

MINISTERSTWO INFRASTRUKTURY

**OBSŁUGA MINISTERSTWA
INFRASTRUKTURY
W ZAKRESIE REZERWACJI I ZAKUPU
USŁUG HOTELARSKICH
W KRAJU I ZA GRANICĄ**

**Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia
(SOPZ)**

SPIS TREŚCI

I.	PODMIOT ZAMAWIAJĄCY USŁUGI	3
II.	PRZEDMIOT I ZAKRES ZAMÓWIENIA	3
III.	WARIANTY REALIZACJI USŁUG.....	4
IV.	CZYNNOŚCI SKŁADAJĄCE SIĘ NA REALIZACJĘ USŁUG	4
V.	WYMAGANE STANDARDY REALIZACJI USŁUG	8
VI.	ODSTĘPSTWA OD REALIZACJI UMOWY.....	9
VII.	FORMA REALIZACJI ZAMÓWIENIA – ZLECENIA	10
VIII.	WYNAGRODZENIE, REALIZACJA PŁATNOŚCI	10
IX.	ZESTAWIENIA ZREALIZOWANYCH USŁUG, FAKTURY	10

I. Podmiot zamawiający usługi

1. Podmiotem udzielającym zamówienia na rezerwację i zakup usług hotelarskich w kraju i za granicą jest Ministerstwo Infrastruktury, zwane dalej „Zamawiającym”.
2. W imieniu Zamawiającego poszczególne usługi rezerwacji i zakupu usług hotelarskich są zlecane przez komórki organizacyjne (departamenty, biura, stanowiska do spraw, Sekretariat Krajowej Rady Bezpieczeństwa Ruchu Drogowego oraz Państwową Komisję Badania Wypadków Lotniczych, Państwową Komisję Badania Wypadków Kolejowych) Ministerstwa Infrastruktury, zwane dalej „komórkami zlecającymi”, na podstawie formularza zlecenia, o którym mowa w rozdz. VII SOPZ.

II. Przedmiot i zakres zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest kompleksowa, całodobowa obsługa Ministerstwa Infrastruktury w zakresie rezerwacji i zakupu usług hotelarskich w kraju i za granicą, obejmująca w szczególności czynności związane z:

- wyszukiwaniem propozycji wynajmu pokoi hotelowych;
- dokonywaniem rezerwacji pokoi hotelowych;
- wynajmem pokoi hotelowych;
- wystawianiem vouchera
- dokonywaniem zmian rezerwacji i anulacji rezerwacji.

Wykonawca odpowiada również za skuteczną komunikację z obiektem hotelarskim oraz w jego strukturze w zakresie realizacji usługi zgodnie z Umową oraz SOPZ.

2. W związku z zadaniami realizowanymi przez MI, biorąc również pod uwagę kalendarz prac UE, Grupy Wyszehradzkiej, jak również prowadzoną przez Ministerstwo Infrastruktury bilateralną współpracę zagraniczną, Zamawiający przewiduje, że będzie zlecał rezerwację i zakup usług hotelarskich w następujących krajach:

- Polska,
- kraje Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG), oraz kraje Europejskiego Stowarzyszenia Wolnego Handlu (EFTA),
- kraje spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego, oraz spoza Europejskiego Stowarzyszenia Wolnego Handlu, z którymi Zamawiający prowadzi bilateralną współpracę zagraniczną.

3. Zamawiający przewiduje, że zlecenia dotyczące usług hotelarskich w krajach EOG i EFTA stanowić będą ok. 49% wartości wszystkich zleceń.

Zamawiający przewiduje, że zlecenia dotyczące usług hotelarskich poza krajami EOG i EFTA stanowić będą ok. 11% wartości wszystkich zleceń.

Zamawiający przewiduje, że zlecenia dotyczące usług hotelarskich w kraju stanowić będą ok. 40% wartości wszystkich zleceń.

4. Przewiduje się, że większość zleceń będzie dotyczyła rezerwacji i wynajmu pokoi hotelowych do pojedynczego wykorzystania.

III. Warianty realizacji usług

1 Rezerwacja „standard”

W rezerwacji typu „standard” Wykonawca jest zobowiązany do przedstawienia propozycji realizacji usługi hotelarskiej, a następnie dokonania rezerwacji i wynajmu wybranego przez komórkę zlecającą pokoju hotelowego, mając na względzie położenie miejsca wydarzenia, w którym uczestniczy osoba odbywająca podróż służbową.

Szczegóły dotyczące rezerwacji ww. typu są opisane w rozdz. IV SOPZ.

2 Rezerwacja „ze wskazaniem”

Zamawiający przewiduje możliwość zlecenia rezerwacji w obiektach ściśle określonych przez komórkę zlecającą. W takich przypadkach, Wykonawca bada dostępność oraz ceny pokoi hotelowych w obiekcie wskazanym przez komórkę zlecającą, a następnie – w razie akceptacji przedstawionej propozycji realizacji usługi hotelarskiej – komórka zlecająca zleca Wykonawcy wynajęcie wybranych pokoi hotelowych.

Szczegóły dotyczące rezerwacji ww. typu są opisane w rozdz. IV SOPZ.

IV. Czynności składające się na realizację usług

1. Zapytanie komórki zlecającej	
A. Rezerwacja „standard”	B. Rezerwacja „ze wskazaniem”
a) Przed przesłaniem formularza zlecenia, o którym mowa w rozdz. VII, komórka zlecająca kieruje do Wykonawcy zapytanie o wyszukanie hotelu w odległości nie większej niż 1 km od miejsca organizacji wydarzenia, w którym będzie uczestniczyć osoba, której dotyczy dane zlecenie. Na podstawie zgody komórki zlecającej przekazanej Wykonawcy za pomocą faksu lub poczty elektronicznej, odległość od miejsca wydarzenia może być większa niż 1 km. b) W zapytaniu komórka zlecająca określi wytyczne dotyczące zakwaterowania: – kraj, – miejscowość, – miejsce organizacji wydarzenia, – standard hotelu oraz pokoju, – termin zakwaterowania, – liczbę osób do zakwaterowania, – liczbę dób hotelowych, – maksymalną cenę noclegu, – termin bezkosztowej anulacji lub zmiany rezerwacji z zastrzeżeniem rozdz. V pkt 3 ppkt f	a) Przed przesłaniem formularza zlecenia, o którym mowa w rozdz. VII, komórka zlecająca kieruje do Wykonawcy zapytanie o dostępność i cenę pokoi hotelowych we wskazanym przez siebie obiekcie. b) W zapytaniu komórka zlecająca określi wytyczne dotyczące zakwaterowania: – adres i nazwę hotelu, – standard pokoju, – termin zakwaterowania, – liczbę osób do zakwaterowania, – liczbę dób hotelowych, – maksymalną cenę noclegu (jeśli nie zachodzi przypadek opisany w tiret 8), – termin bezkosztowej anulacji lub zmiany rezerwacji z zastrzeżeniem rozdz. V pkt 3 ppkt f, – w przypadku, gdy dany hotel został wskazany przez zewnętrznego organizatora wydarzenia, komórka zlecająca może wskazać również cenę doby hotelowej zarezerwowanej dla uczestników oraz dodatkowo podstawę możliwości jej uzyskania (np. hasło rezerwacyjne wskazane przez zewnętrznego organizatora wydarzenia).

2. Przedstawienie propozycji realizacji usługi hotelarskiej	
A. Rezerwacja „standard”	B. Rezerwacja „ze wskazaniem”
a) W terminie nie dłuższym niż (zgodnie z ofertą Wykonawcy) od otrzymania zapytania, o którym mowa w pkt 1.A, Wykonawca przedstawia komórce zlecającej, za pomocą faksu lub poczty elektronicznej, 3 propozycje realizacji usługi hotelarskiej zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik nr 1 do SOPZ. Każda z przedstawionych 3 propozycji będzie zawierać informacje w pełni odpowiadające zapytaniu komórki zlecającej zgodnie z pkt 1.A ppkt b. Jednocześnie każdy z proponowanych pokoi będzie znajdował się w innym hotelu. Ponadto, każda z przedstawionych przez Wykonawcę propozycji będzie zawierała informację o: – cenie proponowanego pokoju hotelowego (tj. cena pokoju hotelowego dla jednej osoby na jedną dobę, a w przypadku większej liczby osób objętych zleceniem – odpowiednio dla wszystkich osób objętych danym zleceniem) oraz każdorazowo informację o ewentualnej możliwości poniesienia dodatkowych kosztów związanych z opłatami klimatycznymi, podatkami miejskimi, depozytem czy jakimikolwiek wydatkami, których zabezpieczenia nie zapewnia otrzymany voucher, – wynagrodzeniu dla Wykonawcy za realizację usługi z wyszczególnieniem składowych, tj.: ceny usługi hotelarskiej, opustu od ceny usługi hotelarskiej oraz kwoty opłaty transakcyjnej, o których mowa w § 3 ust. 1 pkt 1 – 4 Umowy. Wynagrodzenie Wykonawcy zostanie przedstawione w PLN. W przypadku cen usług hotelarskich wyrażonych w obcej walucie Wykonawca dokona przeliczenia na PLN po średnim kursie NBP z dnia przedstawienia propozycji realizacji usługi hotelarskiej. b) Należy zwrócić uwagę, że każda z 3 propozycji realizacji usługi hotelarskiej, o których mowa w ppkt a musi zostać poprzedzona rozeznaniem rynku, dokonany przez Wykonawcę. Rozeznanie rynku będzie polegało na porównaniu 3 wariantów cenowych dla pokoju hotelowego o takim samym standardzie w ramach każdej z propozycji, o których mowa w ppkt a, dostępnych na rynku w dniu przesłania zapytania przez komórkę zlecającą. Każdy wariant cenowy będzie pochodził z innego źródła rezerwacji, którymi zgodnie z niniejszym SOPZ są:	a) W terminie nie dłuższym niż (zgodnie z ofertą Wykonawcy) od otrzymania zapytania, o którym mowa w pkt 1.B, Wykonawca przedstawia komórce zlecającej, za pomocą faksu lub poczty elektronicznej, informacje nt. dostępności pokoi hotelowych we wskazanym obiekcie oraz potwierdzenie pozostałych parametrów z zapytania komórki zlecającej zgodnie z pkt 1.B ppkt b, zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik nr 1 do SOPZ Ponadto, Wykonawca przedstawi również informację o: – cenie proponowanego pokoju hotelowego (tj. cena pokoju hotelowego dla jednej osoby na jedną dobę, a w przypadku większej liczby osób objętych zleceniem – odpowiednio dla wszystkich osób objętych danym zleceniem) oraz każdorazowo informację o ewentualnej możliwości poniesienia dodatkowych kosztów związanych z opłatami klimatycznymi, podatkami miejskimi, depozytem czy jakimikolwiek wydatkami, których zabezpieczenia nie zapewnia otrzymany voucher, – wynagrodzeniu dla Wykonawcy za realizację usługi z wyszczególnieniem składowych, tj.: ceny usługi hotelarskiej, opustu od ceny usługi hotelarskiej oraz kwoty opłaty transakcyjnej, o których mowa w § 3 ust. 1 pkt 1 – 4 Umowy; również w przypadku, o którym mowa w pkt 1B ppkt b tiret 8, od wskazanej ceny doby hotelowej zarezerwowanej dla uczestników wydarzenia, zostanie odjęty opust oraz dodana kwota opłaty transakcyjnej – parametry wskazane w ofercie Wykonawcy. Wynagrodzenie Wykonawcy zostanie przedstawione w PLN. W przypadku cen usług hotelarskich wyrażonych w obcej walucie, Wykonawca dokona przeliczenia na PLN po średnim kursie NBP obowiązującym na dzień przedstawienia propozycji realizacji usługi hotelarskiej. b) Poza przypadkiem z pkt 1.B. ppkt b tiret 8, propozycja realizacji usługi hotelarskiej zostanie poprzedzona rozeznaniem rynku dokonany przez Wykonawcę. Rozeznanie rynku będzie polegało na porównaniu 3 wariantów cenowych dla pokoju hotelowego o takim samym standardzie, dostępnych na rynku w dniu przesłania zapytania przez komórkę

– elektroniczny system rezerwacji podróży (GDS), – ogólnodostępny internetowy system/platforma rezerwacji pokoi hotelowych, – cenniki na stronach internetowych hoteli / sieci hoteli. Wykonawca spośród 3 wariantów cenowych dla pokoju o takim samym standardzie dokona wyboru wariantu najkorzystniejszego i przedstawi go Zamawiającemu jako propozycję realizacji usługi hotelarskiej, o której mowa w ppkt a. Ww. procedura zostanie zastosowana dla wszystkich 3 propozycji realizacji usługi hotelarskiej, o których mowa w ppkt a. Schemat procedury rezerwacji typu „standard” przedstawia załącznik nr 2 do SOPZ.	zlecającą. Każdy wariant cenowy będzie pochodził z innego źródła rezerwacji, którymi zgodnie z niniejszym SOPZ są: – elektroniczny system rezerwacji podróży (GDS), – ogólnodostępny internetowy system/platforma rezerwacji pokoi hotelowych, – cenniki na stronach internetowych hoteli / sieci hoteli. Wykonawca spośród 3 wariantów cenowych dla pokoju o takim samym standardzie dokona wyboru wariantu najkorzystniejszego i przedstawi go Zamawiającemu.
c) W przypadku rezerwacji dokonywanej dla członków Kierownictwa MI, Wykonawca ma obowiązek każdorazowo poinformować obiekt o statusie VIP gości, tak by usługa wykonana została na jak najwyższym poziomie z zachowaniem najwyższej jakości. Korespondencja prowadzona w tym zakresie z obiektem hotelowym powinna zostać przekazana do wiadomości Zamawiającego.	

3. Weryfikacja informacji przedstawionych przez Wykonawcę

Zamawiający zastrzega sobie również prawo do porównywania cen usług hotelarskich proponowanych przez Wykonawcę z cenami usług hotelarskich proponowanymi przez inne biura podróży lub w sprzedaży bezpośredniej, w tym przez Internet, obowiązujących na dzień zgłoszenia zapytania przez Zamawiającego. Jeżeli w wyniku weryfikacji okaże się, że proponowana przez Wykonawcę cena usługi hotelarskiej jest wyższa od najniższej ceny usługi proponowanej na rynku spełniającej wymagania Zamawiającego, Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usługi hotelarskiej po cenie najkorzystniejszej propozycji na rynku, wskazanej przez Zamawiającego (od tej ceny zostanie odjęty opust oraz dodana kwota opłaty transakcyjnej – parametry wskazane w ofercie Wykonawcy). W przypadku odmowy, Zamawiający zastrzega sobie prawo do zakupu usługi hotelarskiej na koszt Wykonawcy (wykonanie zastępcze).

4. Zlecenie rezerwacji (rezerwacje wstępne oraz ostateczne)

A. Rezerwacja „standard”	B. Rezerwacja „ze wskazaniem”
a) Wykonawca jest zobowiązany do dokonania wstępnej rezerwacji pokoi hotelowych niezwłocznie po dokonaniu przez komórkę zlecającą wyboru jednej z propozycji realizacji usługi hotelarskiej, o których mowa w pkt 2.A. b) Następnie, niezwłocznie po przesłaniu przez komórkę zlecającą formularza zlecenia (zgodnie z procedurą dot. zleceń określoną w rozdz. VII), Wykonawca dokonuje rezerwacji ostatecznej pokoi hotelowych.	a) Wykonawca jest zobowiązany do dokonania wstępnej rezerwacji pokoi hotelowych niezwłocznie po akceptacji warunków przez komórkę zlecającą przedstawionej zgodnie z pkt 2.B. b) Następnie, niezwłocznie po przesłaniu przez komórkę zlecającą formularza zlecenia (zgodnie z procedurą dot. zleceń określoną w rozdz. VII), Wykonawca dokonuje rezerwacji ostatecznej pokoi hotelowych.

5. Wystawianie voucherów

(rezerwacja „standard” oraz rezerwacja „ze wskazaniem”)

a) W celu potwierdzenia dokonanej rezerwacji ostatecznej, Wykonawca przedstawia komórce

zlecającej, niezwłocznie po przesłaniu przez komórkę formularza zlecenia, za pomocą faksu lub poczty elektronicznej, następujące dokumenty:

- voucher oraz
 - potwierdzenie rezerwacji oraz zabezpieczenia przez Wykonawcę środków na poczet depozytu oraz ewentualnych późniejszych płatności (opłata klimatyczna, podatek miejski) otrzymane z hotelu.
- b) Do dokumentów wskazanych w ppkt a, Wykonawca dołącza:
- warunki zmiany i anulacji rezerwacji określone w zapytaniu.
- c) Voucher będzie dokumentem potwierdzającym zabezpieczenie przez Wykonawcę wszelkich świadczeń dotyczących realizacji usługi hotelarskiej, w tym opłat klimatycznych, podatku miejskiego, będzie również umożliwiał potwierdzenie czasowego zablokowania środków na rachunku Wykonawcy, na poczet depozytu oraz ewentualnych późniejszych płatności w hotelu (forma preautoryzacji zwalniająca osobę, której dotyczy dane zlecenie, z okazywania karty kredytowej w razie jej wymagania przez hotel). W wyjątkowych okolicznościach, jeżeli polityka hotelu nie dopuszcza możliwości zabezpieczenia opłat klimatycznych, podatku miejskiego, depozytu przez voucher z przyczyn nieleżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca niezwłocznie poinformuje o tym fakcie Zamawiającego, w celu zabezpieczenia środków na pokrycie ww. świadczeń. Wydatki faktycznie zrealizowane przez osobę korzystającą z noclegu w ramach danego zlecenia, zostaną pokryte przez Zamawiającego.
- d) Voucher każdorazowo musi zawierać następujące informacje:
- imię i nazwisko osoby, której dotyczy usługa hotelarska,
 - nazwę i adres hotelu,
 - standard hotelu oraz pokoju,
 - termin zakwaterowania,
 - numery linii telefonicznych, o których mowa w rozdz. V pkt 2 ppkt c, z których może skorzystać osoba objęta danym zleceniem w razie pytań lub zaistniałych problemów związanych z realizacją zarezerwowanych usług hotelarskich,
 - adnotację odnośnie zabezpieczenia kartą kredytową Wykonawcy wszelkich świadczeń dotyczących realizacji usługi hotelarskiej, w tym podatku miejskiego lub opłaty klimatycznej, oraz czasowego zablokowania środków na rachunku Wykonawcy, na poczet depozytu oraz ewentualnych późniejszych płatności w hotelu oraz inne niezbędne dane umożliwiające realizację preautoryzacji, o której mowa w ppkt c.
- e) Voucher wraz z potwierdzeniem rezerwacji będzie wystawiany na osobę odbywającą podróż służbową. Na podstawie zgody komórki zlecającej, voucher może być wystawiony na więcej niż jedną osobę.

6. Zmiany w rezerwacjach i anulowanie rezerwacji

(rezerwacja „standard” oraz rezerwacja „ze wskazaniem”)

- a) W przypadku rezerwacji „standard” i rezerwacji „ze wskazaniem”, na warunkach określonych w niniejszym punkcie SOPZ, komórka zlecająca może zwracać się do Wykonawcy z poleceniem dokonania zmian w rezerwacjach (zarówno wstępnych, jak i ostatecznych), a także anulowania rezerwacji.
- b) Komórka zlecająca może dokonywać bezkosztowej anulacji lub zmian rezerwacji do dnia planowanego zameldowania się w hotelu lub w innym terminie wskazanym przez komórkę zlecającą w zapytaniu lub wynikającym z polityki anulacji/zmian hotelu.
- c) Termin bezkosztowej anulacji musi wynikać wyłącznie z polityki hotelu. Zamawiający może porównać termin wskazany przez Wykonawcę z terminem anulacji widniejącym w elektronicznym systemie rezerwacji podróży (tzw. Global Distribution System), ogólnodostępnych internetowych systemach/platformach rezerwacji hoteli oraz stron internetowych hoteli. W przypadku stwierdzenia niezgodności, Zamawiający ma prawo żądania zmiany terminu bezkosztowej anulacji zgodnie ze stanem na dzień przedstawienia oferty przez Wykonawcę.

- d) Zmiany w uprzednio dokonanych rezerwacjach mogą dotyczyć wszystkich elementów zlecenia.
- e) Informacja o warunkach zmian i anulacji jest dołączana każdorazowo do dokumentów potwierdzających dokonanie rezerwacji (zob. pkt 5.b).
- f) Wykonawca dokonuje zmian oraz anulacji rezerwacji w ramach wynagrodzenia za dane zlecenie. Ewentualne dodatkowe koszty wynikające z polityki zmian/rezerwacji danego obiektu hotelowego są pokrywane przez Zamawiającego.
- g) Polecenie dokonania zmian lub anulacji jest przekazywane Wykonawcy przez komórkę zlecającą za pomocą poczty elektronicznej, faksu lub w sytuacjach awaryjnych telefonicznie.
- h) W ciągu 1 godziny od otrzymania polecenia dokonania zmiany albo anulacji rezerwacji, Wykonawca przedstawi komórce zlecającej potwierdzenie z hotelu o skutecznie dokonanej czynności zmiany albo anulacji. W przypadku zmiany rezerwacji, Wykonawca dołącza do potwierdzenia aktualny voucher umożliwiający realizację usługi hotelarskiej zgodnie z nowymi parametrami rezerwacji.

V. Wymagane standardy realizacji usług

1. Systemy rezerwacji

W celu realizacji zleceń dla Zamawiającego, Wykonawca będzie korzystał z:

- a) elektronicznego systemu rezerwacji podróży (tzw. Global Distribution System);
- b) ogólnodostępnych internetowych systemów/platform rezerwacji hoteli;
- c) stron internetowych hoteli.

2. Obsługa i komunikacja z Zamawiającym

- a) Wykonawca wyznaczy osobę odpowiedzialną za koordynację realizacji niniejszej umowy. Rolą koordynatora umowy będzie w szczególności:
 - a. monitorowanie przebiegu realizacji umowy;
 - b. dbanie o jakość i prawidłowość realizacji usług zgodnie z umową;
 - c. komunikacja z Zamawiającym w zakresie przebiegu umowy, w tym zauważalnych problemów, wniosków dotyczących usprawnienia realizacji umowy.
- b) Wykonawca zobowiązany będzie do udzielania niezbędnych informacji w przypadku zauważonych przez delegowanego problemów związanych z realizacją usługi w kraju docelowym, a także za bezzwłoczne podejmowanie wszystkich możliwych kroków zmierzających do wyeliminowania zaistniałych problemów.
- c) Wykonawca uruchomi na potrzeby realizacji niniejszej umowy odrębną linię telefoniczną tylko do wykorzystania przez Zamawiającego, czynną w dni robocze w godzinach 8.00-18.00 oraz dodatkowo linię awaryjną dostępną po godz. 18.00 oraz w dni wolne od pracy. Ponadto, Wykonawca wydzieli linię telefoniczną wyłącznie do obsługi członków Kierownictwa Ministerstwa Infrastruktury, czynną w dni robocze w godzinach 8.00-18.00. Wszystkie ww. linie telefoniczne muszą być cały czas dostępne we wskazanych godzinach, przez co rozumie się możliwość odbycia rozmowy telefonicznej z pracownikiem Zamawiającego w momencie wykonywanego połączenia. W przypadku linii awaryjnej Zamawiający dopuszcza możliwość oddzwonienia do pracownika Zamawiającego w ciągu 15 minut od pierwszej próby skontaktowania się z numerem linii dyżurnej, bez naliczenia kary umownej, o której mowa w § 5 ust. 6 umowy.
- d) Komunikacja z Wykonawcą będzie się odbywać za pomocą poczty elektronicznej, faksu lub telefonicznie.
- e) Wykonawca zapewni odpowiednią liczbę osób obsługujących niniejsze zamówienie, mając na względzie wartość umowy wskazującą na przewidywane zapotrzebowanie na usługi hotelarskie oraz terminy wykonania poszczególnych zleceń określone w SOPZ, w tym przewidywaną konieczność równoległej realizacji więcej niż jednego zlecenia.
- f) Osoby wykonujące czynności, o których mowa w rozdz., IV pkt 2, 4, 5 i 6 SOPZ muszą być zatrudnione w ramach umowy o pracę przez cały okres świadczenia usług przez Wykonawcę.

3. Standardy dotyczące usług hotelarskich

- a) W przypadku rezerwacji „standard” miejsce noclegu powinno znajdować się w odległości nie większej niż 1 km od miejsca organizacji wydarzenia, w którym będzie uczestniczyć osoba objęta danym zleceniem. Na podstawie zgody komórki zlecającej przekazanej Wykonawcy za pomocą faksu lub poczty elektronicznej, odległość od miejsca wydarzenia może być większa niż 1 km.
- b) W przypadku rezerwacji „ze wskazaniem” miejsce rezerwacji powinno znajdować się we wskazanym przez komórkę zlecającą obiekcie hotelowym.
- c) Miejsce noclegu musi spełniać normy jakościowe w zakresie wyposażenia i bezpieczeństwa pokoi hotelowych zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1553, z późn. zm.) oraz przepisami rozporządzenia Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19 sierpnia 2004 r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których świadczone są usługi hotelarskie (Dz. U. z 2017 r. poz. 2166).
- d) Wymagany standardem jest hotel minimum trzygwiazdkowy lub czterogwiazdkowy w rozumieniu klasyfikacji hotelowej zawartej w rozporządzeniu, o którym mowa w ppkt c, o ile nie zostanie wskazany przez komórkę zlecającą obiekt noclegowy o innym standardzie.
- e) Standardem jest rezerwacja pokoju do pojedynczego wykorzystania, z łóżkiem typu standard, ze śniadaniem wliczonym w cenę noclegu, chyba że komórka zlecająca wskaże inne standardy w tym zakresie.
- f) Standardem jest rezerwacja pokoju z możliwością bezkosztowej anulacji lub zmiany w dniu planowanego przyjazdu, chyba że komórka zlecająca wskaże inny możliwy termin lub zmiany rezerwacji lub inne terminy wynikające z polityki hotelu.
- g) Wykonawca będzie oferował zakwaterowanie w hotelach, które posiadają czynną całodobowo przez 7 dni w tygodniu recepcję.
- h) W miarę możliwości oferowanych przez hotel, Wykonawca zapewni realizację wyszczególnionych w zleceniu wymogów dodatkowych np. późny check-out, dodatkowego wyposażenia pokoju.

4. Reklamacje

- a) Komórka zlecająca kieruje do Wykonawcy wszelkie reklamacje i roszczenia dotyczące niezgodności usługi hotelarskiej z warunkami zlecenia.
- b) Rozpatrzenie reklamacji następuje w ciągu 30 dni od dnia jej otrzymania przez Wykonawcę.

VI. Odstępstwa od realizacji umowy

1. W razie braku możliwości realizacji usługi hotelarskiej spełniającej wymogi określone w zapytaniu komórki zlecającej oraz zgodnego ze standardami określonymi w SOPZ, Wykonawca niezwłocznie informuje o tym fakcie komórkę (w formie elektronicznej lub za pomocą faksu), podając przyczyny zaistniałej sytuacji.
2. Jednocześnie z informacją, o której mowa w pkt 1, Wykonawca przedstawia propozycję realizacji usługi hotelarskiej najbardziej zbliżoną do warunków określonych w zapytaniu. Do propozycji Wykonawcy zastosowanie mają postanowienia rozdziału IV, w szczególności pkt 2 i 3.
3. Komórka zlecająca decyduje, czy skorzysta z przedstawionej nowej propozycji, czy z niej zrezygnuje, decydując się na zlecenie rezerwacji „ze wskazaniem”. W przypadku odmowy realizacji zlecenia, Zamawiający będzie uprawniony do realizacji usługi hotelarskiej na koszt Wykonawcy (wykonanie zastępcze), której koszt nie będzie większy niż określony w zapytaniu. Komórka zlecająca niezwłocznie informuje Wykonawcę o swej decyzji.
4. W przypadku określonym w rozdziale IV pkt. 3 oraz rozdziale VI pkt. 3, Zamawiający zastrzega sobie możliwość skorzystania z wykonania zastępczego. Wówczas formalności związane z wyborem oraz rezerwacją hotelu leżą po stronie Zamawiającego, a Wykonawca obowiązany jest pokryć koszty związane z realizacją usługi hotelarskiej stwierdzone na fakturze wystawionej przez hotel, na dane Zamawiającego. Zamawiający dokonuje procesu refakturowania otrzymanej faktury na dane Wykonawcy, który w terminie 14 dni od dnia otrzymania faktury wystawionej przez Zamawiającego dokonuje zwrotu poniesionych przez Zamawiającego kosztów związanych z realizacją usługi hotelarskiej.

5. W wyjątkowych okolicznościach, Zamawiający może zobowiązać Wykonawcę do przejęcia płatności za rezerwację dokonaną bezpośrednio przez Zamawiającego przed zawarciem umowy z Wykonawcą, jeżeli Wykonawca, z przyczyn niezależnych od niego, nie może dokonać nowej rezerwacji zgodnie z rozdz. IV pkt 1-2 (np. w przypadku braku miejsc w hotelu), lub jeśli nowa rezerwacja byłaby niekorzystna cenowo dla Zamawiającego (np. w przypadku, gdy cena usługi w dniu dokonania nowej rezerwacji byłaby kilkukrotnie wyższa od ceny otrzymanej przez Zamawiającego przy dokonywaniu rezerwacji). W takiej sytuacji wynagrodzenie Wykonawcy może nie obejmować opustu oraz opłaty transakcyjnej, a cena usługi hotelowej oraz całkowite wynagrodzenie Wykonawcy będzie równe cenie otrzymanej przy dokonaniu rezerwacji przez Zamawiającego. W przypadku odmowy przejęcia rezerwacji, Zamawiający może naliczyć Wykonawcy karę, o której mowa w § 5 ust. 3 Umowy oraz zakupić przedmiotową usługę hotelarską na koszt wykonawcy (wykonanie zastępcze), zgodnie z procedurą określoną w rozdziale VI pkt 4.

VII. Forma realizacji zamówienia – zlecenia

1. Wykonawca realizuje usługi na podstawie formularzy zleceń, których wzór stanowi załącznik nr 3 do SOPZ.
2. Każdorazowo bezpośrednim zlecającym jest komórka zlecająca wskazana w formularzu zlecenia.
3. Komórka zlecająca przesyła Wykonawcy formularz zlecenia, mając na względzie poszczególne czynności opisane w rozdz. IV.
4. Wykonawca może otrzymywać jednocześnie kilka zleceń, z różnych komórek zlecających, a każde z nich musi zostać zrealizowane niezależnie od pozostałych, zgodnie z terminami i według standardów jakościowych określonych w SOPZ.
5. W przypadku delegacji wieloosobowej pojedyncze zlecenie może obejmować więcej niż jedną osobę.
6. Na podstawie otrzymanego zlecenia Wykonawca dokonuje ostatecznej rezerwacji pokoju hotelowego i wysyła komórce zlecającej potwierdzenie dokonania rezerwacji wraz z voucherem, zgodnie z rozdz. IV pkt 5.

VIII. Wynagrodzenie, realizacja płatności

1. Co do zasady, cena pokoju hotelowego dla jednej osoby na jedną dobę nie może przekraczać wysokości limitu hotelowego w kraju docelowym przysługującym delegowanemu, określonym w załączniku do *rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 29 stycznia 2013 r. w sprawie należności przysługujących pracownikowi zatrudnionemu w państwowej lub samorządowej jednostce sfery budżetowej z tytułu podróży służbowej* (Dz. U. z 2013 r. poz. 167.) albo innej kwoty wskazanej przez komórkę zlecającą jako maksymalną. W wyjątkowych sytuacjach, po uzgodnieniu z komórką zlecającą, cena pokoju hotelowego dla jednej osoby na jedną dobę może przewyższać limit hotelowy wskazany w rozporządzeniu.
2. Wynagrodzenie Wykonawcy obejmuje wszystkie czynności związane z realizacją danej usługi hotelarskiej, opisane w rozdz. IV SOPZ, a także komunikację z komórką zlecającą, o której mowa w rozdz. V pkt 2 wystawianie i doręczanie faktur oraz rozpatrywanie reklamacji i roszczeń Zamawiającego dotyczących niezgodności usługi hotelarskiej z warunkami zlecenia.
3. Wynagrodzenie za konkretne zlecenie jest tożsame z wynagrodzeniem Wykonawcy podanym w propozycji realizacji usługi hotelarskiej ostatecznie wybranej przez komórkę zlecającą:
 - o której mowa w rozdz. IV pkt 2.A ppkt a (w przypadku rezerwacji „standard”),
 - o której mowa w rozdz. IV pkt 2.B ppkt a (w przypadku rezerwacji „ze wskazaniem”).
4. Wykonawca zobowiązany jest do doręczania faktur do siedziby Zamawiającego bądź na adres mailowy Zamawiającego: faktury@mi.gov.pl.

IX. Zestawienia zrealizowanych usług, faktury

1. Do 10. dnia każdego miesiąca Wykonawca zobowiązany będzie do dostarczania Zamawiającemu zbiorczego zestawień z wykonanych na rzecz Zamawiającego usług oraz potwierdzenia

zatrudnienia na umowę o pracę osób, o których mowa w Rozdziale V pkt 2 ppkt f. Wzór miesięcznego zbiorczego zestawienia stanowi załącznik nr 4 do SOPZ.

2. W celu weryfikacji zestawienia Zamawiający zastrzega sobie prawo weryfikacji cen z przeprowadzonych rozeznań rynku, o których mowa w rozdz. IV pkt 2.A ppkt b i pkt 2.B ppkt b Wykonawca jest zobowiązany do przechowywania dokumentacji z przeprowadzonego rozeznania rynku dla wybranej przez Zamawiającego najkorzystniejszej propozycji realizacji usługi hotelarskiej przez okres 60 dni od dnia dokonania jej wyboru. Na każde wezwanie Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia wyników rozeznania rynku dla propozycji realizacji usługi hotelarskiej wybranej przez Zamawiającego w formie wydruku. Informacja powinna zawierać w szczególności cenę pokoju hotelowego o standardzie określonym w zleceniu z dnia przedstawienia propozycji wynajmu pokoju hotelowego.
3. Faktura VAT powinna zawierać w szczególności następujące elementy:
 - datę wystawienia faktury;
 - datę sprzedaży;
 - termin płatności faktury;
 - nr faktury;
 - cenę usługi hotelarskiej w PLN z wyszczególnieniem podatku VAT oraz innych podatków i opłat;
 - kwotę wynikającą z opustu;
 - kwotę opłaty transakcyjnej;
 - wynagrodzenie Wykonawcy.

Załączniki:

1. Wzór schematu przedstawienia oferty rezerwacji hotelowej
2. Schemat realizacji rezerwacji typu standard
3. Wzór zlecenia
4. Wzór miesięcznego zbiorczego zestawienia

Wzór schematu przedstawienia oferty rezerwacji hotelowej:

Termin: od – do.....

Hotel 1 (nazwa, lokalizacja, standard)

Pokój: (rodzaj pokoju)

Cena: PLN /doba / (..... EUR) przed opustem

..... PLN /doba / (..... EUR) po opuszcie

Cena całkowita: PLN / (..... EUR)

Wynagrodzenie wykonawcy: PLN (po wyliczonym upuszcie i doliczonej opłacie transakcyjnej,
wynagrodzenie Wykonawcy zawsze podawane w PLN, zgodnie z obowiązującym kursem NBP)

Termin bezkosztowej anulacji: (data, godzina)

Kurs NBP z dnia ... - 1 EUR = ... PLN.

Hotel 2

Hotel 3



Analogicznie

**ZAPYTANIE
SKIEROWANE
PRZEZ
KOMÓRKĘ
ZLECAJĄCĄ**

Z
A
P
Y
T
A
N
I
E

K
O
M
Ó
R
K
I

Z
L
E
C
A
J
Ą
C
E
J

**PRZYGOTOWANIE PROPOZYCJI REALIZACJI
USŁUGI HOTELARSKIEJ PRZEZ WYKONAWCĘ**
(sprawdzenie i porównanie 3 wariantów cenowych dla pokoju
hotelowego o takim samym standardzie w zależności od
źródła)

HOTEL X

1. elektroniczny system rezerwacji podróży (GDS)
2. internetowy system/platforma rezerwacji pokoi hotelowych
3. cenniki na stronach internetowych hoteli/sieci

HOTEL Y

1. elektroniczny system rezerwacji podróży (GDS)
2. internetowy system/platforma rezerwacji pokoi hotelowych
3. cenniki na stronach internetowych hoteli/sieci

HOTEL Z

1. elektroniczny system rezerwacji podróży (GDS)
2. internetowy system/platforma rezerwacji pokoi hotelowych
3. cenniki na stronach internetowych hoteli/sieci

**PRZEDSTAWIENIE
PROPOZYCJI
REALIZACJI USŁUGI
HOTELARSKIEJ
PRZEZ WYKONAWCĘ**

Najkorzystniejszy
wariant cenowy
w **Hotelu X**

Najkorzystniejszy
wariant cenowy
w **Hotelu Y**

Najkorzystniejszy
wariant cenowy
w **Hotelu Z**

**WERYFIKACJA ORAZ
WYBÓR PROPOZYCJI
REALIZACJI USŁUGI
HOTELARSKIEJ**

Komórka zlecająca wybiera najkorzystniejszą cenowo propozycję realizacji usługi hotelarskiej. Zamawiający zastrzega sobie prawo do porównania cen usług hotelarskich oferowanych przez Wykonawcę z cenami usług hotelarskich proponowanymi przez inne biura podróży lub sprzedaży bezpośredniej (w tym przez Internet).

**PRZYGOTOWANIE ZLECENIA
PRZEZ KOMÓRKĘ ZLECAJĄCĄ**

Komórka zlecająca przygotowuje zlecenie. Niezwłocznie po przekazaniu przez komórkę zlecającą formularza zlecenia, Wykonawca dokonuje rezerwacji ostatecznej pokoi hotelowych.

Zlecenie na realizację usługi hotelowej				
Zamawiający	Ministerstwo Infrastruktury Ul. Chałubińskiego 4/6 00-928 Warszawa NIP: 7010527764			
Komórka zlecająca		Osoba kontaktowa ze strony komórki zlecającej i numer telefonu		
Wykonawca				
Numer zlecenia¹	<i>Kolejny nr zlecenia komórki MI/symbol komórki MI/rok</i>			
Liczba osób do zakwaterowania		Liczba pokoi hotelowych		
Imiona i nazwiska osób, które będą zakwaterowane				
Termin zakwaterowania		Liczba dób hotelowych		
Nazwa hotelu		Adres hotelu		
Standard hotelu		Standard pokoju		
Dodatkowe wymogi Zamawiającego	Termin bezkosztowej anulacji: do dnia			
Cena pokoju hotelowego dla jednej osoby na jedną dobę w obcej walucie²	 podać odpowiednią walutę		Cena pokoju hotelowego dla jednej osoby na	PLN
	przed opustem	po opuszcie		przed opustem

¹ Liczba porządkowa zlecenia wynikająca z ewidencji zleceń prowadzonej przez daną komórkę MI w danym roku/komórka MI zlecająca usługę/rok.

² W przypadku rezerwacji zagranicznej.

			jedną dobę w PLN ³		
Wynagrodzenie Wykonawcy za realizację usługi hotelarskiej w PLN⁴	PLN				
Źródło finansowania	część budżetowa, rozdział, paragraf działanie zadanie ..., grupa kosztów.....				
W uzgodnieniu z⁵		Akceptacja⁶			

Podpis Głównego Księgowego	
---------------------------------------	--

³ Dotyczy rezerwacji krajowej i zagranicznej (w przypadku rezerwacji zagranicznej cena pokoju przeliczona przez Wykonawcę wg średniego kursu NBP z dnia przedstawienia propozycji realizacji usługi hotelarskiej).

⁴ Cena usługi hotelarskiej z uwzględnieniem opustu powiększona o kwotę opłaty transakcyjnej podaną w ofercie Wykonawcy.

⁵ Podpis osoby posiadającej upoważnienie do dysponowania środkami finansowymi, w przypadku gdy osoba akceptująca ich nie posiada.

⁶ W przypadku zlecenia dot. członka kierownictwa Ministerstwa - podpisuje dyrektor BM. W przypadku zlecenia dot. dyrektorów, zastępców dyrektorów, pracowników Ministerstwa i innych osób delegowanych – podpisuje dyrektor lub zastępca dyrektora.

Zestawienie wykonanych zleceń za miesiącrok.....

L. p.	Nr faktury	Nr zlecenia ¹	Imiona i nazwiska osób, których dotyczyła rezerwacja hotelowa	Termin zakwaterowania	Nazwa hotelu / miasto / kraj	Cena za wynajęcie 1 pokoju hotelowego na jedną dobę w obcej walucie ²	Cena za wynajęcie 1 pokoju hotelowego na jedną dobę w PLN ³	Średni kurs NBP obcej waluty z dnia przedstawienia propozycji realizacji usługi hotelarskiej	Cena usługi hotelarskiej w PLN ⁴	Kwota wynikająca z opustu ⁵	Kwota opłaty transakcyjnej ⁶	Wynagrodzenie Wykonawcy za realizację usługi hotelarskiej ⁷	Osoba zlecająca z komórki organizacyjnej MI

												0,00 zł	
¹ Nr zlecenia nadany przez Zamawiającego													
² W przypadku rezerwacji zagranicznej													
³ W przypadku rezerwacji krajowej													
⁴ Iloczyn ceny 1 pokoju hotelowego, liczby dób hotelowych oraz liczby pokoi określonych w zleceniu (w przypadku rezerwacji zagranicznej cena pokoju przeliczona przez Wykonawcę wg średniego kursu NBP z dnia przedstawienia propozycji realizacji usługi hotelarskiej).													
⁵ Opust podany w ofercie Wykonawcy													
⁶ Podana o ofercie Wykonawcy													
⁷ Cena usługi hotelarskiej z uwzględnieniem opustu i powiększona o kwotę opłaty transakcyjnej													