

Znak sprawy: BDG.5.2511.12.2018.JZ

MINISTERSTWO INFRASTRUKTURY

**ŚWIADCZENIE DLA MINISTERSTWA
INFRASTRUKTURY USŁUG W ZAKRESIE
REZERWACJI, ZAKUPU
I DOSTARCZANIA KRAJOWYCH
I ZAGRANICZNYCH
BILETÓW LOTNICZYCH**

Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia



**Fundusze
Europejskie**
Pomoc Techniczna



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Fundusz Spójności



SPIS TREŚCI

I.	PODMIOT ZAMAWIAJĄCY USŁUGI.....	3
II.	PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA	3
III.	OBOWIĄZKI WYKONAWCY	3
A.	REZERWACJA, ZAKUP, DOSTARCZENIE BILETÓW LOTNICZYCH, ANULOWANIE LUB ZMIANA BILETU.....	3
B.	KOMUNIKACJA Z ZAMAWIAJĄCYM, WYZNACZENIE PRACOWNIKÓW DO OBSŁUGI MINISTERSTWA INFRASTRUKTURY, KONTROLA UMOWY	5
C.	PRZEKAZYWANIE FAKTUR I SPRAWOZDAŃ	6
D.	INNE OBOWIĄZKI WYKONAWCY.....	7
E.	STANDARDY IATA.....	7
F.	TANIE LINIE LOTNICZE	7
	LISTA ZAŁĄCZNIKÓW:	8

Niniejszy Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia jest integralną częścią umowy.

I. Podmiot zamawiający usługi

1. Podmiotem udzielającym zamówienia publicznego na usługi rezerwacji, zakupu i dostarczania biletów lotniczych krajowych i zagranicznych jest Ministerstwo Infrastruktury (zwane dalej Zamawiającym).
2. W imieniu Zamawiającego poszczególne usługi są zlecane przez komórki organizacyjne (departamenty, biura, Sekretariat Krajowej Rady Bezpieczeństwa Ruchu Drogowego, Państwową Komisję Badania Wypadków Kolejowych oraz Państwową Komisję Badania Wypadków Lotniczych) Ministerstwa Infrastruktury, na podstawie odrębnych zleceń.

II. Przedmiot zamówienia

W ramach zamówienia Wykonawca będzie zobowiązany do świadczenia następujących usług: rezerwacji, zakupu i dostarczania Zamawiającemu biletów lotniczych krajowych i zagranicznych.

W związku z kalendarzem prac UE, Grupy Wyszehradzkiej, jak również prowadzoną przez Ministerstwo Infrastruktury bilateralną współpracą zagraniczną, Zamawiający przewiduje, że najczęstszymi kierunkami lotów będą:

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

Zamawiający przewiduje, że bilety lotnicze na trasach z krajami EOG i EFTA stanowić będą ok. 78% wszystkich zakupionych biletów.

Zamawiający przewiduje, że bilety lotnicze na trasach poza krajami EOG i EFTA stanowić będą ok. 9% wszystkich zakupionych biletów.

Zamawiający przewiduje, że bilety lotnicze na trasach krajowych stanowić będą ok. 13% wszystkich zakupionych biletów.

III. Obowiązki Wykonawcy

A. Rezerwacja, zakup, dostarczenie biletów lotniczych, anulowanie lub zmiana biletu

W trakcie obowiązywania umowy Wykonawca zobowiązany będzie do:

[przedstawienie propozycji połączeń]

1. przedstawienia (za pomocą faksu lub poczty elektronicznej na adres wskazany przez Zamawiającego) w terminie nie dłuższym niż 3 godziny¹ zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik nr 1 do SOPZ, od momentu otrzymania ze strony Zamawiającego zapytania w formie e-mailowej, faksu lub telefonicznej, minimum trzech propozycji kolejno cenowo najkorzystniejszych połączeń występujących na rynku (zwanych dalej „propozycja/-ami połączeń”), w tym propozycji linii rejsowych oraz propozycji uwzględniającej połączenia oferowane przez tanie linie lotnicze wraz z innymi ewentualnymi opłatami, w tym w szczególności koszt bagażu rejestrowanego, wejścia priorytetowego, mając na względzie wymóg wskazania niekolidujących ze sobą połączeń (w przypadku podróży wieloetapowych),

¹ Wykonawca może zaoferować w formularzu ofertowym krótszy termin na przedstawienie min. 3 propozycji połączeń i w takim przypadku będzie zobowiązany go dotrzymać (SOPZ zostanie dostosowany w tym zakresie do oferty wykonawcy). W przypadku niezaoferowania w formularzu ofertowym terminu krótszego, Wykonawca zobowiązany będzie do przedstawienia min. 3 propozycji połączeń w ciągu maksymalnie 3 godzin.

najkrótszych czasowo połączeń na danej trasie, a także informacje przekazane przez Zamawiającego dotyczące czasu rozpoczęcia i zakończenia podróży. Dodatkowo, na prośbę Zamawiającego, Wykonawca przedstawi propozycję połączeń lotniczych na wskazanej trasie +/-1 dzień roboczy;

2. stosowania minimalnej ceny biletów dostępnych w danym terminie na danej trasie, z zachowaniem uczciwości handlowej, w pierwszej kolejności proponując sprzedaż biletów w ramach promocji oraz zniżek oferowanych przez przewoźnika. O każdej dodatkowej obniżce, występującej przed wykupem biletu, Wykonawca poinformuje niezwłocznie Zamawiającego i przedstawi nową ofertę zawierającą aktualną cenę całkowitą biletu, od której zostanie naliczony opust i dodana opłata transakcyjna;
3. Zamawiającemu przysługuje prawo porównywania cen biletów lotniczych oferowanych przez Wykonawcę z cenami biletów lotniczych oferowanych przez inne biura lub przez przewoźników w sprzedaży bezpośredniej, w tym przez Internet, obowiązujących na dzień zgłoszenia zapytania przez Zamawiającego. Jeżeli w wyniku weryfikacji okaże się, że oferowana przez Wykonawcę cena całkowita biletu lotniczego jest wyższa od najniższej ceny całkowitej biletu lotniczego oferowanego na rynku spełniającego wymagania Zamawiającego, Wykonawca zobowiązuje się do sprzedaży oferowanego biletu po cenie nie wyższej niż 100% najniższej ceny oferowanej na rynku;

[dokonanie rezerwacji]

4. dokonania rezerwacji biletu wskazanego przez Zamawiającego w terminie nie dłuższym niż 1 godzina od momentu otrzymania ze strony Zamawiającego polecenia rezerwacji przekazanego drogą mailową lub telefoniczną;

[potwierdzenie rezerwacji]

5. dostarczenia Zamawiającemu potwierdzenia rezerwacji ze wskazaniem ceny za dane zlecenie oraz terminu wykupu biletu za pomocą faksu lub poczty elektronicznej niezwłocznie, lecz nie później niż 1 godzina od momentu otrzymania ze strony Zamawiającego polecenia dokonania rezerwacji;

[zmiana rezerwacji]

6. umożliwienia Zamawiającemu, zgodnie z zasadami przewoźnika w sytuacjach nie dających się wcześniej przewidzieć, zmiany rezerwacji: klasy, czasu, miejsca rozpoczęcia i/lub zakończenia podróży, terminu podróży oraz danych pasażera. Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia Zamawiającemu potwierdzenia zmiany rezerwacji ze wskazaniem ceny za dane zlecenie oraz terminu wykupu biletu za pomocą faksu lub poczty elektronicznej niezwłocznie, lecz nie później niż 1 godzina od momentu otrzymania ze strony Zamawiającego polecenia dokonania zmiany rezerwacji. Wszelkie koszty operacyjne ww. zmian nie zwiększą wynagrodzenia Wykonawcy;

[przypomnienia o wykupie biletu]

7. telefonicznego lub e-mailowego przypominania o konieczności wykupu biletów, najpóźniej na 24 godziny przed upływem terminu ważności dokonanej uprzednio rezerwacji. Zamawiający może zwrócić się do Wykonawcy z prośbą o przedłużenie założonej rezerwacji i terminu wykupu biletu. Wówczas Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia Zamawiającemu potwierdzenia przedłużenia rezerwacji i terminu wykupu biletu ze wskazaniem ceny za dane zlecenie za pomocą faksu lub poczty elektronicznej niezwłocznie, lecz nie później niż 1 godzina od momentu otrzymania ze strony Zamawiającego polecenia dokonania przedłużenia rezerwacji;

[wykup biletu]

8. zakupu biletów lotniczych zgodnie z warunkami uzgodnionymi z Zamawiającym i określonymi przez Zamawiającego w zleceniu stanowiącym załącznik nr 2 do SOPZ;

[przekazanie biletu Zamawiającemu]

9. przekazania biletów elektronicznych za pomocą faksu lub poczty elektronicznej w terminie nie dłuższym niż 1 godzina od momentu otrzymania ze strony Zamawiającego polecenia wykupu biletu. Bilety papierowe zostaną wystawione w przypadku, gdy na danej trasie nie ma możliwości wystawienia biletu elektronicznego i zostaną dostarczone do siedziby Zamawiającego lub w inne miejsce wskazane przez Zamawiającego na terenie Warszawy w terminie określonym przez Zamawiającego, jednak nie później niż na 24 godziny przed planowanym wylotem. W wyjątkowych sytuacjach, gdy podróż będzie się rozpoczynać w innym miejscu niż Warszawa bądź poza granicami kraju, bilet powinien być dostępny w przedstawicielstwie linii lotniczej na lotnisku, z którego jest zaplanowany wylot, lub dostarczony odbiorcy w inny sposób, uzgodniony z Zamawiającym, umożliwiający rozpoczęcie podróży;

[anulowanie biletu oraz zmiany w bilecie]

10. anulowania lub zmiany zakupionego biletu zgodnie z zasadami przewoźnika, u którego wykupiono bilet. Wszelkie koszty operacyjne anulowania lub zmiany biletu nie zwiększą wynagrodzenia Wykonawcy. W sytuacji, w której zmiana biletu wiązać się będzie z koniecznością dokonania ponownej rekalkulacji ceny biletu, Zamawiający będzie zobowiązany do pokrycia powstałej z tego tytułu niedopłaty, zaś Wykonawca do zwrotu ewentualnej nadpłaty. W sytuacji braku możliwości bezkosztowej anulacji biletu, Zamawiający pokryje koszty anulowania biletu.

B. Komunikacja z Zamawiającym, wyznaczenie pracowników do obsługi Ministerstwa Infrastruktury, kontrola umowy

[koordynacja umowy]

1. Zamawiający i Wykonawca wyznaczają osoby odpowiedzialne 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 w zakresie przebiegu umowy, w tym zauważalnych problemów, wniosków dotyczących usprawnienia realizacji umowy.

[linie telefoniczne do obsługi Zamawiającego]

2. W trakcie obowiązywania umowy Wykonawca zobowiązany będzie do wyznaczenia pracowników i wydzielenia trzech linii telefonicznych do kontaktu z pracownikami Zamawiającego:
 - a) linii ogólnej w celu dokonania rezerwacji, zakupu i wskazania sposobu dostarczenia biletów lotniczych dla pracowników Ministerstwa Infrastruktury – czynnej w dni robocze w godzinach od 8.00 do 20.00;
 - b) odrębnej linii w celu dokonania rezerwacji, zakupu i wskazania sposobu dostarczenia biletów lotniczych dla członków Kierownictwa Ministerstwa Infrastruktury – czynnej w dni robocze w godzinach od 8.00 do 20.00;
 - c) linii dyżurnej – czynnej całodobowo w dni ustawowo wolne od pracy oraz w dni robocze w godzinach od 20.00 do 8.00.

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 dyżurnej 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 § 6 ust. 4 umowy;

[godziny realizacji zleceń]

3. Wykonawca zobowiązany będzie do dokonywania na rzecz Zamawiającego czynności wymienionych w Rozdziale III lit. A SOPZ w dni robocze, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach od 8.00 do 20.00, z wyjątkiem obsługi linii dyżurnej, działającej zgodnie z pkt 2 lit. c.;

[wyznaczeni pracownicy Wykonawcy]

4. Wykonawca przekaze Zamawiającemu imiona i nazwiska wyznaczonych pracowników i numery linii telefonicznych do dnia zawarcia umowy. Wyznaczeni pracownicy, o których mowa w pkt 2, muszą być zatrudnieni w ramach umowy o pracę i będą wykonywać czynności określone w Rozdziale III lit. A-B pkt 2 SOPZ przez cały okres świadczenia usług przez Wykonawcę;
5. Wykonawca zapewni odpowiednią liczbę osób obsługujących niniejsze zamówienie, mając na względzie szacunki dot. zapotrzebowania na bilety lotnicze oraz wartość umowy, jak również terminy wykonania poszczególnych obowiązków określone w SOPZ, w tym przewidywaną konieczność równoległej realizacji więcej niż jednego zlecenia.

C. Przekazywanie faktur i sprawozdań

W trakcie obowiązywania umowy Wykonawca zobowiązany będzie do:

[dostarczenie faktury]

1. dostarczenia faktur VAT za bilety lotnicze do siedziby Zamawiającego, do jego komórki organizacyjnej wskazanej w zleceniu lub na adres mailowy Zamawiającego: faktury@mi.gov.pl. Na fakturze VAT muszą być wyszczególnione:
 - data wystawienia faktury,
 - data sprzedaży,
 - termin płatności faktury,
 - nr faktury,
 - nr biletu,
 - destynacja,
 - data wylotu,
 - imię i nazwisko pasażera,
 - cena całkowita biletu,
 - kwota opłaty transakcyjnej,
 - kwota wynikająca z opustu,
 - ostateczna cena biletu (będąca wynagrodzeniem Wykonawcy za zrealizowane zlecenie), która uwzględnia kwotę opłaty transakcyjnej oraz opust – parametry podane w ofercie Wykonawcy.

[przypomnienie o terminie płatności]

2. Wykonawca zobowiązany jest do zawiadomienia na 5 dni przed upływem terminu o terminie płatności faktury, jeżeli płatność nie została uiszczona. Wykonawca

przypomni o terminie płatności osobie zlecającej oraz przekaże tę informację do wiadomości koordynatorowi umowy ze strony Zamawiającego.

[korekty do faktur]

3. przekazywania korekt do faktur zgodnie z procedurą obiegu dokumentów opisaną w Rozdziale III lit. C pkt 1 SOPZ.

[zestawienia zleceń, potwierdzenie zatrudnienia]

4. przekazywania za pomocą poczty elektronicznej Zamawiającemu do 10 dnia każdego miesiąca zbiorczego zestawienia zleceń zrealizowanych w miesiącu poprzednim, zgodnie z wzorem zbiorczego zestawienia stanowiącym załącznik nr 3 do SOPZ oraz potwierdzenia zatrudnienia na umowę o pracę pracowników, o których mowa w Rozdziale III lit. B pkt 4.

[poświadczenia opłat]

5. przedstawienia w formie pisemnej na każdorazowe wezwanie Zamawiającego i w terminie przez niego wskazanym poświadczenia uzyskania wykazanej w zestawieniu: ceny taryfowej przewoźnika, opłat lotniskowych, podatków oraz innych opłat i należności zapłaconych przewoźnikowi przez Wykonawcę dotyczących wybranego przez Zamawiającego zrealizowanego zlecenia.

[kontrola wykonania umowy]

6. Zamawiający po otrzymaniu zestawienia zleceń, zastrzega sobie prawo weryfikacji przekazywanych propozycji połączeń, w szczególności w zakresie przedstawienia przez Wykonawcę oferty zgodnie z postanowieniami Rozdziału II lit. A pkt 1, Wykonawca jest zobowiązany do przechowywania dokumentacji, poświadczającej przekazanie Zamawiającemu propozycji połączeń zgodnej z postanowieniami Rozdziału III lit. A pkt 1 przez okres 60 dni od dnia jej wyboru przez pracownika Zamawiającego.

D. Inne obowiązki Wykonawcy

W trakcie obowiązywania umowy Wykonawca zobowiązany będzie do: przejścia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji do linii lotniczych, a zwłaszcza do reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacji dotyczących przewozów realizowanych na podstawie rezerwacji i zakupów dokonywanych u Wykonawcy, a w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub ze względów losowych.

E. Standardy IATA

Usługi świadczone przez Wykonawcę w trakcie realizacji zamówienia muszą spełniać standardy Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego (IATA) w zakresie sprzedaży biletów lotniczych. Wykonawca jest zobowiązany przed podpisaniem umowy przedstawić certyfikat przynależności do IATA (w przypadku linii będących członkami IATA), lub równoważny, lub ważną akredytację IATA uprawniającą do usługi w zakresie agencji sprzedaży biletów lotniczych (w przypadku pozostałych Wykonawców) lub dokument równoważny. Dokument ten będzie wymagany w formie oryginału lub kserokopii poświadczonej za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę.

F. Tanie linie lotnicze

Na polecenie Zamawiającego, Wykonawca dokona rezerwacji, zakupu i dostarczenia biletów lotniczych, a także ich zmiany bądź anulowania na loty tanimi liniami lotniczymi, zgodnie z zasadami określonymi w Rozdziale III lit. A SOPZ, z uwzględnieniem procedury określonej w regulaminie wybranej taniej linii lotniczej.

Przez tanie linie lotnicze, na potrzeby niniejszego SOPZ oraz umowy, rozumie się linie lotnicze oferujące usługi przewozu lotniczego osób po cenach niższych niż tradycyjne linie lotnicze lub linie lotnicze zrzeszone w European Low Fare Airlines Association (Zrzeszeniu Europejskich Przewoźników Niskokosztowych).

Lista załączników:

Załącznik nr 1 – Wzór propozycji połączeń

Załącznik nr 2 – Wzór zlecenia

Załącznik nr 3 – Wzór zestawienia miesięcznego wykonanych zleceń