

## **Opis przedmiotu zamówienia.**

### **Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia**

#### **1. Zakres usług będących przedmiotem zamówienia obejmuje:**

- 1) rezerwacje i sprzedaż biletów lotniczych na zagraniczne i krajowe przewozy pasażerskie zgodnie ze składanymi przez Zamawiającego zleceniami w zakresie: tras, terminów i klas lotniczych, według obowiązujących taryf przewoźników, z uwzględnieniem najkorzystniejszych w danym momencie cen;
- 2) za jeden bilet należy rozumieć bilet na trasie: „tam i z powrotem”. Zamawiający zastrzega możliwość zakupu biletów „w jedną stronę”;
- 3) Wykonawca zobowiązany jest do organizowania i zabezpieczenia kompleksowej realizacji przedmiotu zamówienia zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i krajów docelowych (np. obowiązkowe ubezpieczenie podróżnych i ich bagażu w czasie lotu, opłaty lotniskowe, opłaty paliwowe, opłaty serwisowe);

#### **2. Szczegółowe wymagania dotyczące przedmiotu zamówienia:**

- 1) rezerwacja, sprzedaż i **dostawa biletów lotniczych i kolejowych odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego** na podstawie zamówień przekazywanych do Wykonawcy e-mailem, telefonicznie bądź faksem. Wybór formy przekazywanych zamówień należeć będzie do Zamawiającego;
- 2) Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia różnych wariantów połączeń uwzględniających najkorzystniejsze na rynku ceny i promocje (w tym także na życzenie Zamawiającego połączeń tanimi liniami lotniczymi) wraz z podaniem informacji:
  - jak przesunięcie terminu wyjazdu (np. wylot jeden dzień wcześniej/powrót jeden dzień później) wpłynie na zmianę ceny biletu lotniczego;
  - nazw linii lotniczych;
  - najkorzystniejszych tras podróży i czasu podróży;
  - doradztwa w zakresie zmian w czasie trwania podróży;
- 3) Wykonawca zobowiązany jest zapewnić bezkolizyjną realizację wieloetapowych połączeń zagranicznych i krajowych i możliwość ich łączenia;
- 4) Wykonawca zobowiązany jest stosować przy sprzedaży biletów minimalne ceny dostępne w danym terminie na danej trasie, z zachowaniem uczciwości handlowej;
- 5) Wykonawca zobowiązany jest realizować bilety lotnicze, w pierwszej kolejności proponując sprzedaż w ramach taryf poufnych, promocji oraz innych zniżek oferowanych przez przewoźnika. O każdej obniżce, upuście czy promocji zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Zamawiającego;
- 7) Bilet wystawiony przez Wykonawcę musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego;
- 8) Wszystkie dane zawarte w bilecie elektronicznym dostarczonym przez Wykonawcę Zamawiającemu będą identyfikowane z odpowiednimi danymi przechowywanymi w postaci elektronicznej w systemie

rezerwacyjnym Przewoźnika za pośrednictwem Globalnego systemu Dystrybucji (GDS), użytkowanego przez Wykonawcę;

9) Zakazane jest wprowadzanie jakichkolwiek zmian biletu elektronicznego wygenerowanego za pośrednictwem GDS;

10) Wykonawca bezpłatnie dostarczy dokumenty podróży (bilety lotnicze) na wskazany adres mailowy Zamawiającego oraz faktury do siedziby Zamawiającego na adres mailowy osoby wskazanej do obsługi umowy ze strony Zamawiającego;

11) Wykonawca bezpłatnie dostarczy w sytuacjach nagłych dokumenty podróży (bilety lotnicze) w miejsca wskazane przez Zamawiającego lub do własnego punktu obsługi klientów na lotnisku, ewentualnie do punktu sprzedaży biletów lotniczych przewoźnika, który realizuje przelot, niezwłocznie od momentu złożenia zlecenia;

12) Zamawiający będzie preferował połączenia bezpośrednie (jeżeli istnieją);

13) Wykonawca każdorazowo będzie przysyłał Zamawiającemu drogą elektroniczną, na wskazany adres, potwierdzenie dokonanych rezerwacji biletów, zawierające następujące informacje:

a) o linii lotniczej (przewoźniku) świadczącej usługę przewozu;

b) o miejscu i terminie (data i godzina) wylotu (ze wskazaniem lotniska);

c) o miejscu i terminie (data i godzina) powrotu (ze wskazaniem lotniska);

d) o czasie trwania lotu, a w przypadku połączeń wieloetapowych o łącznym czasie trwania lotu;

e) w przypadku połączeń wieloetapowych – o ilości i miejscu ewentualnych przesiadek, wraz z terminami (data i godzina) przylotu i odlotu z miejsca przesiadki;

f) o klasie biletu oraz warunkach taryfy;

g) o cenie biletu przewoźnika (bez opłaty transakcyjnej), z uwzględnieniem nadania bagażu, w zł polskich. W przypadku cen biletów podanych w innych walutach, przeliczenie na PLN nastąpi wg średniego kursu NBP na dany dzień;

h) o terminie wykupu biletu w określonej cenie;

i) o możliwości i warunkach anulowania biletu;

j) o możliwości zmian terminu wylotu, przylotu;

k) o możliwości zmian danych dotyczących pasażera;

l) o możliwości zmiany trasy podróży.

14) Wykonawca zobowiązany jest bezzwłocznie i na bieżąco informować Zamawiającego drogą mailową o wszystkich zmianach dotyczących zarezerwowanej podróży;

15) W dniu wykupu biletu Zamawiający będzie każdorazowo otrzymywał od Wykonawcy maila z informacją, że tego dnia upływa termin rezerwacji;

16) Wykonawca zobowiązany jest do przejęcia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji do przewoźnika, a zwłaszcza reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dotyczących przewozów realizowanych na podstawie sprzedanych biletów, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub z przyczyn losowych;

17) Wykonawca zapewni posiadanie lub uruchomienie dla Zamawiającego hot-line (serwisu telefonicznego) czynnego całą dobę przez 7 dni w tygodniu, umożliwiającego dokonanie zmian w rezerwacji lub rezerwacji poza godzinami otwarcia biura;

28) Usługi świadczone przez Wykonawcę w trakcie realizacji zamówienia muszą spełniać zasady IATA (Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego) w zakresie sprzedaży biletów lotniczych;

3. Wymagania dodatkowe:

Zamawiający ma prawo do:

**1) niewykorzystania części zakupu biletów w zależności od faktycznego zapotrzebowania Zamawiającego. W przypadku, gdy łączne wynagrodzenie za zrealizowanie przedmiotu umowy, będzie niższe od wynagrodzenia maksymalnego, Wykonawcy nie przysługuje prawo do roszczeń z tego tytułu;**

2) zwiększenia ilości rezerwacji, zakupu i dostawy biletów lotniczych pod warunkiem nie przekroczenia wartości umowy. Wykonawcy nie przysługuje prawo do roszczeń z tego tytułu;

3) weryfikacji propozycji lotów i jeżeli Zamawiający stwierdzi, że połączenia nie są najkorzystniejsze, to zażąda od Wykonawcy nowej, korzystniejszej propozycji.

4) zmiany standardu usług przy wyborze połączenia lotniczego oraz do rezygnacji z usługi dostarczenia biletu;

4. Szacowanie struktury zamówienia:

#### **I. Przeloty lotnicze krajowe i zagraniczne:**

1) Przewidywana liczba biletów: zgodnie z tabelą

2) Przewidywane trasy przelotów: zgodnie z tabelą

Kierunek	Liczba
wiedeń-wrocław-wiedeń	2
rym-wrocław-rym	4
mediolan-wrocław-mediolan	4
monachium-wrocław-monachium	2
nowy jork-wrocław-nowy jork	2
wiedeń-wrocław-wiedeń	2
londyn-wrocław-londyn	2
mediolan-wrocław-mediolan	4
barcelona-wrocław-barcelona	10
madryt-wrocław-madryt	80
paryż-wrocław-paryż	4

mediolan-wroclaw-mediolan	2
wroclaw-tallin-wroclaw	16

Mogą także wystąpić przeloty na inne kontynenty i kraje nie wymienione wyżej.

## **II. Przewozy kolejowe krajowe i zagraniczne:**

- 1) Przewidywana liczba przewozów: ok. 120
- 2) Przewidywane trasy przewozów - Polska oraz Europa (m.in. Niemcy).
5. Wymagany termin wykonania zamówienia:

Zamówienie realizowane będzie sukcesywnie przez 12 miesięcy od dnia podpisania umowy lub do wyczerpania kwoty określonej w umowie, w zależności, co nastąpi pierwsze.