

Załącznik numer 2 do SIWZ
Znak sprawy DA.250.18.2018.AS

dot. postępowania na usługę: świadczenie usług wyszukiwania połączeń, rezerwacji i sprzedaży biletów lotniczych, kolejowych, autokarowych i morskich oraz wyszukiwania noclegów, rezerwacji, sprzedaży i dostarczania voucherów na noclegi w kraju i za granicą.

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest: świadczenie usług wyszukiwania połączeń, rezerwacji i sprzedaży biletów lotniczych, kolejowych, autokarowych i morskich oraz wyszukiwania noclegów, rezerwacji, sprzedaży i dostarczania voucherów na noclegi w kraju i za granicą, w tym:

Wyszukiwanie połączeń, dokonywanie rezerwacji, sprzedaż i dostarczania biletów lotniczych, kolejowych, autokarowych, morskich na trasach krajowych i zagranicznych, a także wyszukiwanie, dokonywanie rezerwacji i wykup oraz dostarczanie voucherów na noclegi (hotel, pensjonat, hostel i inne) w kraju i za granicą.

2. Usługi rezerwacji i sprzedaży biletów (bez względu na rodzaj biletu) obejmują:

2.1. Wyszukiwanie ofert połączeń lotniczych na trasach europejskich, pozaeuropejskich i krajowych w klasie ekonomicznej lub biznesowych (z uwzględnieniem przewozów regularnych i niskokosztowych w zależności od potrzeb Zamawiającego); dokonywanie rezerwacji biletów lotniczych w Polsce i za granicą po ustalonych przez Zamawiającego stawkach na rzecz imiennie wskazanych przez Zamawiającego osób fizycznych; wyszukiwanie ofert połączeń kolejowych na trasach w Polsce i za granicą w klasie wskazanej przez Zamawiającego; wyszukiwanie połączeń autokarowych na trasach w Polsce i za granicą; pośredniczenie w sprzedaży biletów lotniczych, kolejowych, autokarowych i morskich, dokonywanie opłat, pośredniczenie w odwoływaniu i zmianie rezerwacji, zwrotach opat. Jeżeli jest taka możliwość (a potrzeba została zgłoszona przez Zamawiającego) to również rezerwacja transferu z lotniska do hotelu i z hotelu na lotnisko.

2.2. Zapytanie rezerwacyjne zgłoszone za pomocą e-mail lub telefonicznie zawiera:

- 2.2.1. Imię i nazwisko osoby, na rzecz której dokonywana jest rezerwacja oraz nazwę instytucji, którą reprezentuje,
- 2.2.2. Terminy lotów lub połączeń,
- 2.2.3. Lokalizację wylotu i lotu powrotnego lub połączenia wraz z preferowanymi godzinami odlotów lub wyjazdów.
- 2.2.4. Maksymalną ilość przesiadek (jeżeli będzie taka możliwość – lot bezpośredni).
- 2.2.5. Informację o przewidywanym bagażu.
- 2.2.6. Informację o klasie rezerwacyjnej.

2.3. Wykonawca zobowiązany jest do przekazywania Zamawiającemu wariantów połączeń wraz z warunkami rezerwacji najpóźniej w ciągu 3 godzin od otrzymania zapytania o rezerwację.

2.4. Warianty połączeń będą zawierały wskazanie:

- 2.4.1. Co najmniej 3 propozycje połączeń lotniczych wraz z informacjami o ilości ewentualnych przesiadek, chyba że dla danej podróży, w danym terminie i na danej trasie występują mniej niż trzy propozycje – wówczas Wykonawca przedstawia je informując o tej okoliczności Zamawiającego.
- 2.4.2. Co najmniej 2 propozycje połączeń komunikacyjnych zgodnie z wytycznymi Zamawiającego wraz z informacjami o ilości ewentualnych przesiadek, chyba że dla danej podróży, w danym terminie i na danej trasie występują mniej niż dwie propozycje – wówczas Wykonawca przedstawia je informując o tej okoliczności Zamawiającego.
- 2.4.3. Datę, godzinę, miejsce rozpoczęcia podróży i miejsce docelowe.
- 2.4.4. Godzinę, o której pasażer ma się pojawić na odprawie.
- 2.4.5. Całkowitą cenę biletu wraz z opłatą transakcyjną.
- 2.4.6. Pozostałe informacje, zgodnie z zapytaniem o rezerwację.

- 2.5. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu potwierdzenia rezerwacji drogą elektroniczną na adres e-mailowy wskazany przez Zamawiającego, w ciągu 24 godzin zamówionych dokumentów w postaci: rezerwacji elektronicznej (w przypadku dokonania rezerwacji); biletu elektronicznego (w przypadku wykupienia biletu); przypomnienia o zbliżających się terminach wykupu biletów przy dokonanych wcześniej rezerwacjach, w czasie umożliwiającym dokonanie bezkosztowej zmiany lub anulacji rezerwacji.
- 2.6. Wprowadzanie zmian w dokonanych rezerwacjach/wykupionych biletach (w tym możliwość rezygnacji z biletu), zgodnie z zasadami obowiązującymi w regulaminach odpowiednich przewoźników.
- 2.7. Bezkosztowe anulowanie rezerwacji przez Zamawiającego w określonym w ramach zawieranej rezerwacji terminie.
- 2.8. Realizację przedmiotu zamówienia z uwzględnieniem wszystkich niezbędnych kosztów, w szczególności kosztów związanych z obowiązującymi przepisami krajów docelowych.
- 2.9. Nieobciążanie Zamawiającego kosztami manipulacyjnymi przy zmianie trasy, terminu lotu lub przejazdu oraz rezygnacji z lotu lub przejazdu przed określonym terminem oraz dokonywanie zwrotu kosztu za niewykorzystane i zwrócone bilety lotnicze lub krajowe bez żadnych potrąceń, pod warunkiem, że nastąpi zwrot zgodnie z wymogami zastosowanej w nich taryfy lotniczej.
- 2.10. Nieobciążanie Zamawiającego kosztami różnic kursowych i innych opłat bankowych w przypadku rezerwacji i sprzedaży biletów zagranicznych. Wszelkie uzgodnienia i rozliczenia pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą będą prowadzone w polskich złotych.
- 2.11. Wykonawca zobowiązuje się, że bazowa cena biletu będzie obowiązującą w chwili tworzenia rezerwacji w systemach rezerwacyjnych przewoźnika (w uzasadnionych przypadkach zmiana ceny może być wprowadzona po uzyskaniu zgody Zamawiającego).
- 2.12. Wykonawca zobowiązuje się do stosowania najniższych cen z uwzględnieniem cen promocyjnych przewoźnika w danym terminie z zachowaniem wymaganego przez Zamawiającego standardu podróży.
- 2.13. Wykonawca zobowiązuje się, że będzie dysponował co najmniej dwiema osobami zajmującymi się dokonywaniem rezerwacji i zakupu biletów od przewoźników oraz miejsc hotelowych w kraju i za granicą.
- 2.14. Wykonawca zobowiązuje się do wyznaczenia dyżuru całodobowego opiekuna Zamawiającego, dostępnego 24/h na dobę 7 dni w tygodniu w okresie trwania umowy. Opiekun musi posługiwać się biegle językiem polskim i angielskim w sposób umożliwiający bezproblemowe kontaktowanie się z przewoźnikami i hotelami.

3. Usługi rezerwacji i sprzedaży miejsc hotelowych obejmują:

- 3.1. Wyszukiwanie ofert hoteli, pensjonatów, hosteli.
- 3.2. Dokonywanie rezerwacji miejsc noclegowych w Polsce i za granicą w wybranych i po ustalonych przez Zamawiającego stawkach.
- 3.3. Pośredniczenie w sprzedaży miejsc noclegowych, dokonywanie opłat, pośredniczenie w odwoływaniu i zmianach rezerwacji, zwrotach opłat.
- 3.4. Dokonywanie rezerwacji i pośredniczenie w sprzedaży usług dodatkowych w obiekcie np. dodatkowe wynajęcie Sali konferencyjnej, miejsca parkingowego lub innych usług świadczonych w obiekcie.
- 3.5. Zapytanie o rezerwację zgłoszone za pomocą e-maila lub telefonicznie obejmuje:
 - 3.5.1. Imię i nazwisko osoby, na rzecz której jest dokonywana rezerwacja.
 - 3.5.2. Terminu pobytu.
 - 3.5.3. Preferowaną lokalizację – zasięg w obrębie do 1-3 km od miejsca wskazanego przez Zamawiającego
 - 3.5.4. Ilość i rodzaj pokoju/pokoju.
 - 3.5.5. Wymaganą kategorię obiektu
 - 3.5.6. Ewentualnie dodatkowe, istotne informacje dotyczące:
 - a. godziny przyjazdu,
 - b. alergii,
 - c. niepełnosprawności,
 - d. wyżywienia
 - e. specjalne potrzeby np. dodatkowe wynajęcie Sali konferencyjnej, miejsca parkingowego lub innych usług świadczonych w obiekcie.

- 3.6. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu wariantów obiektów wraz z warunkami rezerwacji najpóźniej w ciągu max 3 godzin od otrzymania zapytania.
- 3.7. Warianty obiektów będą zawierały wskazanie:
 - 3.7.1. Co najmniej 3 propozycje obiektu lub obiektów ze wskazaniem kategorii obiektu, chyba, że dla danej podróży, w danej lokalizacji i w danym terminie występują mniej niż 3 propozycje.
 - 3.7.2. Ilość, rodzaj i standard zamawianych pokoi lub miejsc noclegowych.
 - 3.7.3. Termin pobytu.
 - 3.7.4. Całkowitą cenę usługi.
 - 3.7.5. Pozostałe informacje dotyczące usługi, zgodnie z zapytaniem o rezerwację.
 - 3.7.6. Termin w jakim można dokonać bezkosztowej zmiany/anulacji rezerwacji (nie dłuższy niż 3 doby).
- 3.8. Zamawiający dokona potwierdzenia rezerwacji (e-mail), które będzie równoznaczne z zamówieniem usługi hotelarskiej, zgodnie z warunkami rezerwacji.
- 3.9. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu potwierdzenia rezerwacji uzyskanej z hotelu na adres e-mail wskazany przez Zamawiającego w ciągu 24 godzin od zatwierdzenia przez Zamawiającego miejsca noclegowego.
- 3.10. Wprowadzenie zmian w dokonanych rezerwacjach (w tym możliwość rezygnacji z pobytu) będzie odbywać się zgodnie z zasadami obowiązującymi w regulaminach odpowiednich obiektów noclegowych.
- 3.11. Zmiany w dokonanej rezerwacji (zmiany w ilości rezerwacji) w terminie do 3 dób przed datą bezkosztowej anulacji traktowane są jako jedna rezerwacja i z tego tytułu Wykonawca nie nalicza kosztów opłaty transakcyjnej jak za kolejną opłatą.
- 3.12. Wykonawca zobowiązany jest do nieobciążania Zamawiającego kosztami różnic kursowych i innych opłat bankowych w przypadku rezerwacji i sprzedaży miejsc zagranicznych miejsc hotelowych. Wszelkie uzgodnienia i rozliczenia pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą będą prowadzone w polskich złotych.
- 3.13. Zamawiający podaje następujące kryteria dotyczące rezerwacji usług noclegowych:
 - 3.13.1. Ilość miejsc w pokojach.
 - 3.13.2. Kategorie hotelu (hotel, motel, pensjonat, inne).
 - 3.13.3. Zakres geograficzny (lokalizację obiektu) obejmuje zakwaterowanie na terenie Polski i za granicą.
 - 3.13.4. Wykonawca dokona rezerwacji miejsc hotelowych po pisemnym (e-mail) potwierdzeniu zamówienia przez upoważnionego ze strony Zamawiającego pracownika.
 - 3.13.5. Wykonawca będzie rezerwował miejsca hotelowe w najtańszym i najdogodniejszym dla Zamawiającego wariantcie.
 - 3.13.6. Zamawiający zastrzega, że może wskazać w zamówieniu preferowane przez siebie w danej lokalizacji obiekty. W takim przypadku Wykonawca zobowiązany jest do uwzględnienia w proponowanych wariantach danego hotelu/hostelu/pensjonatu wskazanego przez Zamawiającego.
 - 3.13.7. Wykonawca jest zobowiązany zaoferować Zamawiającemu obiekty położone jak najbliższej wskazanej lokalizacji, chyba, że z przyczyn niezależnych od Wykonawcy jest to niemożliwe.

4. Wymagania dodatkowe dotyczące wszystkich zadań (rezerwacji miejsc hotelowych, biletów kolejowych, lotniczych, innych):

- 4.1. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca przydzielił osobę – Opiekuna, odpowiedzialną za realizację umowy zawartej na podstawie niniejszego zamówienia oraz przekazał bezpośrednio dane kontaktowe (numer telefonu, e-mail) Opiekuna Zamawiającego. Opiekun Zamawiającego powinien posługiwać się biegle językiem polskim i angielskim umożliwiającym swobodną komunikację.
- 4.2. W razie nieobecności Opiekuna wyznaczone zostanie zastępstwo w postaci osoby posiadającej podobne umiejętności w zakresie rezerwacji usług.
- 4.3. Wykonawca zobowiązuje się, że minimum dwie osoby wyznaczone do kontaktu z Zamawiającym są zatrudnione na podstawie umowy o pracę w trakcie trwania umowy. Jednocześnie Zamawiający ma możliwość w dowolnym momencie trwania umowy zweryfikować te umowy bez wglądu w dane osobowe tych osób.
- 4.4. W trakcie realizacji przedmiotu umowy, każdorazowo na żądanie Zamawiającego, w terminie wskazanym przez Zamawiającego, nie krótszym niż 5 dni roboczych Wykonawca przedłoży Zamawiającemu wskazane poniżej dowody w celu potwierdzenia spełnienia wymogu zatrudnienia

na podstawie umowy o pracę przez Wykonawcę lub podwykonawcę osób wykonujących czynności, w trakcie realizacji przedmiotu umowy:

1) Oświadczenie Wykonawcy lub podwykonawcy o zatrudnieniu na podstawie umowy o pracę osób wykonujących czynności, których dotyczy wezwanie Zamawiającego. Oświadczenie to powinno zawierać w szczególności: dokładne określenie podmiotu składającego oświadczenie, datę złożenia oświadczenia, wskazanie, że objęte wezwaniem czynności wykonują osoby zatrudnione na podstawie umowy o pracę wraz ze wskazaniem liczby tych osób, rodzaju umowy o pracę i wymiaru etatu oraz podpis osoby uprawnionej do złożenia oświadczenia w imieniu Wykonawcy lub podwykonawcy.

2) Poświadczoną za zgodność z oryginałem odpowiednio przez Wykonawcę lub podwykonawcę kopię umowy/umów o pracę osób wykonujących w trakcie realizacji zamówienia czynności, których dotyczy ww. oświadczenie Wykonawcy lub podwykonawcy (wraz z dokumentem regulującym zakres obowiązków, jeżeli został sporządzony). Kopia umowy/umów powinna zostać zanonimizowana w sposób zapewniający ochronę danych osobowych pracowników, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (tj. w szczególności bez imion, nazwisk, adresów, nr PESEL pracowników). Informacje takie jak: data zawarcia umowy, rodzaj umowy o pracę i wymiar etatu powinny być możliwe do zidentyfikowania.

4.5. Wykonawca zobowiązuje się do współpracy z Zamawiającym w zakresie reklamacji, obejmującą również zmniejszenia kosztów wynikających z usterek i uchybień w realizacji usług ze strony linii lotniczych oraz hoteli.

4.6. Wykonawca zobowiązany jest do comiesięcznego (na koniec miesiąca kalendarzowego) przekazywania Zamawiającemu raportów (za pośrednictwem poczty elektronicznej) na których widać będzie zestawienie wystawionych przez Wykonawcę Zamawiającemu faktur VAT, zwanych dalej w skrócie FV, za usługi opisane w pkt. 1-2 powyższego załącznika rosnąco, od pierwszej FV wystawionej od początku trwania świadczenia usług opisanych w pkt. 1-2 powyżej do ostatniej faktury w miesiącu, którego zestawienie będzie dotyczyć. Zestawienie powinno zawierać datę, wartość FV, dane osób, które korzystały z rezerwacji, walutą do rozliczenia będzie waluta polska (zł).

4.7. Oferowana wysokość każdorazowej opłaty za realizację usługi rezerwacji i sprzedaży miejsc hotelowych, obejmuje jednostkowe zlecenie złożone przez Zamawiającego, niezależnie od liczby osób, na rzecz których została dokonana rezerwacja i sprzedaż i niezależnie od długości pobytu.

4.8. Składanie rezerwacji na realizację usługi sprzedaży biletów i miejsc hotelowych będzie odbywało się za pomocą e-mail lub telefonicznie przez osoby, o których mowa w § 5 Umowy.

4.9. Za wykonaną usługę rozumie się dostarczenie biletów. Jeżeli bilet jest bezzwrotny to faktura powinna być wystawiona pod koniec miesiąca, w którym dokonano rezerwacji, a jeżeli bilet jest zwrotny to dopiero w miesiącu, w którym zakończył się termin umożliwiający bezpłatne anulowanie/zmianę rezerwacji.