**Opis przedmiotu zamówienia – wymagania minimalne**

1. Świadczenie usług rezerwacji, sprzedaży i dostawy biletów lotniczych na przewozy pasażerskie dla osób delegowanych za granicę przez Komendanta Głównego PSP, na okres od dnia podpisania umowy do 31 grudnia 2023 r., lub do wyczerpania kwoty określonej w umowie, w zależności co nastąpi pierwsze.
2. W ramach realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca zobowiązany będzie do:
3. rezerwacji i sprzedaży biletów lotniczych na trasach całego świata, zgodnie
z zapotrzebowaniem zgłaszanym przez Zamawiającego;
4. udostępnienia możliwości korzystania przez Zamawiającego z minimum
2 systemów rezerwacyjnych oraz kontaktu z minimum 3 kasjerami lotniczymi jednocześnie dostępnymi;
5. zatrudniania na podstawie umowy o pracę przedstawicieli upoważnionych do wykonywania umowy (kasjerów lotniczych);
6. wsparcia dedykowanego agenta od poniedziałku do piątku w godzinach pracy Wykonawcy;
7. zapewnienia dedykowanego numeru telefonu komórkowego działającego 7 dni
w tygodniu (poza godzinami pracy Wykonawcy), umożliwiającego, w przypadkach wyjątkowych, uzyskanie bezpłatnej pomocy przez osobę delegowaną przez Komendanta Głównego PSP na służbowy wyjazd zagraniczny lub, w razie zaistnienia konieczności pilnych wyjazdów, taką aranżację podróży, która zapewni terminowe przybycie na miejsce przeznaczenia osób podróżujących. Wykluczone jest podanie tzw. „infolinii”, lub innego ogólnie dostępnego numeru telefonicznego;
8. wyszukiwania optymalnego połączenia pod względem ceny oraz czasu trwania podróży jak również przedstawiania Zamawiającemu różnych wariantów połączenia, z uwzględnieniem najkorzystniejszej ceny oraz promocji, w tym także na życzenie Zamawiającego połączeń tanimi liniami lotniczymi;
9. w przypadku połączenia z przesiadkami do przedstawiania ofert, w których godziny kolejnych połączeń realnie umożliwiają osobie delegowanej przesiadkę na kolejne połączenie;
10. umożliwienia dokonywania zmian rezerwacji biletów (zmiana nazwiska pasażera) przed upływem terminu wykupienia biletu bez dodatkowych kosztów oraz zmiany nazwiska pasażera po potwierdzeniu wykupienia biletu, zgodnie z obowiązującymi taryfami;
11. umożliwienia anulowania biletów lotniczych przed terminem wylotu na zasadach określonych przez przewoźnika i zgodnie z warunkami zastosowanej taryfy;
12. informowania o zbliżających się terminach wykupu biletów przy dokonanych wcześniej rezerwacjach;
13. dołożenia wszelkich starań, aby umożliwić osobom delegowanym przez Komendanta Głównego PSP przewóz bagażu o nietypowych rozmiarach (dotyczy sprzętu ratowniczego oraz sportowego);
14. dostarczania biletu typu e-ticket (bilet elektroniczny) pod wskazany przez Zamawiającego adres poczty elektronicznej;
15. zwrotu Zamawiającemu kosztów zakupu biletów lotniczych na zasadach określonych przez przewoźnika i zgodnie z warunkami zastosowanej taryfy,
w przypadku zwrotu biletu niewykorzystanego lub wykorzystanego częściowo. Zwrot tej kwoty powinien nastąpić w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty zwrotu biletu, na podstawie faktury korygującej;
16. przejęcia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji do linii lotniczych, a zwłaszcza do reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dotyczących przewozów realizowanych na podstawie rezerwacji
i zakupów dokonywanych u Wykonawcy, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub ze względów losowych;
17. bezpłatnego przesyłania, na życzenie Zamawiającego, raportów w wersji elektronicznej, dotyczących różnego rodzaju zestawień, jak np. liczba zakupionych w danym okresie biletów, ich cena zbiorcza, jak i jednostkowa, itp.;
18. wykazania, że jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej na kwotę co najmniej 100 000,00 zł.