**Załącznik nr 1 do SIWZ**

**Opis przedmiotu zamówienia**

**Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia.**

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie kompleksowej usługi rezerwacji połączeń lotniczych   
   i autobusowych oraz zakupu biletów lotniczych i autobusowych na przewozy pasażerskie na trasach zagranicznych w klasie ekonomicznej na potrzeby Akademii Wojsk Lądowych we Wrocławiu wraz z ich dostarczeniem do Zamawiającego. Rezerwacja i kupno biletów realizowane będą w zależności od rzeczywistych potrzeb Zamawiającego. Zamawiający przewiduje największą ilość rezerwacji biletów lotniczych na przeloty na trasach europejskich oraz sporadyczne rezerwacje biletów na przeloty na trasach pozaeuropejskich. Niewielka część zleceń obejmowała będzie rezerwację i zakup biletów autobusowych – głównie do krajów ościennych. Wykonawca zobowiązuje się realizować przedmiot zamówienia sukcesywnie na podstawie jednostkowych zamówień przez cały okres trwania umowy. Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia usług będących przedmiotem umowy spełniających standardy IATA Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego.
2. W ramach świadczenia usług rezerwacji i zakupu biletów lotniczych oraz autobusowych Wykonawca zobowiązany jest do:
3. wyszukiwania na danej trasie i w danym terminie optymalnego połączenia pod względem ceny, czasu oczekiwania na przesiadkę, czasu trwania całej podróży, a następnie przedstawienie Zamawiającemu co najmniej dwóch wariantów przelotu/przejazdu na zamawianej trasie (o ile istnieją), uwzględniających najkorzystniejsze na rynku ceny i promocje ze szczegółowo opisanym planem podróży oraz wszystkimi warunkami przelotu/przejazdu celem umożliwienia Zamawiającemu wyboru najkorzystniejszego wariantu. Wykonawca zobowiązany jest skutecznie przedstawić drogą mailową lub faksem Zamawiającemu wariantowe przeloty/przejazdu w dniu złożenia zamówienia na rezerwację w terminie do 24 godzin od otrzymania zamówienia (na trasach europejskich), oraz 48 godzin od otrzymania zamówienia (na trasach międzykontynentalnych);
4. przekazania Zamawiającemu drogą mailową potwierdzenia rezerwacji zawierającej ostateczną datę wykupu biletu oraz cenę biletu;
5. w terminie do 1 godziny od chwili przekazania przez Zamawiającego informacji o wyborze wariantu lotu/trasy, o którym mowa w pkt 1. Wykonawca będzie informował Zamawiającego faksem lub drogą mailową o zbliżających się terminach wykupu biletów oraz możliwości wykupienia biletu w niższej cenie;
6. wystawienia i przekazania/przesłania na wskazane adresy mailowe Zamawiającego biletu lotniczego/autobusowego w terminie do 1 godziny od złożenia dyspozycji przez Zamawiającego. Wystawiony bilet lotniczy/autobusowy będzie zawierał wszelkie informacje o warunkach podróży oraz cenę i będzie tożsamy z przekazaną rezerwacją, za wyjątkiem sytuacji, gdy cena za bilet w trakcie oczekiwania na wystawienie ulegnie zmianie na niższą, tj. korzystniejszą dla Zamawiającego;
7. bilety elektroniczne będą przekazywane Zamawiającemu bezpośrednio z terminalu Globalnego Systemu Dystrybucji GDS, użytkowanego przez Wykonawcę;
8. wszystkie dane zawarte na biletach lotniczych dostarczanych przez Wykonawcę będą identyczne z odpowiednimi danymi przechowywanymi w postaci elektronicznej w systemie rezerwacyjnym przewoźnika za pośrednictwem Globalnego Systemu Dystrybucji GDS użytkowanego przez Wykonawcę. Zakazane jest wprowadzanie jakichkolwiek zmian do biletów wygenerowanych za pośrednictwem stosowanego GDS;
9. w sytuacjach nie dających się przewidzieć wcześniej, Zamawiający może odwołać rezerwację, zmienić trasę, nazwisko oraz imię pasażera lub termin podróży, a także zwrócić bilet. O wszelkich zmianach Wykonawca zostanie powiadomiony niezwłocznie, w terminie możliwym na wprowadzenie przez Wykonawcę zmian. Jeżeli dokonane zmiany przełożą się na zmianę ceny biletu, Zamawiający zapłaci różnicę w cenie. W przypadku zwrotu biletu, zwrot kosztów powinien nastąpić w ciągu 14 dni kalendarzowych od zwrotu biletu na podstawie faktury korygującej. Wykonawca nie będzie pobierał żadnych opłat manipulacyjnych oraz dodatkowych z tytułu odwołania lub zmiany rezerwacji;
10. Wykonawca podczas rezerwacji i wystawiania biletu zobowiązany jest do podania ceny w złotych polskich (PLN). Przeliczenie ceny na PLN, podanej w innej walucie, następuje wg średniego kursu NBP   
    w danym dniu. Cena jednostkowa biletu ustalona będzie każdorazowo na podstawie taryfy przewoźnika   
    z uwzględnieniem upustu przyznanego Zamawiającemu przez Wykonawcę.
11. Zamawiający będzie dokonywał rezerwacji, składania zamówień na bilety lotnicze/autobusowe, potwierdzania wykupu oraz anulowania i zwrotu biletów lotniczych/autobusowych telefonicznie lub drogą mailową – zgodnie z wyborem zamawiającego. W zamówieniu Zamawiający jest zobowiązany podać: dane pasażera, docelową miejscowość, termin podróży oraz liczbę zamawianych biletów i klasę podróży.
12. W ramach realizacji zamówienia Zamawiający wymaga od Wykonawcy bezkosztowej możliwości anulacji rezerwacji lub zmiany czasu, terminu, oraz danych pasażera, o ile fakt ten został zgłoszony Wykonawcy nie później niż 1-5 dni przed planowanym terminem rozpoczęcia podróży.
13. Zamawiający zastrzega sobie prawo jednorazowej bezkosztowej rezygnacji z wystawionych biletów (maks. 3), o ile fakt ten został zgłoszony Wykonawcy nie później niż 3 dni przed planowanym terminem rozpoczęcia podróży.
14. Zamawiający zastrzega, iż wyloty oraz przyloty mogą następować w każdym dniu tygodnia, w terminie podanym w zleceniu, z uwzględnieniem obowiązującego na danej trasie rozkładu lotów.
15. Wyloty i przyloty/wyjazdy i przyjazdy będą głównie odbywały się z/do Wrocławia. W uzasadnionym przypadku, na wniosek zamawiającego wylot lub przylot/wyjazd lub przyjazd może nastąpić z/do innego lotniska/miasta.
16. Bilet na trasie „tam i z powrotem” traktowany jest jako jeden bilet.
17. Zamawiający zastrzega możliwość zakupu biletu „w jedną stronę”.
18. Wykonawca zobowiązuje się do honorowania dotychczas zgromadzonych punktów przez Zamawiającego w programach partnerskich związanych z zakupem biletów lotniczych.
19. Zamawiający wymaga dostępności systemu rezerwacyjnego 24 h na dobę przez 7 dni w tygodniu   
    z wyłączeniem świąt kalendarzowych.
20. Do zadań Wykonawcy należy codzienne (w dni robocze) fakturowanie na podstawie otrzymanych   
    zleceń zakupu biletów. Termin płatności 30 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego   
    prawidłowo wystawionej faktury.
21. Zamawiający przewiduje zakup biletów lotniczych i autobusowych na trasach zagranicznych, w ilości biletów o wartości określonej w umowie z Wykonawcą (dopuszcza się +/-20% zmiany wartości).
22. Załącznik nr 1a - zestawienie biletów lotniczych i celów podróży