

## **SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

### **I. Ogólne wymagania**

1. Przedmiotem zamówienia jest usługa rezerwacji, sprzedaży i sukcesywnej dostawy biletów lotniczych i kolejowych na trasach krajowych i zagranicznych oraz wizowania paszportów na potrzeby Instytutu Podstawowych Problemów Techniki Polskiej Akademii Nauk.  
Zamawiający wymaga od Wykonawcy zorganizowania oraz pełnego zabezpieczenia kompleksowej realizacji przedmiotu zamówienia, zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i państw docelowych (ewentualnie docelowych portów lotniczych) – dotyczy wszelkiego rodzaju opłat – np. opłat lotniskowych, podatków, obowiązkowych ubezpieczeń, opłat dodatkowych za bagaż ponadwagowy/ponadwymiarowy itp.
2. Zamawiający przewiduje, że bilety lotnicze na trasach zagranicznych stanowić będą ok. 90% wszystkich zakupionych biletów lotniczych.
3. Przelot oznacza podróż jednej osoby do wskazanego miejsca w relacji „tam i z powrotem” lub podróży w jedną stronę, z uwzględnieniem przesiadek i przerw dotyczących tej samej podróży.
4. Zamawiający przewiduje, że bilety kolejowe na trasach krajowych stanowić będą ok. 90% wszystkich zakupionych biletów kolejowych.

### **II. Rezerwacja biletów lotniczych**

1. Wykonawca zapewni bezkosztową rezerwację połączeń lotniczych i sprzedaż biletów lotniczych z uwzględnieniem:
  - 1) warunków podróży określonych przez Zamawiającego każdorazowo w zamówieniu;
  - 2) bezkolizyjnej, z zachowaniem rekomendowanego przez lotniska czasu na przesiadkę, relacji połączeń wieloetapowych i najkrótszych połączeń na danej trasie z zastrzeżeniem, że Zamawiający jest uprawniony do wyboru trasy połączenia;
  - 3) najniższych możliwych cen w warunkach podróży, o których mowa powyżej.
2. Wykonawca na wniosek Zamawiającego może dokonywać rezerwacji i zakupu biletów z uwzględnieniem oferty tzw. tanich linii lotniczych.
3. Zamówienia w zakresie rezerwacji składane będą przez Zamawiającego za pośrednictwem poczty elektronicznej ze wskazaniem wszystkich niezbędnych parametrów, w tym trasy, terminów i standardu podróży na adres osoby odpowiedzialnej za prawidłową realizację umowy ze strony Wykonawcy. Zamówienia składane będą przez osoby odpowiedzialne za prawidłową realizację umowy, upoważnione przez Zamawiającego.
4. Po złożeniu zapytania przez Zamawiającego, zawierającego wymagania dotyczące danego połączenia, Wykonawca bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w ciągu 5 godzin przedstawi Zamawiającemu co najmniej 3 propozycje przelotów i co najmniej 3 propozycje przejazdów, oraz oferując najniższe ceny biletów z wykorzystaniem wszystkich dostępnych promocji i taryf specjalnych. Po akceptacji przez Zamawiającego

- najkorzystniejszej propozycji, Wykonawca zrealizuje przedmiot zamówienia w terminie zaferowanym w Formularzu ofertowym. W przypadku gdy Zamawiający określi wymagania dotyczące oczekiwanego/ych połączenia/ń Wykonawca uwzględni ten wariant w ww. propozycjach, w tym Zamawiający zastrzega sobie prawo do możliwości podania konkretnych lotów z prośbą o niezwłoczną rezerwację biletu.
5. Zamawiający ma prawo do dowolnej ilości zmiany zapytania o rezerwację oraz do dowolnej ilości zakładanych rezerwacji.
  6. Zamawiający dokona wyboru wariantu przelotu i poinformuje o tym Wykonawcę, który dokona na tej podstawie rezerwacji biletu/-ów lotniczych, a następnie bezzwłocznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej prześle do Zamawiającego rezerwację, podając dane rezerwacji, w tym informacje o możliwości dokonania zwrotu, wymiany biletu, koszty usługi oraz termin wykupu biletu/-ów.
  7. Zamawiający dokona również wyboru wariantu przejazdu kolejowego i poinformuje o tym Wykonawcę, który na tej podstawie dokona zakupu biletu/-ów kolejowych, a następnie bezzwłocznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej prześle do Zamawiającego rezerwację lub bilet, podając dane rezerwacji, w tym informacje o możliwości dokonania zwrotu, wymiany biletu, koszty usługi oraz termin wykupu biletu/-ów.
  8. W razie zaistnienia konieczności pilnych wyjazdów Wykonawca zobowiązuje się do dołożenia wszelkich starań umożliwiających realizację najkorzystniejszego połączenia podróży, tj. takiego które zapewni terminowe przybycie na miejsce przeznaczenia osób podróżujących, o jak najkrótszym łącznym czasie podróży i jak najmniejszej ilości międzylądowań (przesiadek). W takich przypadkach Zamawiający powiadomi Wykonawcę o konieczności pilnego wyjazdu za pośrednictwem e-maila wskazanego przez Wykonawcę w umowie, o wysokiej ważności (zamówienie pilne) albo skorzysta w tym celu z bezpłatnego numeru telefonu, o którym mowa w ust. 9. Wykonawca niezwłocznie, jednak nie później niż 30 minut od otrzymania zamówienia o wysokim priorytecie, potwierdzi jego otrzymanie na adres e-mail, wskazany przez Zamawiającego w umowie. Czas na odpowiedź, tzn. przesłanie Zamawiającemu propozycji lub założenie rezerwacji na preferowane połączenie, wynosi nie więcej niż 2h od momentu złożenia zamówienia. Ust. 5-7 stosuje się odpowiednio.
  9. Wykonawca udostępni Zamawiającemu działający całodobowo 7 dni w tygodniu bezpłatny dedykowany numer telefoniczny do wykorzystania w przypadkach potrzeby pilnego kontaktu Zamawiającego lub osoby podróżującej z Wykonawcą (w sytuacji konieczności nagłej rezerwacji i kupna biletu, nagłej zmiany trasy lotu, na skutek wystąpienia opóźnienia lub odwołania połączenia lotniczego z powodu nagłych zmian atmosferycznych lub innych zdarzeń losowych). Wykonawca ma możliwość zmiany biletu tylko po konsultacji i zgodzie osób do tego wyznaczonych. O potrzebie pilnego kontaktu z Wykonawcą decyduje Zamawiający.
  10. Zamawiający zastrzega sobie prawo odwołania rezerwacji objętej zamówieniem lub jej zmiany w zakresie trasy, terminu podróży albo danych osoby podróżującej, a także prawo rezygnacji z rezerwacji (anulowanie rezerwacji). Wszelkie zmiany rezerwacji będą dokonywane przez Wykonawcę zgodnie z regulaminem przewoźnika, u którego została ona dokonana. Jeżeli zmiany takie spowodują zmianę ceny biletu/biletów, Zamawiający pokryje udokumentowaną różnicę w cenie. Upust udzielony zostanie przez Wykonawcę

od ostatecznej ceny biletu lotniczego. Poza różnicą w cenie, o której mowa powyżej, Wykonawca nie będzie pobierał z tytułu odwołania lub zmiany rezerwacji albo rezygnacji z zakupionego biletu dodatkowych opłat i nie przysługuje mu dodatkowe wynagrodzenie.

11. Założona rezerwacja biletów, nie potwierdzona przez osobę upoważnioną do wykupu biletów, zostanie automatycznie anulowana bez zobowiązań finansowych (dotyczy to zarówno rezerwacji założonej przez kasjerów jak i narzędzie online).

### III. Bilet

1. Wykonawca ma obowiązek wystawiania biletów lub innych właściwych dokumentów podróży zgodnie z treścią złożonego zamówienia.
2. Procedura zamawiania biletów będzie realizowana każdorazowo na podstawie złożonego przez Zamawiającego zamówienia drogą elektroniczną (e-mail) na adres e-mail wskazany przez Wykonawcę w umowie.
3. Bilety mają być dostarczane bezpłatnie, na własny koszt i ryzyko Wykonawcy, w formie elektronicznej na wskazany każdorazowo w zamówieniu przez Zamawiającego adres mailowy, w terminie ustalonym przez strony, jednak nie później niż na 4 godziny przed terminem planowanej podróży. Zamawiający zastrzega, że w wyjątkowych sytuacjach, czas dostarczenia biletu/biletów może ulec zmianie, a termin dostarczenia - skróceniu. W przypadku maila z wysoką ważnością (zamówienia pilne), czas realizacji wystawienia biletu nie może być dłuższy niż 2 godziny od potwierdzenia jego wykupu przez Zamawiającego.
4. Zamawiający zastrzega sobie prawo porównania cen biletów lotniczych oraz opłat za pośrednictwo w wizowaniu oferowanych przez Wykonawcę z cenami oferowanymi przez inne podmioty. Jeżeli w wyniku tej weryfikacji Zamawiający ustali, że oferowana przez Wykonawcę cena jest wyższa od najniższej ceny całkowitej oferowanej na rynku na dzień przedstawienia oferty przez Wykonawcę, Wykonawca zobowiązuje się do sprzedaży przedmiotu zamówienia po cenie nie wyższej niż ceny oferowane na rynku. O zaistniałej sytuacji osoba odpowiedzialna za prawidłową realizację umowy niezwłocznie powiadamia Wykonawcę o powyższej sytuacji przesyłając wydruk, link lub inny dowód potwierdzający fakt zaistnienia ww. stanu faktycznego. Cena ta, tj. najniższa oferowana na rynku, będzie następnie pomniejszona o upust zaoferowany przez Wykonawcę w ofercie i powiększona o określoną przez niego tamże opłatę transakcyjną. Jeżeli Wykonawca z tego obowiązku nie wywiąże się, Zamawiający ma prawo kupić bilet lotniczy i wzię u innego podmiotu (oferującego cenę niższą). Trzykrotne wystąpienie sytuacji przedstawienia przez Wykonawcę zawyżonej oferty bez wystarczającego uzasadnienia i udokumentowania uprawnia Zamawiającego do natychmiastowego rozwiązania umowy z winy Wykonawcy.
5. Wykonawca w razie potrzeby dokona bezkosztowej wymiany, zmiany lub zwrotu:
  - biletu lotniczego w dniu wystawienia (z wyłączeniem biletów tanich linii lotniczych);
  - biletu kolejowego;
  - wcześniej wystawionych biletów bez opłat lub zgodnie z warunkami podanymi przez przewoźnika;
  - w wystawionych biletach – bez opłat lub zgodnie z warunkami podanymi przez przewoźnika (wynikających z różnic taryfowych, regulaminu przewoźnika itp.)

Kwota za niewykorzystany lub wykorzystany częściowo bilet (zgodnie z warunkami zastosowanej taryfy) zostanie zwrócona na konto Zamawiającego na podstawie faktury korygującej w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty zwrotu biletu.

6. Wykonawca jest zobowiązany do przejęcia 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 z przyczyn losowych.
7. Każdy imienny bilet powinien być wysłany w oddzielnym mailu na wskazany przez Zamawiającego adres mailowy. Bilet powinien zawierać cenę przelotu ze wskazaniem składników kosztu przelotu, takich jak podatki, opłaty lotniskowe itp.

#### **IV. Wizowanie paszportów**

Wykonawca zobowiązany jest do:

1. poinformowania Zamawiającego o wymaganiach dotyczących otrzymania wizy, przewidywanym okresie procedury wizowania oraz skompletowania i odbioru dokumentacji niezbędnej do uzyskania wizy we współpracy z Zamawiającym;
2. terminowego złożenia w odpowiedniej placówce dyplomatycznej kompletu dokumentów niezbędnych do uzyskania wizy;
3. dostarczenia wizowanych paszportów z otrzymaną wizą do Zamawiającego w terminie wskazanym przez Zamawiającego;
4. uiszczenia w imieniu Zamawiającego opłat w placówce dyplomatycznej związanych z uzyskaniem wizy.

#### **V. Raport z wykonania usług**

1. Wykonawca zobowiązuje się do bezpłatnego sporządzania Zamawiającemu miesięcznych raportów z wystawionych przez Wykonawcę faktur za wykonane usługi dla Zamawiającego. Raporty takie przesyłane będą do 10 dnia roboczego miesiąca następującego po miesiącu, którego dotyczą, drogą elektroniczną na wskazany przez Zamawiającego adres mailowy.
2. Raport powinien zawierać :
  - 1) imię i nazwisko pasażera;
  - 2) trasę podróży;
  - 3) daty podróży;
  - 4) cenę jednostkową biletu do zapłacenia;
  - 5) opłatę agencyjną;
  - 6) numer faktury;
  - 7) nazwisko osoby zamawiającej.
3. Wykonawca udostępni dokumenty księgowe dotyczące zakupionych biletów i usług, w tym rejestrów operacji finansowych z przewoźnikami lotniczymi w celu weryfikacji uzyskiwanych upustów.

#### **VI. Wymagania w stosunku do Wykonawcy**

1. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca przynależał do IATA lub posiadał dokument potwierdzający aktualną akredytację IATA uprawniającą do usługi w zakresie agencji sprzedaży biletów lotniczych.
2. Usługi świadczone przez Wykonawcę w trakcie realizacji zamówienia muszą spełniać standardy IATA (Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego) w zakresie zakupu biletów lotniczych.
3. Wykonawca zobowiązany jest do posiadania strony internetowej, za pośrednictwem której Zamawiający samodzielnie będzie mógł wyszukać połączeń, sprawdzić ceny, itp.
4. Wykonawca oddeleguje do realizacji przedmiotowego zamówienia osoby zgodnie z załącznikiem nr 5 (wykaz osób) załączonym do umowy, do całodobowego kontaktu z Zamawiającym dostępne we wszystkie dni tygodnia (osoba odpowiedzialna za prawidłową realizację umowy), określając nr telefonu do ww. osób oraz adres e-mail. Ww. osoby będą wykonywać zadania wynikające z niniejszego opisu przedmiotu zamówienia, w szczególności będą udzielały informacji w sprawie zamawiania, cen biletów, rezygnacji z lotów lub pociągów (anulowania przelotu/przejazdu).
5. W przypadku braku możliwości kontaktu z osobą/ami wskazaną/nymi w ust. 4, Zamawiający zastrzega sobie możliwość skorzystania z numeru alarmowego, o którym mowa w punkcie 2 ust. 9.
6. Wykonawca zobowiązuje się do przypominania Zamawiającemu o zbliżających się terminach wykupu biletów około 5 godzin przed wygaśnięciem ważności rezerwacji.
7. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca posiadał co najmniej 1 punkt sprzedaży na terenie Warszawy.
8. Z uwagi na konieczność zapewnienia ciągłości zakupu biletów dostaw oraz konieczność przygotowania z wyprzedzeniem przez Zamawiającego kolejnego postępowania na zakup biletów, Wykonawca zobowiązany jest powiadomić Zamawiającego, w przypadku przekroczenia wartości 80% wartości kwoty umowy w terminie do 10 dni roboczych od dnia wystąpienia takiego przekroczenia na adres do korespondencji podany w umowie.
9. Zamawiający wymaga skierowania do realizacji zamówienia osób zatrudnionych na podstawie umowy o pracę zgodnie z art. 22 § 1 ustawy z dnia 26 czerwca 1974-Kodeks pracy (t.j. Dz.U. z 2022 r. poz. 1510 ze zm.) oraz posiadających co najmniej 2 letnie doświadczenie na stanowisku kasjera lotniczego na trasach międzynarodowych; co najmniej 1 rok doświadczenia na stanowisku kasjera kolejowego oraz posiada co najmniej 1 rok doświadczenia w pośrednictwie wizowym,
10. Zamawiający dopuszcza możliwość zatrudnienia przez Wykonawcę do realizacji zamówienia osób niepełnosprawnych w rozumieniu ustawy z dnia 27.08.1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej.



