

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zapewnienia jest kompleksowa obsługa przejazdów w zagranicznych podróżach obejmująca w szczególności rezerwację, sprzedaż i dostawę biletów lotniczych na potrzeby obsługi Igrzysk Europejskich odbywających się w dniach 21.06-02.07.2023 roku w Małopolsce.

### 2. Zakres przedmiotu zamówienia, obejmuje w szczególności:

2.1 Stałe posiadanie w czasie realizacji niniejszej umowy biura, oddziału lub przedstawiciela (siedziba/filia/oddział/punkt) z czynnym terminalem, w zakresie kontaktu bezpośredniego na terenie Krakowa, gdzie możliwym będzie zlecenie zakupu biletów, dokonanie rezerwacji bądź odbiór biletów, złożenie reklamacji itp., czynnego w dniach od poniedziałku do piątku w godzinach 09:00-18:00\*warunek dodatkowo punktowany oraz w soboty w godzinach 09:00-14:00\*warunek dodatkowo punktowany, przy czym przez „terminal”, o którym mowa powyżej rozumie się stanowisko pracy wyposażone w komputer z dostępem do systemu(ów) rezerwacyjnego(ych);

2.2 Posiadanie co najmniej jednej linii telefonicznej (czynnej 24 h na dobę) do wyłącznej obsługi Zamawiającego;

2.3 Umożliwienie składania zamówień elektronicznie, telefonicznie oraz osobiście;

2.4 Opracowanie najkrótszych i najtańszych połączeń na danej trasie, obowiązujących wedle najniższych taryf publikowanych, stawek negocjowanych i stawek promocyjnych (stosowanie minimalnych cen dostępnych w danym terminie z zachowaniem wymaganego standardu podróży);

2.5 Rezerwację połączeń lotniczych zgodnie z wymogami Zamawiającego (telefonicznie, drogą elektroniczną lub osobiście w oddziale biura z powiadomieniem IE2023);

2.6 Przedstawianie Zamawiającemu nie później niż w ciągu 4 godzin\*warunek dodatkowo punktowany od złożenia zapotrzebowania, w godzinach pracy (tj. między 8:00 a 16:00), co najmniej trzech wariantów przelotu (jeżeli występują, z podaniem czasu trwania podróży, jej trasy i warunków (standardu, co do zasady – bilety w klasie ekonomicznej, w ramach wyjątku – bilety w klasie business), (z obowiązkowym uwzględnieniem tanich linii lotniczych), a w przypadku połączeń wieloetapowych – szczegółowych danych dotyczących czasu i miejsca zmiany linii lotniczych/przewoźnika oraz terminu dokonania ostatecznej rezerwacji; (dokonywanie optymalnego wyboru przewoźnika oraz trasy pod względem ceny i czasu trwania podróży – poprzez przedstawienie co najmniej trzech opcji związanych z jedną podróżą, w tym jednej bezwzględnie najtańszej);

2.7 Dokonywanie rezerwacji po potwierdzeniu przez wyjeżdżającego wybranego wariantu (poczta elektroniczna);

2.8 Każdorazowe zobowiązanie Wykonawcy do potwierdzenia przyjęcia każdego zlecenia za pośrednictwem poczty elektronicznej;

2.9 Każdorazowe zobowiązanie Wykonawcy do potwierdzenia w IE2023 (za pośrednictwem poczty elektronicznej) zgody udzielonej wyjeżdżającemu na zakup biletu oraz istnienia środków finansowych na realizację zamówienia, w godzinach od 8.00-16.00 (od poniedziałku do piątku) na adres ustalony między Wykonawcą a Zamawiającym;

2.10 Użytkowanie przez Wykonawcę systemu GDS – System Globalnej Dystrybucji (ang. Global Distribution System) platformy wymiany danych pomiędzy dostawcami usług (liniami lotniczymi). Zamawiający wymaga aby Wykonawca użytkował minimum 1 system GDS\*warunek dodatkowo punktowany;

2.11 Dostarczanie biletów drogą elektroniczną jednocześnie na adres podany przez wyjeżdżającego (chyba, że wyjeżdżający zażąda odbioru osobistego) oraz do IE2023 na podany przez Zamawiającego adres mailowy do 4 h od momentu wystawienia biletu. Zastrzega się, iż wszystkie dane ujęte w przekazywanych elektronicznie biletach lotniczych będą identyczne z odpowiednimi danymi przechowywanymi w postaci elektronicznej w systemie rezerwacyjnym przewoźnika za pośrednictwem Globalnego Systemu Dystrybucji (GDS) użytkowanego przez Wykonawcę. **Niedopuszczalne jest samodzielne wprowadzanie przez Wykonawcę jakichkolwiek zmian w treści wygenerowanego elektronicznie za pośrednictwem danego systemu**

### **rezerwacyjnego biletu;**

2.12 Na żądanie Zamawiającego dostarczanie kopii biletów;

2.13 W przypadku zmiany godziny wylotu/przylotu z winy przewoźnika bądź też z uwagi na okoliczności będące konsekwencją zdarzeń związanych z siłą wyższą, Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie do powiadomienia o tym fakcie uczestnika lotu telefonicznie lub, w przypadku braku możliwości kontaktu telefonicznego, pisemnie (za pośrednictwem poczty elektronicznej);

2.14 Wystawienie faktury nie później niż w dniu wystawienia biletu i dostarczanie faktury w formie zadeklarowanej przez Wykonawcę, do IE2023 (odrębnej faktury dla każdego wyjeżdżającego) za bilety z terminem płatności do 21 dni roboczych. Faktura, poza ustawowymi wymogami, musi zawierać trasę podróży (z pełną nazwą miast docelowych), datę wyjazdu i powrotu, nazwisko oraz imię wyjeżdżającego. Faktura musi być wystawiana oddzielnie dla poszczególnych osób wyjeżdżających za granicę. Zamawiający nie dopuszcza wystawiania faktur zbiorczych. Do każdej faktury musi być dołączona kopia biletu;

2.15 Składanie w imieniu Zamawiającego ewentualnych reklamacji i odwołań związanych z realizacją przedmiotu umowy, w szczególności w przypadku niewykorzystania biletów lotniczych z winy przewoźnika lub w przypadku zaistniałych zdarzeń losowych;

2.16 Nie pobieranie dodatkowych opłat (z wyjątkiem kosztów naliczanych przez przewoźnika)

w przypadku konieczności anulowania biletu lotniczego;

2.17 Nie pobieranie dodatkowych opłat za dokonywanie w ustalonych terminach zmian rezerwacji;

2.18 Zamawiający zastrzega dokonywanie zmian w rezerwacji nie później niż w terminie do 3 dni kalendarzowych przed planowanym wylotem, o ile możliwość taka wynika z warunków ogólnych umów. W przypadku, gdy zmiana trasy, terminu podróży, a co za tym idzie rezerwacji wiązać się będzie z koniecznością rekalkulacji ceny biletu, Zamawiający zobowiązuje się do pokrycia udokumentowanej różnicy w cenie. Oprócz wspomnianego kosztu, Wykonawca nie będzie pobierał z tego tytułu żadnych dodatkowych opłat, ani też nie będzie przysługiwało mu dodatkowe wynagrodzenie;

2.19 Zamawiający zastrzega skierowanie do Wykonawcy zapytania, czy umożliwi on zakup biletu na warunkach korzystniejszych niż wcześniej proponowane, w przypadku jeżeli Zamawiający samodzielnie bądź za pośrednictwem innego podmiotu uzyska informację o korzystniejszej cenie przelotu niż najtańsza oferowana przez Wykonawcę;

2.20 W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego różnicy w cenie zamówionego biletu w porównaniu z ceną oferowaną w dniu złożenia zamówienia przez inne biuro podróży lub dowolny serwis internetowy, Zamawiający powiadomi Wykonawcę i zleci mu realizację zamówienia po korzystniejszej cenie. W razie odmowy realizacji zamówienia po korzystniejszej cenie, co zmusi Zamawiającego do wykupu biletu droższego, Zamawiający obciąży Wykonawcę różnicą pomiędzy ceną oferowaną przez niego, a ceną korzystniejszą, potrącając te należności z faktury Wykonawcy. W opisanym powyżej przypadku dopuszcza się również możliwość dokonania zakupu biletu przez Wykonawcę z wyłączeniem jego odpowiedzialności, po wcześniejszej konsultacji z IE2023 i po powiadomieniu osoby wyjeżdżającej o wyłączeniu odpowiedzialności Wykonawcy;

2.21 Wykonawca obowiązany jest do monitorowania realizacji przedmiotu zamówienia oraz do dostarczania w czasie trwania umowy, raportów sprzedaży biletów, każdorazowo do 10 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym dokonano sprzedaży (w formie arkusza kalkulacyjnego kompatybilnego z posiadanym przez Zamawiającego programem Excel). Zestawienie winno zawierać: rodzaj sprzedanego biletu, dane wyjeżdżającego, trasę, datę podróży, cenę biletu, liczbę sprzedanych biletów, wartość sprzedaży za dany miesiąc;

2.22 Wykonawca zobowiązuje się do zwrotu kosztów za niewykorzystane i zwrócone bilety lotnicze zgodnie z wymogami zastosowanej taryfy lotniczej, przepisami IATA oraz przepisami danej linii lotniczej. Jednocześnie Wykonawca nie będzie pobierał opłaty transakcyjnej za zwrot biletu lotniczego;

2.23 Wykonawca zobowiązuje się do sprzedaży biletów w szczególnych przypadkach (nagłych wyjazdów) w ciągu 3 godzin od momentu zgłoszenia;

2.24 Wykonawca jest zobowiązany do realizacji usług zgodnie ze standardami Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego – IATA, co musi potwierdzać posiadana przez Wykonawcę autoryzacja/akredytacja IATA do sprzedaży biletów lotniczych;

2.25 Przewidywana liczba biletów lotniczych to 390 sztuk (tam i z powrotem, w tym wszystkie na trasach europejskich- przykładowe kierunki to: Madryt, Helsinki, Rzym, Amsterdam, Paryż, Lyon), jednak Zamawiający zastrzega sobie prawo dostosowania ich liczby do rzeczywistych potrzeb (tj. ograniczenia lub zwiększenia), w ramach przeznaczonych na ten cel środków finansowych;

2.26 Wynagrodzenie za wykonywanie przedmiotu umowy będzie stanowić równowartość faktycznie dostarczonych biletów lotniczych;

2.27 Wynagrodzenie przysługujące Wykonawcy płatne, przelewem z rachunku Zamawiającego na konto Wykonawcy wskazane w umowie;

2.28 W sytuacjach wyjątkowych i na wyraźne życzenie Zamawiającego dopuszcza się płatność gotówką, bądź kartą, dokonaną przez uczestnika lotu, na podstawie odrębnej, indywidualnie wystawionej faktury VAT;

2.29 Wynagrodzenie Wykonawcy należne za każdy wydany Zamawiającemu bilet obejmuje następujące czynniki cenotwórcze:

1) opłata - cena transakcyjna w stałej wysokości brutto **\*warunek dodatkowo punktowany** (Nie są to jednak dodatkowe koszty zakupu biletów lecz opłaty stosowane przez wszystkich przewoźników (transaction fee i tym samym przez wszystkich pośredników sprzedających bilety lotnicze), ustalona zgodnie z ofertą Wykonawcy i wskazana w załączniku nr 2 do umowy, obejmująca koszt rezerwacji, wystawiania, sprzedaży i dostarczania biletów, zgodnie z podanymi w Załączniku A do IWZ przez Zamawiającego wytycznymi (z wyłączeniem kosztu biletu wynikającego z taryfy przewoźnika), kontroli i monitorowania przebiegu realizacji zamówienia, a także koszt udziału Wykonawcy w ewentualnych postępowaniach odwoławczych i reklamacyjnych z liniami lotniczymi/przewoźnikami;

2) cenę biletu uwzględniającą opłaty i podatki lotniskowe;

3) na wyraźne życzenie Zamawiającego – tylko w uzasadnionych przypadkach, po zatwierdzeniu przez IE2023- koszt ubezpieczenia biletu lotniczego.

2.30 Wykonawca otrzyma wynagrodzenie należne za każdy wydany bilet, po dostarczeniu do Zamawiającego, prawidłowo wystawionej faktury VAT, w formie zadeklarowanej przez Wykonawcę, nie później niż w dniu wystawienia biletu;

2.31 Zamawiający wymaga od Wykonawcy, wystawiania odrębnej faktury VAT na każdego uczestnika lotu;

2.32 W razie zaistnienia takiej możliwości po stronie Zamawiającego, Wykonawca musi zapewnić bezgotówkową płatność za bilety za pomocą wirtualnej karty, np. BTA (Business Travel Account), Diners Club lub podobnej, przy czym Zamawiający informuje, iż zamierza podjąć starania o uruchomienie Rachunku Rozliczeń Podróży Służbowych. W razie jego otwarcia Wykonawca będzie zobligowany do dostosowania swojego systemu do przyjętego przez Zamawiającego bezgotówkowego systemu płatności oraz uzyskać stosowne uprawnienia (kody), za pomocą których rozliczenia będą dokonywane.

3. Wykonawca musi zaoferować wykonanie przedmiotu zamówienia zgodnie z wymogami Zamawiającego określonymi w IWZ.

#### **Termin realizacji zamówienia.**

1. Wykonawca musi zapewnić realizację przedmiotu zamówienia w okresie od 5.04.2023 do 30.05.2023r lub do czasu wyczerpania kwoty wynagrodzenia brutto należnego Wykonawcy, na którą zawarto umowę, w zależności od tego, które ze zdarzeń nastąpi wcześniej.

2. Zamawiający zastrzega sobie możliwość przedłużenia terminu realizacji umowy w ramach kwoty, która pozostała do wykorzystania, po podpisaniu stosownego aneksu.