

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

**„Świadczenie usług w zakresie obsługi krajowych oraz zagranicznych wyjazdów”**

1. Przedmiotem zamówienia jest obsługa Zamawiającego w zakresie świadczenia usług związanych z podróżami pracowników i gości Zamawiającego obejmująca:
  - 1) rezerwację i sprzedaż biletów lotniczych na zagraniczne i krajowe przewozy pasażerskie,
  - 2) obsługę w zakresie rezerwacji i sprzedaży miejsc noclegowych w Polsce i za granicą w obiektach świadczących usługi hotelarskie w rozumieniu definicji zwartej w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych (tj. Dz. U. z 2023r., poz. 1944 z późn. zm.), w tym w szczególności w hotelach, pensjonatach i w apartamentach,

2. Planowany zakres zamawianych usług:

Bilety lotnicze*	Nocleg**	Przewidywane destynacje
10	Liczba noclegów - 11 Liczba dob hotelowych - 47	krajowe, europejskie (m.in. Niemcy, Holandia, Włochy), pozaeuropejskie (Maroko, Gruzja)

\* Przez określenie „jeden bilet” należy rozumieć bilet na trasie: „tam i z powrotem”. Zamawiający zastrzega sobie możliwość zakupu biletów „w jedną stronę”.

\*\* Przez określenie „jeden nocleg” należy rozumieć nocleg w ramach 1 podróży służbowej (bez względu na długość trwania pobytu) dla jednej osoby.

Powyższe ilości mają charakter szacunkowy. W związku z tym, nie są wiążące dla stron w trakcie realizacji umowy. Zamawiający zapłaci wyłącznie za przedmiot zamówienia zamawiany i wykonany zgodnie z postanowieniami umowy.

3. Zasady realizacji zamówienia w zakresie **rezerwacji i zakupu biletów lotniczych oraz rezerwacji i zakupu miejsc noclegowych**:
  - 1) Zamawiający będzie składał drogą elektroniczną Zamówienie na pojedynczą usługę. Wzór Zamówienia na poszczególne rodzaje usług stanowi załącznik do projektowanych postanowień umowy (załącznik nr 5 do SWZ)
  - 2) Zamówienie będzie zawierać co najmniej:
    - a) w zakresie **rezerwacji i zakupu biletów lotniczych** – miejsce przylotu i wylotu, daty lotu, liczbę biletów, klasę lotniczą, imiona i nazwiska pasażerów, informację o wielkości bagażu.
    - b) w zakresie **rezerwacji i zakupu miejsc noclegowych** - miejsce noclegu, preferowaną lokalizację noclegu (np. poprzez wskazanie odległości/czasu dotarcia do konkretnego obiektu), daty pobytu, liczbę osób, wymagany minimalny standard noclegu,.
  - 3) Wykonawca niezwłocznie, tj. nie później niż do 4 godzin (liczonych w godzinach pracy Wykonawcy) od otrzymania Zamówienia, prześle Zamawiającemu drogą elektroniczną:
    - a) w zakresie **rezerwacji i zakupu biletów lotniczych** – propozycję minimum 3 optymalnych połączeń (o ile istnieją co najmniej 3 optymalne połączenia) wraz z ich ceną. Przez optymalne połączenia, Zamawiający rozumie połączenia zgodnie z wymaganiami Zamawiającego, zapewniające najkorzystniejszy cenowo bilet na danej trasie, gwarantujący bezkolizyjną realizację połączeń wieloetapowych i najkrótszy czas podróży na danej trasie.
    - b) w zakresie **rezerwacji i zakupu miejsc noclegowych** - propozycję minimum 3 hoteli (jeśli to możliwe, każda propozycja powinna znajdować się w innym hotelu) o standardzie zgodnym z Zamówieniem. Wykonawca przedstawiając propozycję ceny pokoju hotelowego każdorazowo winien podać informację o obowiązkowych opłatach dodatkowych, które należy ponieść w hotelu tj. np. kosztów związanych z opłatami klimatycznymi, podatkami miejskimi, depozytem lub jakimikolwiek innymi wydatkami. W przypadku gdy któraś z przedstawionych propozycji przekracza limit kosztów określony w Rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 29 stycznia 2013 r. w sprawie należności przysługujących pracownikowi zatrudnionemu w państwowej lub samorządowej jednostce sfery budżetowej z tytułu podróży służbowej (Dz.U. 2013 poz. 167 ze zm.),

Wykonawca zobowiązuje się do poinformowania Zamawiającego o tym fakcie w przesłanej propozycji noclegów.

- 4) Wykonawca niezwłocznie, tj. nie później niż do 4 godzin (liczonych w godzinach pracy Wykonawcy) od otrzymania informacji o wyborze przez Zamawiającego określonego wariantu lotu lub noclegu, dokona stosownej rezerwacji i prześle Zamawiającemu drogą elektroniczną potwierdzenie dokonania rezerwacji zawierające w szczególności informacje dotyczące ceny oraz terminu wykupu biletu lotniczego lub opłacenia rezerwacji noclegu, przy czym termin wykupu biletu lotniczego nie może być krótszy niż 24 godziny od otrzymania przez Zamawiającego potwierdzenia drogą elektroniczną (wydłużenie gwarantowanego terminu obowiązywania założonej rezerwacji biletów lotniczych stanowi jedno z kryteriów oceny ofert). Jeżeli osoba upoważniona przez Zamawiającego nie potwierdzi rezerwacji do upływu terminu wykupu biletu lub wykupu rezerwacji, Wykonawca bezkosztowo anuluje rezerwację.
- 5) W sytuacji, gdy przed potwierdzeniem rezerwacji lotu lub noclegu przez Zamawiającego, Zamawiający znajdzie możliwość dokonania rezerwacji danego lotu lub noclegu taniej niż cena zaoferowana przez Wykonawcę, Zamawiający może zażądać od Wykonawcy zakupu danego lotu lub noclegu w niższej, podanej przez Zamawiającego, cenie oraz z podanego przez Zamawiającego źródła (np. strona internetowa konkretnego przewoźnika/hotelu/portalu rezerwacyjnego).
- 6) Wykonawca jest zobowiązany do stosowania dostępnych najniższych możliwych cen z zachowaniem uczciwości handlowej, w pierwszej kolejności proponując sprzedaż biletów lub rezerwacji w ramach dostępnych promocji lub zniżek. O każdej dodatkowej promocji lub obniżce występującej przed wykupem biletu/rezerwacji, Wykonawca poinformuje niezwłocznie Zamawiającego i przedstawi nową ofertę zawierającą aktualną cenę całkowitą biletu/rezerwacji.
- 7) Wykonawca do 4 godzin po dokonaniu zakupu biletu na lot lub po opłaceniu rezerwacji noclegu przekaże bilet lub opłaconą rezerwację Zamawiającemu za pośrednictwem poczty elektronicznej. W uzasadnionych przypadkach możliwe jest uzgodnienie przez strony innego sposobu przekazania biletu lub rezerwacji, jednakże z zastrzeżeniem, że sposób ten umożliwi rozpoczęcie podróży lub korzystanie z usługi w wyznaczonym terminie.
- 8) Wykonawca zobowiązany jest do informowania Zamawiającego o zbliżających się terminach wykupu biletów lub rezerwacji, najpóźniej na 24 godziny przed upływem terminu wykupu.
- 9) Koszt każdego biletu lub rezerwacji noclegu zakupionego przez Zamawiającego u Wykonawcy obejmuje opłatę transakcyjną za dany rodzaj usługi oraz cenę biletu wynikającą z taryfy przewoźnika (w tym opłaty lotniskowe, opłaty za bagaż i nadbagaż oraz wszelkie inne opłaty związane z obsługą lotów) lub cenę noclegu (obejmującą wszelkie koszty z wyłączeniem kosztów, które obowiązkowo ponoszone są na miejscu).
- 10) Opłata transakcyjna powinna uwzględniać wszystkie koszty ponoszone przez Wykonawcę związane z realizacją zamówienia, w tym w szczególności koszty rezerwacji, wystawienia i dostawy biletu/rezerwacji, informowanie Zamawiającego o zbliżających się terminach wykupu biletów/rezerwacji, oferowanie wariantów podróży, zorganizowanie i zabezpieczenie kompleksowej realizacji przedmiotu umowy zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i krajów docelowych, koszty zmiany danych osobowych pasażera wskazanych w rezerwacji noclegu, anulowania lub zmiany rezerwacji, zwrotu biletu, reklamacji, odprawy i wszelkie interwencje związane z obsługą przelotu oraz wszystkie inne koszty związane z należyтым wykonaniem przedmiotu zamówienia, na zasadach określonych w Załączniku nr 5 do SWZ - projektowane postanowienia umowy. Do ceny opłaty transakcyjnej nie będzie wliczana cena biletu/rezerwacji.
- 11) Wykonawca obowiązuje się do przejścia obowiązków dotyczących reprezentowania Zamawiającego we wszelkich sprawach spornych i reklamacyjnych, dotyczących nieprawidłowości w usługach objętych przedmiotem zamówienia, w szczególności w przypadku niespełnienia warunków określonych w zamówieniu lub ze względów losowych (składania odwołań i reklamacji do podmiotów świadczących usługi i monitorowania przebiegu procesu reklamacyjnego oraz informowanie Zamawiającego o jego wyniku).
- 12) Wykonawca zobowiązuje się do wsparcia w sytuacji awaryjnej polegającego na zarezerwowaniu i zakupie biletu lotniczego lub noclegu dodatkowego na wcześniejszą prośbę Zamawiającego. Zakup i rezerwacja musi zostać potwierdzona pisemnie (mail/sms) przez Zamawiającego.
- 13) Zamawiający ma prawo zażądać od Wykonawcy udokumentowania ceny biletu/rezerwacji wynikającej z taryfy przewoźnika/cennika hotelu lub miejsca noclegowego. W terminie 5 dni roboczych od przestania

żądania, Wykonawca drogą elektroniczną przedstawi Zamawiającemu dokumenty potwierdzające zaoferowaną cenę biletu/rezerwacji.

- 14) W przypadku zaistnienia potrzeby dokonania przewalutowania, Wykonawca poinformuje o tym fakcie Zamawiającego, wraz ze wskazaniem rzeczywistych udokumentowanych kosztów z tym związanych.
4. Pozostałe wymagania Zamawiającego w stosunku do Wykonawcy w zakresie realizacji zamówienia:
- 1) Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia obsługi Zamawiającego co najmniej przez 8 godzin dziennie w dni powszednie, tj. od poniedziałku do piątku, w godz. pomiędzy 08.00 – 18.00. Wykonawca przed zawarciem umowy winien wskazać w jakich godzinach zapewni obsługę Zamawiającego.
  - 2) Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia możliwości bezpłatnej anulacji:
    - a) biletów lotniczych – zgodnie z taryfą przewoźnika, z zastrzeżeniem, iż zakres czasowy wykraczający ponad taryfę przewoźnika stanowi kryterium oceny ofert.
    - b) rezerwacji noclegów – zgodnie z zasadami obsługi obowiązującymi w wybranym obiekcie, z zastrzeżeniem, iż zakres czasowy wykraczający ponad zasady obowiązujące w wybranym obiekcie stanowi kryterium oceny ofert.
  - 3) Wykonawca ma obowiązek po każdym miesiącu kalendarzowym do 10 dnia kolejnego miesiąca przekazać Zamawiającemu zestawienie zrealizowanych zamówień w danym miesiącu według wzoru stanowiącego załącznik do umowy.
  - 4) Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia możliwości skorzystania z telefonu alarmowego i kontaktu drogą mailową w sytuacjach nagłych, w szczególności związanych z planowaną lub realizowaną podróżą lub noclegiem, uzyskania informacji na temat odwołanego lub zmienionego lotu/ rezerwacji, czy też związanych z koniecznością rozwiązania innych zaistniałych i trudnych do przewidzenia zdarzeń. Wykonawca gwarantuje dostępność telefonu alarmowego i kontaktu drogą mailową przez 24 godziny na dobę i przez 7 dni w tygodniu.
  - 5) Wykonawca wyznaczy jedną osobę odpowiedzialną za koordynację umowy, z którą będą prowadzone wszelkie ustalenia i rozmowy w związku z realizacją przedmiotu umowy.
  - 6) Wykonawca zobowiązuje się do skutecznego (zwrotne potwierdzenie) poinformowania osób podróżujących o wszelkich zmianach w trakcie trwania podróży poprzez kontakt telefoniczny, e-mail oraz wiadomość tekstową SMS. Wykonawca jest zobowiązany do poinformowania o powyższych zmianach również koordynatora umowy ze strony Zamawiającego na adres mailowy: [hr@k5020.pl](mailto:hr@k5020.pl)