

ZAŁĄCZNIK NR 1 DO SWZ

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia jest **wykonywanie usługi w zakresie rezerwacji, sprzedaży i dostarczania biletów lotniczych dla potrzeb Instytutu Geofizyki Polskiej Akademii Nauk.**

Zamawiający przewiduje, na podstawie danych historycznych, że w ramach przedmiotu zamówienia w okresie 18 miesięcy zleci do realizacji szacunkowo:

- ok. 230 przelotów na trasach europejskich;
- ok. 50 przelotów na trasach poza europejskich;
- ok. 10 przelotów na trasach krajowych.

Najczęstszymi kierunkami lotów będą:

- kraje Unii Europejskiej (UE)
- kraje Europejskiego Stowarzyszenia wolnego handlu (EFTA)

Zamawiający przewiduje, że bilety lotnicze na trasach z krajami UE i EFTA stanowić będą 80% wszystkich zakupionych biletów.

Zamawiający przewiduje, że bilety lotnicze do pozostałych krajów stanowić będą do 15% wszystkich zakupionych biletów.

Zamawiający przewiduje, że bilety lotnicze na trasach krajowych stanowić będą do 5% wszystkich zakupionych biletów.

Zamawiający zastrzega, że powyższa ilość ma charakter poglądowy, jest wartością orientacyjną, stąd rzeczywiste potrzeby Zamawiającego mogą być mniejsze lub większe niż określona powyżej i w takim przypadku nie będą przysługiwały Wykonawcy żadne roszczenia z tego tytułu.

Liczba i kierunki zamówionych biletów wynikać będą z faktycznych potrzeb Zamawiającego.

Dane historyczne dla struktury biletów lotniczych nabywanych przez Instytut Geofizyki Polskiej Akademii Nauk, wg poszczególnych przewoźników lotniczych (udział procentowy linii w łącznej kwocie wydatków na bilety lotnicze) prezentuje poniższa tabela:

Linia lotnicza	Udział w %
SCANDINAVIAN AIRLINES	40
POLSKIE LINIE LOTNICZE LOT	25
AIR FRANCE	10
DEUTSCHE LUFTHANSA	5
POZOSTAŁE LINIE	20

2. Wyjaśnienie pojęć:

- 1) Przez określenie „przelot” należy rozumieć bilet na trasie „tam i z powrotem”, przy zastrzeżeniu możliwości rezerwacji i zakupu biletów „w jedną stronę”.
- 2) Przez określenie „cena biletu” należy rozumieć w szczególności: cenę taryfową przewoźnika za lot pasażera w klasie ekonomicznej ze standardowym bagażem rejestrowanym (chyba że Zamawiający wskaże inaczej), podatki, opłaty lotniskowe oraz wszystkie inne opłaty i należności związane bezpośrednio z przelotem. Niedozwolone jest zawyżenie ceny biletu przez Wykonawcę.
- 3) Przez określenie „opłata transakcyjna” należy rozumieć wynagrodzenie Wykonawcy za wykonanie wszystkich usług związanych z wystawieniem jednego biletu (krajowego lub zagranicznego). Podana przez Wykonawcę w ofercie wysokość opłaty transakcyjnej w zł brutto będzie stała przez cały okres realizacji przedmiotu zamówienia.
- 4) Pod nazwą „upust cenowy” należy rozumieć wyrażony w procentach (%) upust od ceny biletu, o której mowa w pkt. 2 powyżej oferowany przez Wykonawcę. Wykonawca będzie zobowiązany odliczać upust cenowy od ceny netto każdego biletu lotniczego. Podana przez Wykonawcę w ofercie wysokość upustu cenowego będzie stała przez cały okres realizacji przedmiotu zamówienia.
- 5) Cena biletu, opłata transakcyjna oraz upust cenowy obejmują zakup biletów wg różnych opcji przewidzianych przez przewoźnika, w tym również bilety w taryfie flex, tj. zapewniającej możliwość dokonywania zmian terminów przelotów bez dodatkowych kosztów, a w przypadku anulowania lotu obejmuje pełny zwrot kosztów – na warunkach szczegółowo określonych przez przewoźnika.

3. W trakcie obowiązywania umowy Wykonawca zobowiązany będzie do:

- 1) Rezerwacji i sprzedaży biletów lotniczych na trasach międzynarodowych i krajowych (w klasach wymaganych przez Zamawiającego), na przewozy pasażerskie, wraz z dostarczeniem (przekazaniem w formie elektronicznej) przedmiotowych biletów według obowiązujących taryf określonych przez przewoźnika, z uwzględnieniem najbardziej korzystnych taryf i tras, w terminach każdorazowo uzgadnianych z Zamawiającym, w okresie 18 miesięcy od daty zawarcia umowy lub do wyczerpania kwoty, jaką Zamawiający zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia, której wysokość zostanie udostępniona na stronie internetowej prowadzonego postępowania przed terminem otwarcia ofert, zgodnie z ust. 4 Rozdziału XV SWZ.
- 2) Świadczenia usług określonych w pkt. 1 przez 5 dni w tygodniu (z wyłączeniem sobót, niedziel, dni świątecznych i dni ustawowo wolnych od pracy) w godz. 8.00 – 16.00, a w sytuacjach nagłych, nie dających się wcześniej przewidzieć, także w dni wolne od pracy i poza ww. godzinami – za pośrednictwem numeru telefonu podanego przez Wykonawcę.
- 3) Wystawiania faktur, na których uwidocznione będą ceny jednostkowe każdego wystawionego biletu, wysokość opłaty transakcyjnej za wystawienie biletu i wysokość upustu cenowego.
- 4) Pośrednictwa między Zamawiającym a przewoźnikiem w przypadku wystąpienia problemów/incydentów podczas podróży, w szczególności w sprawach reklamacyjnych.
- 5) Przyjmowania zamówień pocztą elektroniczną lub pisemnie– przez osobę upoważnioną przez Zamawiającego; w zamówieniu wskazane będą co najmniej:

imię i nazwisko osoby podróżującej, termin i miejsce/miejsca docelowe podróży; wybór formy przekazywanych zamówień należeć będzie do Zamawiającego.

- 6) Każdorazowe informowanie wyznaczonego pracownika Zamawiającego za pośrednictwem adresu e-mail o dokonanych rezerwacjach obejmujące co najmniej: dane rezerwacji, cenę biletu oraz termin wykupu biletu.
- 7) Każdorazowe informowanie wyznaczonego pracownika Zamawiającego o zbliżającym się terminie wykupu biletu lub informowanie, że tego samego dnia upływa ostateczny termin rezerwacji za pośrednictwem co najmniej dwóch sposobów komunikowania się: adresu e-mail, telefonu.
- 8) Dostarczania dokumentów podróży (biletów elektronicznych) za pośrednictwem podanego przez Zamawiającego adresu e-mail, niezwłocznie po ich wystawieniu, jednak nie później niż jeden dzień przed planowaną podróżą w godzinach pracy Zamawiającego tj. od poniedziałku do piątku w godz. 8.00 – 16.00.
- 9) Zamawiający dopuszcza możliwość dostarczania dokumentów podróży (biletów) w innej formie niż w ust. 9 do siedziby Zamawiającego w terminie wymaganym przez Zamawiającego, nie później jednak niż jeden dzień przed planowaną podróżą, w godzinach pracy Zamawiającego (tj. od poniedziałku do piątku w godz. 8.00 – 16.00), na koszt Wykonawcy.
- 10) W szczególnych przypadkach możliwe jest uzgodnienie innego sposobu przekazania biletu/ów, jednakże z zastrzeżeniem, że sposób ten umożliwi rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie.
- 11) Oferowania biletów wraz z wszelkimi opłatami wymaganymi prawem krajowym i międzynarodowym, takich jak np. opłaty lotniskowe, paliwowe, za rezerwację, podatki itp. w cenie tego biletu.
- 12) Rezerwacja, zakup i dostawa biletów odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego.
- 13) Wykonawca zobowiązany jest bezzwłocznie i na bieżąco informować Zamawiającego o wszystkich zmianach dotyczących zarezerwowanych podróży. Informacje te muszą być przekazane przez Wykonawcę drogą e-mailową lub telefonicznie.
- 14) Proponowania optymalnego wariantu połączenia, a na życzenie Zamawiającego także połączeń alternatywnych – podstawowymi kryteriami są najkorzystniejsza cena zakupu biletu oraz czas trwania podróży, w miarę możliwości bez międzylądowań, a gdy brak jest takiego wariantu – z najkrótszym czasem oczekiwania na przeloty w ramach lotów łączonych. Wykonawca zobowiązany będzie do wyszukiwania – z zachowaniem najwyższej staranności – najkorzystniejszych połączeń, dokonywania rezerwacji i sprzedaży biletów określonych w przedmiocie zamówienia.
- 15) Zapewniania optymalnych tras i połączeń w razie podania tylko docelowego miejsca podróży oraz realizowania tras podróży zgodnie z zamówieniami składanymi przez Zamawiającego.
- 16) Doradztwo w zakresie zmian w czasie trwania podróży oraz podanie informacji o tym, jak ta zmiana wpłynie na zmianę ceny biletu lotniczego (np. zmiana dnia wylotu lub powrotu o jeden dzień).

- 17) Negocjowania z przewoźnikami jak najkorzystniejszych cen na przeloty lub przewozy indywidualne i grupowe.
- 18) Oferowania, na życzenie Zamawiającego, wariantów połączeń lotniczych z uwzględnieniem co najmniej jednego wariantu połączeń lotniczych oferowanych przez przewoźników zrzeszonych w Międzynarodowym Zrzeszeniu Przewoźników Powietrznych IATA oraz jednego wariantu połączeń lotniczych oferowanych przez przewoźników z grupy tzw. tanich linii lotniczych, zrzeszonych np. w Zrzeszeniu Europejskich Przewoźników Niskobudżetowych ELFAA (jeżeli dana trasa podróży nie jest obsługiwana przez przewoźników z jednej z ww. grup, Wykonawca zobowiązany będzie poinformować o tym Zamawiającego i przedstawić warianty dostępnych połączeń w ramach danej grupy przewoźników).
- 19) Oferowania, na życzenie Zamawiającego, zróżnicowanych wariantów połączeń z uwzględnieniem najkorzystniejszych warunków podróży (takich jak: cena promocyjna, zniżki grupowe, obniżki z tytułu odpowiednio wcześniejszej rezerwacji, połączeń weekendowych lub świątecznych, czas podróży, długość trasy, jak najmniejsza ilość przesiadek, międzylądowań, itp.).
- 20) Umożliwienia Zamawiającemu dokonywania, zmiany w rezerwacji biletu obejmującego w szczególności: czas, miejsce rozpoczęcia i/lub zakończenia podróży, terminu podróży danych pasażera na którego wystawiono rezerwację oraz anulowanie rezerwacji, zgodnie z zasadami określonymi w regulaminach przewoźnika. Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia Zamawiającemu (na adres e-mail określony w pkt 7 powyżej) potwierdzenia zmiany bądź anulowania rezerwacji ze wskazaniem, w odniesieniu do zmian, całkowitej ceny za dane zlecenie oraz terminu wykupu biletu, w terminie nie później niż 4 godziny od momentu otrzymania ze strony Zamawiającego polecenia dokonania zmiany lub anulowania rezerwacji biletu. Wszelkie koszty operacyjne w/w zmian nie zwiększają wynagrodzenia Wykonawcy. Jeżeli w danym zleceniu zmiany w rezerwacji nie są możliwe z przyczyn obiektywnych, Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym fakcie Zamawiającego z uwzględnieniem terminu określonego w zdaniu poprzednim.

Dostosowywanie się na bieżąco do państwowych lub międzynarodowych regulacji prawnych i/lub wytycznych związanych z świadczeniem usług podróżniczych w ramach realizacji umowy w związku z trwającą pandemią COVID-19.

Ponadto:

- 21) Zamawiający zobowiązuje się do składania zamówień na obsługę podróży w formie elektronicznej lub pisemnie, najpóźniej w terminie co najmniej dwóch dni przed dniem rozpoczęcia podróży, a w wyjątkowych sytuacjach – 6 godzin przed planowaną podróżą. Wykonawca jest zobowiązany potwierdzić Zamawiającemu przyjęcie zamówienia w jednej z form wskazanych powyżej.
- 22) W przypadku gdy Wykonawca nie dostarczy biletów zgodnie z zapisami umowy, Zamawiającemu przysługiwać będzie możliwość skorzystania z usługi u podmiotu trzeciego oraz roszczenie od Wykonawcy o zwrot kosztów zakupu tej usługi;

- 23) W przypadku rezygnacji przez Zamawiającego z wykupionego biletu, Wykonawca podejmie wszelkie działania umożliwiające zwrot poniesionych przez Zamawiającego wydatków.
- 24) W przypadku losowego przedłużenia czasu podróży, odwołania rejsu itp. Wykonawca gwarantuje, bez naliczania dodatkowych kosztów obsługi, pomoc organizacyjną dla podróżujących osób związaną ze zmianą biletu lotniczego, itp.
- 25) Wykonawca zobowiązany jest umożliwić dokonywanie odprawy online (w tym w weekendy), informować o potrzebnych do odprawy danych pasażera i terminie ich przesłania na życzenie pracownika Zamawiającego.

Pozostałe zobowiązania Wykonawcy zostały określone w projektowanych postanowieniach umowy, stanowiących Załącznik nr 2.1 do SWZ.

Zamawiający ma prawo w przypadku, gdy na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej nadal będzie obowiązywał stan epidemii lub stan zagrożenia epidemicznego związany z rozprzestrzenianiem się wirusa SARS-CoV-2, do wydłużenia okresu obowiązywania umowy o ten czas, jednak nie dłużej niż o 6 miesięcy.