

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia jest sukcesywne świadczenie usług rezerwacji, sprzedaży i dostarczania biletów lotniczych, kolejowych i autobusowych na przewozy pasażerskie na trasach międzynarodowych, zgodnie ze zgłaszanymi przez Zamawiającego potrzebami, dotyczącymi ilości biletów oraz miejsca i terminu podróży, w ramach podróży pracowników Zamawiającego lub osób nie będących pracownikami Zamawiającego wskazanych przez Zamawiającego.
2. Usługi realizowane będą sukcesywnie, według bieżących potrzeb zgłaszanych przez Zamawiającego, w okresie 12 miesięcy od dnia zawarcia umowy lub do dnia wyczerpania środków przeznaczonych na realizację zamówienia.
3. W ramach realizacji przedmiotu zamówienia, Wykonawca będzie zobowiązany do:
 - 1) Rezerwacji i sprzedaży biletów lotniczych w klasach zleczanych przez Zamawiającego, (w tym również na wniosek Zamawiającego przewoźników „lowcost airlines” LCA) na trasach międzynarodowych;
 - 2) Dostarczania zamówionych biletów do siedziby Zamawiającego:
 - a) w godzinach 8.00 – 15.30, nie później niż 24 godziny przed planowanym terminem podróży - w przypadku biletów wystawionych w formie papierowej,
 - b) przesyłką elektroniczną niezwłocznie po wystawieniu biletu - w przypadku biletów wystawionych w formie elektronicznej;
 - 3) Udzielania informacji o połączeniach - na adres e-mail, telefonicznie w jak najkrótszym czasie, nie dłuższym jednak niż 30 minut od momentu zgłoszenia dokonanego w godzinach 8.00-15.30;
 - 4) Wyszukiwania i przedstawiania Zamawiającemu wszystkich wariantów, dla każdego zlecenia rezerwacji, z uwzględnieniem najkorzystniejszej dostępnej taryfy przewoźnika, czasu trwania podróży, obowiązujących promocji oraz długości trasy;
 - 5) W przypadku braku połączenia lotniczego do miejsca docelowego - przedstawienia optymalnego planu podróży z wykorzystaniem połączeń kolejowych i autobusowych oraz dostarczenia biletów na te połączenia;
 - 6) Zapewnienia realizacji przedmiotu zamówienia zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i krajów docelowych w zakresie wszelkiego rodzaju opłat (np. podatki, opłaty lotniskowe, paliwowe, itp.);
 - 7) W przypadku, gdy planowana podróż będzie rozpoczynać się w innym państwie niż Polska, wymagane będą wyłącznie bilety w formie elektronicznej;

- 8) Niezwłocznego dostarczania biletów w sytuacji nagłej, zgodnie z decyzją Zamawiającego, do własnego punktu obsługi klientów na lotnisku lub do punktu sprzedaży biletów przewoźnika, który realizuje przelot.;
 - 9) Informowania o zbliżających się terminach wykupu biletów przy dokonanych wcześniej rezerwacjach (przypomnienie e-mailem nie później niż do godz. 12.00 w dniu wykupu) – przed ostatecznym terminem wykupu);
 - 10) Automatycznego przedłużenia założonych rezerwacji, a w razie braku możliwości przedłużenia rezerwacji w dotychczasowej cenie, powiadamiania Zamawiającego o tym fakcie oraz o nowej cenie;
 - 11) Udzielania informacji i pomocy osobie podróżującej w przypadku wystąpienia zmian podczas podróży;
 - 12) Przejęcia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji do przewoźnika w zakresie usług objętych zamówieniem, a zwłaszcza do reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub ze względów losowych;
 - 13) Zagwarantowania możliwości zwrotu biletów na ogólnych warunkach w zależności od zastosowanej taryfy bez ponoszenia dodatkowych opłat;
 - 14) Zapewnienie bezpłatnej wymiany wcześniej nabytego biletu w przypadku upadłości przewoźnika
 - 15) Zapewnienia całodobowej obsługi osoby podróżującej w sytuacjach awaryjnych (wymagany telefon kontaktowy czynny całą dobę).
 - 16) Wyznaczenia, do realizacji zamówienia, minimum dwóch osób, które będą odpowiedzialne za stałą współpracę z Zamawiającym. Kontakt z wyznaczonymi osobami będzie zapewniony przez dwie niezależne linie telefoniczne, dodatkowo wymagany jest jeden telefon kontaktowy czynny całą dobę i e-mail.
 - 17) Wystawiania faktur w języku polskim, a na żądanie Zamawiającego również w języku angielskim;
 - 18) Wymagane jest aby ceny umieszczone na bilecie i na fakturze były spójne, i podana równowartość w EUR lub USD.
4. W okresie obowiązywania umowy 12 miesięcy Zamawiający planuje ok. 80 podróży zagranicznych przy czym ok. 90% to podróże na trasach europejskich, a ok. 10% na trasach pozaeuropejskich. Planowana ilość biletów kolejowych i autobusowych wynosi ok. 10 szt.
5. Zamawiający zastrzega, że ilość podróży wskazana ust. 4 jest ilością planowaną i może ulec zmianie. Dokonanie zakupu mniejszej ilości nie będzie skutkowało obowiązkiem zapłaty za niezrealizowany zakres zamówienia.