

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

**Usługa w zakresie: część nr 1 - rezerwacji, zakupu, dostarczania krajowych i zagranicznych biletów lotniczych i kolejowych,**

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie na rzecz Zamawiającego usług w zakresie:
  - 1) wyszukiwania, rezerwacji, zakupu biletów kolejowych na trasach krajowych i zagranicznych i ich dostawie w sposób i w terminie uzgodnionym z Zamawiającym,
  - 2) wyszukiwania, rezerwacji, zakupu biletów lotniczych na trasach krajowych i zagranicznych i ich dostawie w sposób i w terminie uzgodnionym z Zamawiającym.
2. Pod nazwą:
  - 1) „bilet kolejowy” rozumieć należy bilet na trasie „tam i z powrotem”, Zamawiający zastrzega sobie jednak możliwość dokonywania zakupu biletów tylko „w jedną stronę”,
  - 2) „bilet lotniczy” rozumieć należy bilet na trasie „tam i z powrotem”, Zamawiający zastrzega sobie jednak możliwość dokonywania zakupu biletów tylko „w jedną stronę”.
3. Wykonawca zobowiązuje się zapewnić:
  - 1) bilety kolejowe najtańsze na rynku na danej trasie, z uwzględnieniem warunków podróży określonych przez Zamawiającego, bezkolizyjnej realizacji połączeń wieloetapowych, najkrótszych możliwych połączeń na danej trasie z zachowaniem wymaganego standardu podróży oraz najkorzystniejszych warunków przejazdu, w tym cen, najkrótszy czas podróży, jak najmniejsza ilość przesiadek, zniżki grupowe, obniżki z tytułu odpowiednio wcześniejszej rezerwacji, połączeń weekendowych lub świątecznych, bilety wirtualne — u przewoźników z kategorii Tanie Linie Kolejowe, itp. Wykonawca zobowiązany jest do uwzględnienia wszelkich promocji i zniżek, w tym uzyskane przez Zamawiającego oraz zobowiązany jest do odprawy pasażera na życzenie Zamawiającego,
  - 2) bilety lotnicze najtańsze na rynku na danej trasie z uwzględnieniem warunków podróży określonych przez Zamawiającego, bezkolizyjnej realizacji połączeń wieloetapowych, najkrótszych możliwych połączeń na danej trasie z zachowaniem wymaganego standardu podróży oraz najkorzystniejszych warunków przelotu, w tym cen, najkrótszy czas podróży, jak najmniejsza ilość przesiadek lub międzylądowań, zniżki grupowe, obniżki z tytułu odpowiednio wcześniejszej rezerwacji, połączeń weekendowych lub świątecznych, bilety wirtualne — u przewoźników z kategorii Tanie Linie Lotnicze, itp. Wykonawca zobowiązany jest do uwzględnienia wszelkich promocji i zniżek, w tym uzyskane przez Zamawiającego oraz zobowiązany jest do odprawy pasażera na życzenie Zamawiającego.
4. Wykonawca każdorazowo przedstawi, za pomocą poczty elektronicznej na adres wskazany przez Zamawiającego **w terminie nie dłuższym niż 3 godziny zegarowe** liczone od momentu otrzymania od Zamawiającego zgłoszenia w formie telefonicznej i e-mailowej, minimum trzy propozycje najkorzystniejszych cenowo usług kolejowych, bądź usług lotniczych. Z uwagi, iż termin, o którym mowa powyżej, jest jednym z kryterium oceny ofert, zostanie on uznany zgodnie z ofertą wykonawcy.
5. W trakcie obowiązywania umowy Zamawiający będzie korzystał z następujących sposobów dokonywania rezerwacji biletów kolejowych oraz biletów lotniczych:
  - 1) Rezerwacja „standard”. W rezerwacji typu „standard” Wykonawca jest zobowiązany do przedstawienia propozycji realizacji rezerwacji biletów kolejowych/lotniczych, z uwzględnieniem posiadanego prawa do upustu, a następnie dokonania rezerwacji wybranego przez Zamawiającego

## Znak sprawy: ZP.26.4.2024.1

biletu kolejowego/lotniczego, mając na względzie położenie miejsca wydarzenia, w którym uczestniczy osoba odbywająca podróż służbową,

- 2) Rezerwacja „ze wskazaniem”. Zamawiający przewiduje możliwość zlecenia rezerwacji biletów kolejowych, bądź biletów lotniczych ściśle przez siebie określonych. W takich przypadkach Wykonawca bada dostępność oraz ceny biletów kolejowych/lotniczych wskazanych przez Zamawiającego, z uwzględnieniem posiadanego przez Wykonawcę prawa do upustu, a następnie w razie akceptacji przedstawionej propozycji biletów kolejowych/lotniczych, dokonuje rezerwacji wybranych przez Zamawiającego przedmiotowych biletów,
  - 3) organizacji transportu w miejscu destynacji,
  - 4) pośredniczenia w uzyskiwaniu wiz.
6. Zamawiający zastrzega sobie prawo do porównywania cen biletów kolejowych/lotniczych proponowanych przez Wykonawcę z cenami biletów kolejowych/lotniczych proponowanymi przez inne biura podróży lub w sprzedaży bezpośredniej, w tym przez Internet, obowiązujących na dzień przekazania zgłoszenia przez Zamawiającego. Jeżeli podczas weryfikacji okaże się, że proponowana przez Wykonawcę cena biletu kolejowego/lotniczego jest wyższa od najniższej ceny usługi proponowanej na rynku spełniającej wymagania Zamawiającego, Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usługi rezerwacji biletu kolejowego/lotniczego po cenie najkorzystniejszej propozycji na rynku, od tej ceny zostanie odjęty upust oraz dodana kwota opłaty transakcyjnej, a w przypadku odmowy. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zakupu biletu kolejowego/lotniczego na koszt Wykonawcy.
7. Zamawiający w każdej chwili może:
- 1) odwołać rezerwację podróży pociągiem, zmienić trasę, termin podróży, imię i nazwisko podróżnego, pod warunkiem, iż fakt ten został zgłoszony Wykonawcy nie później niż na 24 godziny przed planowaną godziną podróży chyba, że dopuszczalny będzie w danym przypadku termin krótszy,
  - 2) odwołać rezerwację lotu, zmienić trasę, termin podróży, imię i nazwisko podróżnego, pod warunkiem, iż fakt ten został zgłoszony Wykonawcy nie później niż na 24 godziny przed planowaną godziną podróży, chyba że dopuszczalny będzie w danym przypadku termin krótszy.
8. Jeżeli któraś ze zmian ujęta w pkt 7 powyżej, dotycząca podróży koleją, bądź podróży samolotem wiązać się będzie z koniecznością rekalkulacją ceny biletu, Wykonawca przedstawi taką rekalkulację Zamawiającemu do akceptacji. Zamawiający po zaakceptowaniu warunków rekalkulacji ceny biletu, zobowiązany będzie do wyrównania udokumentowanej ewentualnej różnicy w cenie. Poza różnicą w cenie, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, Wykonawca nie będzie pobierał z tego tytułu dodatkowych opłat i nie służy mu dodatkowe wynagrodzenie.
9. Niezwłocznie po zawarciu przez Zamawiającego umów handlowych z przewoźnikami, przewidujących rabat na połączenia kolejowe/lotnicze, Zamawiający zobowiązuje się do poinformowania Wykonawcy o tym fakcie i wysokości rabatu.
10. Wykonawca każdorazowo przy zakupie biletów kolejowych/lotniczych zobowiązuje się do zastosowania najkorzystniejszego dla Zamawiającego rabatu wynikającego z tytułu umów handlowych, o których mowa w punkcie powyżej lub z upustu oferowanego przez Wykonawcę w zależności od tego, który będzie korzystniejszy dla Zamawiającego.
11. Wykonawca zobowiązuje się do prawidłowego naliczenia rabatu wynikającego z umowy handlowej w sposób z nią zgodny.
12. W trakcie obowiązywania umowy Wykonawca zobowiązany będzie do:
- 1) zapewnienia, co najmniej 1 stacjonarnego łącza telefonicznego, zaczynającego się od numeru 00 48 z obsługą w języku polskim, płatne jak za połączenie lokalne na terenie Polski. Wykonawca

zobowiązuje się pozostawać w gotowości do realizacji umowy **przez 7 dni w tygodniu w systemie dwudziestoczerogodzinnym** pod wskazanym numerem telefonu oraz adresem e-mail. Ponadto Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia osobnego alarmowego stacjonarnego łącza telefonicznego, o właściwościach jak w zdaniu pierwszym w celu dokonania ustaleń w związku z zaistnieniem nieprzewidzianej sytuacji, lub w sytuacji awaryjnej, szczególnie w trakcie podróży poza granicami kraju.

- 2) dostarczenia biletów kolejowych/biletów lotniczych do siedziby Zamawiającego, na wskazany przez Zamawiającego adres poczty elektronicznej pasażera i osoby potwierdzającej rezerwację lub w inny sposób wskazany przez Zamawiającego, niezwłocznie, jednakże nie później niż na 24 godziny przed terminem podróży.
  - 3) Wykonawca w razie potrzeby dostarczy bilety kolejowe/lotnicze zgodnie z decyzją Zamawiającego, we wskazane przez Zamawiającego miejsce bądź umożliwi ich odbiór osobie wskazanej przez Zamawiającego w dowolnym miejscu każdorazowo uzgodnionym z Zamawiającym, w terminie ustalonym przez Strony, jednak nie później niż 24 godziny przed terminem podróży, której dotyczy zakup biletu. Wykonawca zapewni możliwość odbioru biletu kolejowego/lotniczego poza granicami kraju. Odbiór nastąpi w sposób umożliwiający rozpoczęcie podróży w określonym terminie. Wykonawca wraz z dostarczonym biletem, przekazuje Zamawiającemu drogą elektroniczną informacje dotyczące wykupionej podróży, w szczególności informację o odprawie, dopuszczalnym bagażu, niezbędnych dokumentach podróży.
  - 4) zorganizowania oraz pełnego zabezpieczenia kompleksowej realizacji przedmiotu zamówienia, zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi państw tranzytowych i docelowych, ewentualnie docelowych stacji kolejowych/portów lotniczych. Dotyczy to wszelkiego rodzaju wymagań wizowych, a także opłat, w tym opłat lotniskowych, podatków rządowych, opłat agencyjnych, opłat za bagaż, opłat za odprawę lotniskową, obowiązkowych ubezpieczeń itp., opłat dodatkowych za bagaż ponad wagowy, ponadwymiarowy.
  - 5) każdorazowego niezwłocznego informowania Zamawiającego drogą elektroniczną o zmianie godzin przejazdu pociągiem/godzin lotu.
  - 6) do przejścia obowiązków bez ponoszenia przez Zamawiającego dodatkowych kosztów w zakresie składania ewentualnych reklamacji, odwołań do linii kolejowych bądź linii lotniczych, a zwłaszcza do reprezentowania interesów Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dotyczących przewozów realizowanych na podstawie rezerwacji i zakupów biletów dokonywanych u Wykonawcy, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub z przyczyn losowych, a także zaginięcia i problemów z bagażami.
  - 7) przekazywania wraz z dostarczonym biletem Zamawiającemu drogą elektroniczną informacji dotyczących wykupionej podróży, w szczególności informacji o odprawie, dopuszczalnym bagażu, niezbędnych dokumentach podróży.
  - 8) przesyłania drogą elektroniczną do Zamawiającego, przypomnienia z podaniem terminu wygaśnięcia rezerwacji, wykupu biletu.
  - 9) udostępnienia Zamawiającemu wglądu do strony internetowej, zawierającej aktualne informacje na temat cen zakupu: biletów u przewoźników w określonym czasie, na danej trasie podróży.
- 13. Wykaz przewidywanych połączeń i ilości biletów.**
- 1) Zamawiający zastrzega, iż trasy przejazdów kolejowych, ich ilości i ogólne terminy będą przekazywane Wykonawcy sukcesywnie w miarę potrzeb Zamawiającego w terminach umożliwiających ich realizację przez Wykonawcę.

**Znak sprawy: ZP.26.4.2024.1**

- 2) Zamawiający zastrzega, iż trasy przelotów, ich ilości i ogólne terminy będą przekazywane Wykonawcy sukcesywnie w miarę potrzeb Zamawiającego w terminach umożliwiających ich realizację przez Wykonawcę.
  - 3) Trasy przejazdów kolejowych oraz przelotów będą zgłaszane przez Zamawiającego, przez uprawnionych pracowników przedstawicieli Zamawiającego, sukcesywnie w trakcie obowiązywania umowy.
  - 4) W ramach przedmiotu zamówienia przewiduje się zakup:
    - a) około 100 sztuk biletów na trasach kolejowych krajowych,
    - b) około 50 sztuk biletów kolejowych na trasach zagranicznych,
  - 5) w ramach przedmiotu zamówienia przewiduje się zakup:
    - a) około 10 sztuk biletów na trasach lotniczych krajowych,
    - b) około 190 sztuk biletów lotniczych na trasach zagranicznych.
- 14. Przekazywanie faktur i sprawozdań.**
- 1) W trakcie obowiązywania umowy, Wykonawca zobowiązany będzie do dostarczenia faktury VAT w formie elektronicznej, zgodnie z decyzją Zamawiającego, za wykonane usługi obejmujące koszty poniesione na zakup usług oraz opłaty transakcyjne, na wskazany przez Zamawiającego adres do korespondencji lub adres e-mail, w terminie do 10 dnia każdego miesiąca za poprzedni miesiąc.
  - 2) Na fakturze VAT wyodrębnione będą następujące pozycje kwot należnych Wykonawcy:
    - a) łączna kwota za zakup wszystkich biletów kolejowych lub/i lotniczych na trasach zagranicznych, w miesiącu którego dotyczy faktura VAT, z wyszczególnieniem kwoty netto, brutto i podatku VAT;
    - b) łączna kwota opłat transakcyjnych stanowiących wynagrodzenie Wykonawcy za wykonanie wszystkich czynności związanych z wystawieniem biletów kolejowych lub/i biletów lotniczych na trasach zagranicznych, w miesiącu którego dotyczy faktura VAT, z wyszczególnieniem kwoty netto, brutto i podatku VAT;
    - c) łączna kwota za zakup wszystkich biletów kolejowych oraz biletów lotniczych na trasach krajowych, w miesiącu, którego dotyczy faktura VAT, z wyszczególnieniem kwoty netto, brutto i podatku VAT;
    - d) łączna kwota opłat transakcyjnych stanowiących wynagrodzenie Wykonawcy za wykonanie wszystkich czynności związanych z wystawieniem biletów kolejowych oraz biletów lotniczych na trasach krajowych, w miesiącu którego dotyczy faktura, z wyszczególnieniem kwoty netto, brutto i podatku VAT;
- 15.** Do faktur Wykonawca każdorazowo dołączać będzie zestawienia w zakresie zrealizowanych usług zakupu biletów kolejowych oraz biletów lotniczych.
- 16.** Wykonawca do 10 dnia każdego miesiąca, będzie przysyłał drogą elektroniczną na adres email wskazany przez Zamawiającego informację o puli pieniędzy, która została jeszcze do wykorzystania (kwota przetargowa pomniejszona o kwotę dotychczas zrealizowanych zleceń).
- 17.** W sytuacji gdy wartość kolejnego zlecenia złożonego przez Zamawiającego może przewyższyć kwotę bliską 90 % a nie wyższą od wartości umowy, Wykonawca nim zrealizuje zlecenie, jak najszybciej powiadomi, o tym fakcie Zamawiającego, który podejmie decyzję czy akceptuje realizację zlecenia. Wykonawca powiadomi Zamawiającego o sytuacji z powyższego zdania, drogą elektroniczną na wskazany przez Zamawiającego adres e-mail.

**Znak sprawy: ZP.26.4.2024.1**