**Załącznik 3 do SWZ**

**Modyfikacja 01.03.2024 r. 07.03.2024 r.**

**Opis przedmiotu zamówienia**

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie kompleksowej obsługi wyjazdów krajowych i zagranicznych dla pracowników Gdańskiego Uniwersytetu Medycznego przy pomocy platformy internetowej, w szczególności poprzez:
   1. zakup dla pracowników Zamawiającego biletów lotniczych, kolejowych, autokarowych, promowych na trasach krajowych i zagranicznych wraz z wystawieniem i dostawą biletów pracownikom Zamawiającego za pośrednictwem platformy internetowej,
   2. rezerwację i wynajmowanie dla pracowników Zamawiającego miejsc noclegowych w hotelach na terenie Polski i za granicą wraz z dostawą potwierdzeń rezerwacji pracownikom Zamawiającego za pośrednictwem platformy internetowej,
   3. świadczenie innych usług opisanych w opisie przedmiotu zamówienia i projekcie umowy.
2. Przedmiot zamówienia składający się z pakietu usług wymienionych w pkt. 1 powyżej, zobowiązuje Wykonawcę do posiadania platformy, stanowiącej jeden, zintegrowany i obsługiwany w języku polskim panel, dostępny za pośrednictwem indywidualnego loginu i hasła dla każdego pracownika Zamawiającego. Platforma wewnątrz winna umożliwiać każdemu pracownikowi Zamawiającego, zamawianie, rezerwowanie, zakup, dostawę usług, a także wyświetlanie indywidualnej historii zamówień i transakcji oraz dokonanych anulacji i korekt zamówień, jak i aktualnych statusów wszystkich zamówień. Zamawiający nie dopuszcza możliwości umieszczenia wewnątrz platformy linków odsyłających do innych platform zewnętrznych (np. PKP) w celu sfinalizowania procesu zakupowego. Platforma musi działać w oparciu o dostęp do minimum dwóch Globalnych Systemów Dystrybucji (GDS).
3. W ramach świadczonych usług Wykonawca zobowiązany będzie do:   
   a) wyszukiwania za pomocą platformy optymalnego połączenia pod względem ceny (stosowanie minimalnej ceny biletów dostępnych na danej trasie i we wskazanym terminie) oraz czasu trwania podróży, zasada wyszukiwania usług podróży winna być tożsama z wyszukiwaniem usług hotelowych. Platforma winna umożliwiać wyszukiwanie opcji dla usług hotelowych najtańszych i najszybszych, z zachowaniem cen identycznych dla dostępnych bezpośrednio w obiektach hotelowych oraz na najpopularniejszych powszechnie dostępnych wyszukiwarkach internetowych (m.in. booking.com, trivago.pl i inne).

b) gwarantowania możliwości wyboru klasy pociągu, bagażu rejsowego, miejsca itp.;

c) gwarantowania możliwości anulacji usług (przy wszelkich rezerwacjach pracownik Zamawiającego powinien otrzymać zwięzłą informację o postępowaniu w przypadku odwołania/anulacji usługi oraz wskazania ostatecznych terminów bezkosztowej anulacji);

d) prowadzenia procedury reklamacyjnej w imieniu Zamawiającego wobec przewoźników, operatorów hoteli, itp.;

e) bezpłatnego dostarczenia biletów, w formie elektronicznej, do pracownika Zamawiającego;

f) wystawiania na bieżąco faktur za bilety lotnicze, kolejowe autokarowe, promowe itp. z terminem płatności 21 dni od daty wykonania usługi, natomiast w przypadku usług hotelowych po wymeldowaniu, również z zachowaniem terminu płatności 21 dni od daty wykonania usługi;

g) wystawienia faktur pracownikom Zamawiającego za pojedyncze usługi i wysyłania faktury w postaci elektronicznej na pracowniczy adres email Delegowanego oraz na adres faktury@gumed.edu.pl;

h) umieszczenia na fakturze co najmniej następujących danych:

- wartość, ilość itp.,

- imię nazwisko osoby wyjeżdżającej,

- nr wniosku, nr MPKB, nr MPKK oraz nr projektu,

- termin wyjazdu, wylotu oraz powrotu,

- godzina wyjazdu, wylotu oraz powrotu **(jeśli nie ma możliwości przedstawienia takiej informacji na fakturze, winna pojawić się w specyfikacji do faktury)**,

- w przypadku samolotu i pociągu czy jest to klasa I/II/ekonomiczna/biznesowa **(jeśli nie ma możliwości przedstawienia takiej informacji na fakturze, winna pojawić się w specyfikacji do faktury)**,

- w przypadku usługi hotelowej liczbę dób i wyżywienie **(jeśli nie ma możliwości przedstawienia takiej informacji na fakturze, winna pojawić się w specyfikacji do faktury)**.

Opłata transakcyjna winna być jedną z pozycji na fakturze za usługi.

Jeśli podstawę opodatkowania w przypadku usługi turystycznej stanowi – zgodnie z art. 119 ust. 1 ustawy o podatku od towarów i usług – kwota marży, wówczas dane umieszczone na fakturze winny być zgodne z art. 106e. ust.1 pkt 1-8 i 15-17, a na fakturze powinien pojawić się zapis : „procedura marży dla biur podróży”.   
Elementy składowe wynagrodzenia winny być dostępne w specyfikacji do faktury.

W przypadku faktur korygujących obligatoryjnie Wykonawca powinien podać powód korekty.

i) comiesięcznego przesyłania raportów m.in. wystawionych wszystkich nieopłaconych przeterminowanych i nieprzeterminowanych faktur, minimalny zakres danych w raportach to:  
- nr faktury,

- nr wniosku,

- imię i nazwisko pracownika Zamawiającego,

- termin wystawienia faktury,

- termin realizacji usługi,

- termin płatności,

- rodzaj usługi.

j) zapewnienia na życzenie pracownika Zamawiającego dokonania odprawy online;

k) informowania Zamawiającego o wszelkich zmianach w zamówieniu np. zmiana godzin wyjazdu i przyjazdu;   
l) całodobowej dostępności do rezerwacji i zakupu usług przez 7 dni w tygodniu z uwzględnieniem dni świątecznych;   
ł ) kontaktu z pracownikiem Zamawiającego (tzw. HELP DESK) w przypadku np. niejasności, problemów z obsługą platformy, wątpliwości w kwestiach zamówień usług;

m) umożliwienia Zamawiającemu z korzystania z gorącej linii (HELP DESK 24H) - interwencja sytuacji nagłych (np. Kontakt pracownika Zamawiającego z pracownikiem Wykonawcy w czasie trwania podróży).

4. Wykonawca zapewni szkolenie dla wyznaczonych pracowników Zamawiającego w zakresie obsługi narzędzia w postaci platformy i umożliwi jej konfigurację zgodnie z regulaminem wyjazdów służbowych krajowych i zagranicznych (Załącznik nr 7 do Zarządzenia nr 36/2022 Rektora GUMed z dnia 13.05.2022r.) Zamawiającego.

1. Wykonawca wyznaczy osoby do współpracy z Zamawiającym w obszarach: rezerwacji/anulacji/zwrotów, fakturowania, raportowania i obsługi technicznej.
2. Wykonawca zobowiązuje się do umieszczenia loga Gdańskiego Uniwersytetu Medycznego na ekranie głównym platformy internetowej.
3. Głównym instrumentem pakietu kompleksowej obsługi wyjazdów krajowych i zagranicznych w Gdańskim Uniwersytecie Medycznym jest platforma.

Dodatkowo Wykonawca musi udostępnić Zamawiającemu możliwość realizacji usług w formie telefonicznej, bądź e-mailowej. Wariant ten realizowany będzie w wyjątkowych sytuacjach.

Wszystkie warianty powinny być obsługiwane na tożsamych warunkach.

1. Wymagania techniczne:
2. Platforma musi posiadać interfejs w języku polskim.
3. Platforma musi prawidłowo pracować co najmniej z przeglądarkami - Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Google Chrome, Opera, Safari oraz przeglądarkami w wersji na urządzenia mobilne: Google Chrome i Safari.
4. Wymagania w zakresie bezpieczeństwa:
   1. Platforma musi zapewniać wysoki poziom bezpieczeństwa i ochrony danych przetwarzanych, przechowywanych i przesyłanych zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami.
   2. Platforma musi zapewniać ochronę wszystkich zasobów informatycznych przed nieautoryzowanym dostępem z zewnątrz oraz wewnątrz systemu.
   3. Platforma musi posiadać możliwość udostępnienia zasobów tylko uprawnionym użytkownikom.