**Opis przedmiotu zamówienia – wymagania minimalne**

1. Świadczenie usług rezerwacji, sprzedaży i dostawy biletów lotniczych na przewozy pasażerskie dla osób delegowanych za granicę przez Komendanta Głównego PSP, na okres 12 miesięcy od dnia podpisania umowy, lub do wyczerpania kwoty określonej w umowie, w zależności co nastąpi pierwsze.
2. W ramach realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca zobowiązany będzie do:
3. rezerwacji i sprzedaży biletów lotniczych na trasach całego świata, zgodnie
z zapotrzebowaniem zgłaszanym przez Zamawiającego;
4. udostępnienia możliwości korzystania przez Zamawiającego z minimum
2 systemów rezerwacyjnych oraz kontaktu z minimum 3 kasjerami lotniczymi jednocześnie dostępnymi;
5. zatrudniania na podstawie umowy o pracę przedstawicieli upoważnionych do wykonywania umowy (kasjerów lotniczych);
6. wsparcia dedykowanego agenta od poniedziałku do piątku w godzinach pracy Wykonawcy;
7. zapewnienia dedykowanego numeru telefonu komórkowego działającego 7 dni
w tygodniu (poza godzinami pracy Wykonawcy), umożliwiającego, w przypadkach wyjątkowych, uzyskanie bezpłatnej pomocy przez osobę delegowaną przez Komendanta Głównego PSP na służbowy wyjazd zagraniczny lub, w razie zaistnienia konieczności pilnych wyjazdów, taką aranżację podróży, która zapewni terminowe przybycie na miejsce przeznaczenia osób podróżujących. Wykluczone jest podanie tzw. „infolinii”, lub innego ogólnie dostępnego numeru telefonicznego;
8. wyszukiwania optymalnego połączenia pod względem ceny oraz czasu trwania podróży jak również przedstawiania Zamawiającemu różnych wariantów połączenia, z uwzględnieniem najkorzystniejszej ceny oraz promocji, w tym także na życzenie Zamawiającego połączeń tanimi liniami lotniczymi;
9. w przypadku połączenia z przesiadkami do przedstawiania ofert, w których godziny kolejnych połączeń realnie umożliwiają osobie delegowanej przesiadkę na kolejne połączenie;
10. umożliwienia dokonywania zmian rezerwacji biletów (zmiana nazwiska pasażera) przed upływem terminu wykupienia biletu bez dodatkowych kosztów oraz zmiany nazwiska pasażera po potwierdzeniu wykupienia biletu, zgodnie z obowiązującymi taryfami;
11. umożliwienia anulowania biletów lotniczych przed terminem wylotu na zasadach określonych przez przewoźnika i zgodnie z warunkami zastosowanej taryfy;
12. informowania o zbliżających się terminach wykupu biletów przy dokonanych wcześniej rezerwacjach;
13. dołożenia wszelkich starań, aby umożliwić osobom delegowanym przez Komendanta Głównego PSP przewóz bagażu o nietypowych rozmiarach (dotyczy sprzętu ratowniczego oraz sportowego);
14. dostarczania biletu typu e-ticket (bilet elektroniczny) pod wskazany przez Zamawiającego adres poczty elektronicznej;
15. zwrotu Zamawiającemu kosztów zakupu biletów lotniczych na zasadach określonych przez przewoźnika i zgodnie z warunkami zastosowanej taryfy,
w przypadku zwrotu biletu niewykorzystanego lub wykorzystanego częściowo. Zwrot tej kwoty powinien nastąpić w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty zwrotu biletu, na podstawie faktury korygującej;
16. przejęcia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji do linii lotniczych, a zwłaszcza do reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dotyczących przewozów realizowanych na podstawie rezerwacji
i zakupów dokonywanych u Wykonawcy, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub ze względów losowych;
17. bezpłatnego przesyłania, na życzenie Zamawiającego, raportów w wersji elektronicznej, dotyczących różnego rodzaju zestawień, jak np. liczba zakupionych w danym okresie biletów, ich cena zbiorcza, jak i jednostkowa, itp.;
18. wykazania, że jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej na kwotę co najmniej 100 000,00 zł;
19. bilety lotnicze wystawione w GDS muszą być wysyłane do Zamawiającego z adresu e-mail tego systemu, czyli z domeny właściciela systemu GDS."