

## SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

### I. Definicje i podstawowe skróty

O ile w niniejszym Szczegółowym Opisie Przedmiotu Zamówienia wyraźnie inaczej nie wskazano, poniższe terminy będą miały następujące znaczenie:

Tabela nr 1

Pojęcie	Definicja / opis
Bilet lotniczy	Za jeden bilet lotniczy należy rozumieć bilet na trasie: tam i z powrotem. Przez pojęcie bilet „tam” należy rozumieć bilet z miejsca wskazanego przez Zamawiającego do miejsca docelowego – miejsca zakończenia podróży, składającej się z lotu bezpośredniego lub kilku lotów z przesiadką/ami. Pod pojęciem bilet „z powrotem” należy rozumieć powrót z wyznaczonego miejsca, wskazanego przez Zamawiającego do ostatecznej lokalizacji, na który składa się albo lot bezpośredni lub przelot z przesiadką/ami. Zamawiający może zastrzec zakup biletów w jedną stronę lub bilet <i>open jaw</i> .
Miejsce noclegowe	Za miejsce noclegowe uważa się nocleg w hotelach, apartamentach hotelowych i innych obiektach o charakterze noclegowym na terenie Polski oraz za granicą ze śniadaniem. Zamawiający może zastrzec zakup noclegu bez śniadania. Za jedno miejsce noclegowe należy rozumieć rezerwację miejsca noclegowego na jedną lub więcej osób dla jednej osoby.
Call Center	Serwis telefoniczny, który zapewni obsługę Zamawiającego 24 h na dobę przez 7 dni w tygodniu, nie wyłączając dni ustawowo wolnych od pracy. W ramach serwisu telefonicznego, Zamawiający będzie mógł dokonać rezerwacji, uzyskać wszystkie informacje dotyczące podróży, na którą dokonano rezerwacji, lub dokonać jej zmiany.
Opłata transakcyjna	Wynagrodzenie Wykonawcy za wykonanie wszystkich usług związanych z wystawieniem jednego biletu lotniczego, polisy lub rezerwacji miejsca noclegowego. Podana przez wykonawcę w ofercie wysokość opłaty transakcyjnej w zł brutto będzie stała przez cały okres realizacji przedmiotu zamówienia, z zastrzeżeniem zmian określonych w umowie;
Zamawiający	Polska Agencja Kosmiczna (POLSA)

### II. Przedmiot zamówienia

- Przedmiotem zamówienia jest kompleksowa obsługa Polskiej Agencji Kosmicznej w zakresie rezerwacji, sprzedaży i sukcesywnej dostawie biletów lotniczych, miejsc noclegowych na zagraniczne i krajowe podróże służbowe wraz z ubezpieczeniem, odprawą on-line i pośrednictwem wizowym, w zakresie:
  - rezerwacji, sprzedaży i dostawy biletów lotniczych na trasach krajowych i zagranicznych,
  - rezerwacji, sprzedaży i dostawy miejsc noclegowych w kraju i za granicą,
  - pośrednictwa w procesie uzyskiwania, sprzedaży i dostaw polis ubezpieczeniowych na trasach zagranicznych oraz pośrednictwa w procesie uzyskiwania wiz,
  - pośrednictwa w odprawach on-line przy przewozach pasażerskich
- Przedmiot zamówienia obejmuje w szczególności realizację następujących zadań:

Tabela nr 2

Bilet lotniczy	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. W ramach przedmiotu zamówienia przewiduje się zakup około 300 sztuk biletów lotniczych.</li> <li>2. Bilety lotnicze wystawiane będą w formie biletów elektronicznych.</li> <li>3. Bilet lotniczy wystawiony przez Wykonawcę musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego i zawierać dane cenotwórcze biletu.</li> <li>4. Wykonawca prześle bilety lotnicze elektroniczne na wskazany przez Zamawiającego adres e-mailowy niezwłocznie po zatwierdzeniu zakupu, nie później niż w terminie wskazanym w ust. 8 pkt 7.       <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Wystawione bilety lotnicze, powinny zawierać co najmniej następujące informacje:           <ol style="list-style-type: none"> <li>a) oznaczenie linii lotniczej (przewoźnika),</li> <li>b) nr biletu,</li> <li>c) dane pasażera/ów (imię, nazwisko),</li> <li>d) nr lotu,</li> <li>e) miejsce i termin (data, godzina) wylotu i przylotu,</li> <li>f) informacje o ewentualnych przesiadkach,</li> <li>g) sposób płatności za bilety,</li> <li>h) całkowitą cenę biletu (z uwzględnieniem ceny biletu przewoźnika z przewidzianymi wszystkimi należnymi podatkami, dopłatami, opłatami oraz innymi należnościami).</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>5. W szczególnych wypadkach możliwe jest uzgodnienie z Zamawiającym innego sposobu przekazania biletu lotniczego, jednakże z zastrzeżeniem, że sposób ten umożliwi rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie.</li> <li>6. Zamówienia składane przez Zamawiającego w sposób wskazany w § 3 ust. 3 pkt 2, 4 i 5 umowy, powinny być niezwłocznie potwierdzone przez Wykonawcę w terminie nie dłuższym niż 5 minut po zakończeniu rozmowy telefonicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na jeden z adresów e-mail osób do kontaktów Zamawiającego.</li> <li>7. Wykonawca zobowiązany jest:       <ol style="list-style-type: none"> <li>1) do kompleksowej, całodobowej obsługi w zakresie rezerwacji, sprzedaży i dostawy biletów lotniczych,</li> <li>2) do zapewnienia w systemie 24 h na dobę przez 7 dni w tygodniu, nie wyłączając dni ustawowo wolnych od pracy, alarmowego serwisu telefonicznego (Call Center), o którym mowa w § 3 ust. 3 pkt 5 umowy w ramach, którego Zamawiający będzie mógł dokonać wszelkich operacji dotyczących usług objętych przedmiotem umowy,</li> <li>3) do proponowania optymalnego połączenia lotniczego oraz co najmniej dwóch połączeń alternatywnych:           <ol style="list-style-type: none"> <li>a) połączenia o najkrótszym łącznym czasie podróży i jak najmniejszej liczbie międzylądowań i przesiadek,</li> <li>b) najtańszego połączenia z uwzględnieniem obniżenia standardu przelotu/przejazdu;</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>4) do określania wartości biletu lotniczego każdorazowo na podstawie cen brutto, z uwzględnieniem ofert promocyjnych oraz składników cenotwórczych dotyczących:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a) ceny biletu ustalonej każdorazowo na podstawie ceny biletu przewoźnika z uwzględnieniem wszystkich należnych podatków, opłat oraz innych należności,</li> <li>b) zaoferowanej przez Wykonawcę w ofercie opłaty transakcyjnej stanowiącej prowizję:           <ul style="list-style-type: none"> <li>- opłata transakcyjna za wystawienie jednego biletu lotniczego zgodnie z ofertą Wykonawcy, w tym prowizja za wystawienie polisy ubezpieczeniowej.</li> </ul> </li> </ol> </li> <li>5) bezzwłocznie i na bieżąco informować Zamawiającego telefonicznie o wszystkich zmianach dotyczących zarezerwowanej podróży. Informacje te muszą być potwierdzone przez Wykonawcę drogą e-mailową.</li> <li>6) do przekazywania Zamawiającemu drogą e-mailową, potwierdzenia rezerwacji zawierającego ostateczną datę wykupu biletów na warunkach określonych w rezerwacji.</li> <li>7) do informowania Zamawiającego o zbliżających się terminach wykupu biletów, których rezerwacji dokonano we wcześniejszym terminie, na 24 godziny przed terminem wykupu biletu.</li> <li>8) do niezwłocznego, bezpłatnego dostarczania biletów najpóźniej na 24 godziny przed terminem podróży, a w sytuacji nagłej – do miejsca wskazanego przez Zamawiającego nie później niż na 4 godziny przed planowaną podróżą.</li> <li>9) do przejęcia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji, a zwłaszcza reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dotyczących m.in. przewozów realizowanych na podstawie sprzedanych biletów, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub z przyczyn losowych.</li> <li>10) do świadczenia usług będących przedmiotem umowy (w zakresie zakupu biletów lotniczych) spełniających standardy IATA (Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego).</li> <li>11) w przypadku konieczności zmiany godzin, miejsca lub terminu przesiadek w połączeniach wieloetapowych, uniemożliwiających Zamawiającemu osiągnięcie celu podróży, do dostarczenia Zamawiającemu innego biletu/ów umożliwiającego osiągnięcie celu podróży. Pierwotnie dostarczony bilet zostanie anulowany bez ponoszenia kosztów przez Zamawiającego. Powyższe dotyczy wyłącznie sytuacji niezależnych od Zamawiającego. Zamawiający zobowiązany jest poinformować Wykonawcę telefonicznie i potwierdzić zmianę e-mailem.</li> <li>12) do każdorazowego powiadomienia drogą elektroniczną Zamawiającego o dokonanej rezerwacji biletu.</li> </ol>
----------------	--

	<p>13) do prowadzenia i przesyłania (na żądanie Zamawiającego) comiesięcznych zestawień zbiorczych z wykorzystania kwoty umowy w postaci narastającego zestawienia zbiorczego (w wersji elektronicznej).</p> <p>9. Zamawiający każdorazowo może zweryfikować propozycje lotów, jeżeli stwierdzi, że oferta zaproponowana przez Wykonawcę nie jest najkorzystniejsza, to może zażądać od Wykonawcy przedstawienia nowej korzystniejszej propozycji.</p> <p>10. Jeżeli zmiany, o których mowa w ust. 8 pkt 10 spowodują wzrost ceny biletu, Zamawiający zobowiązany jest do pokrycia różnicy w cenie. Powyższe dotyczy wyłącznie ceny biletu ustalonej każdorazowo na podstawie ceny biletu przewoźnika z uwzględnieniem wszystkich należnych podatków, dopłat, opłat oraz innych należności.</p> <p>11. Jeżeli zmiany, o których mowa w ust. 8 pkt. 10 spowodują obniżenie ceny biletu, Wykonawca zobowiązany jest do zwrotu różnicy w cenie. Powyższe dotyczy wyłącznie ceny biletu ustalonej każdorazowo na podstawie ceny biletu przewoźnika z uwzględnieniem wszystkich należnych podatków, dopłat, opłat oraz innych należności.</p> <p>12. Zamawiający zastrzega sobie prawo wskazania konkretnego połączenia, na które to Wykonawca zobowiązany jest zarezerwować bilet</p> <p>13. Wykonawca dokona rezerwacji biletu po dokonaniu wyboru wariantu przelotu przez Zamawiającego.</p> <p>14. Zamawiający musi otrzymać co najmniej następujące informacje w języku polskim (bez użycia skrótów nazw linii lotniczych-przewoźnika, nazw lotnisk):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) o linii lotniczej (przewoźniku) świadczącej usługę przewozu, o miejscu i terminie wylotu,</li> <li>2) o miejscu i terminie przylotu,</li> <li>3) o czasie trwania lotu, a w przypadku połączeń wieloetapowych o łącznym czasie trwania lotu,</li> <li>4) w przypadku połączeń wieloetapowych – o ilości i miejscu ewentualnych przesiadek, wraz z terminami (data, godzina) przylotu i odlotu z miejsca przesiadki,</li> <li>5) o klasie biletu oraz warunkach taryfy,</li> <li>6) o cenie biletu przewoźnika (bez opłaty transakcyjnej), z uwzględnieniem nadania bagażu, w złotych polskich (PLN). W przypadku cen biletów podanych w innych walutach, przeliczenie na PLN nastąpi wg średniego kursu NBP na dany dzień zakupu,</li> <li>7) o terminie wykupu biletu w określonej cenie,</li> <li>8) o możliwości i warunkach anulowania biletu,</li> <li>9) o możliwości zmian terminu wylotu i przylotu,</li> <li>10) o możliwości zmian danych dotyczących pasażera,</li> <li>11) o możliwości zmiany trasy podróży,</li> <li>12) informowanie o zbliżających się terminach wykupu i złożonych rezerwacjach.</li> </ol> <p>15. Wykonawca każdorazowo będzie przysyłał Zamawiającemu drogą elektroniczną potwierdzenie dokonanych rezerwacji biletów lotniczych oraz na bieżąco informował o wszystkich zmianach dotyczących zarezerwowanej podróży.</p> <p>16. Zamawiający może odwołać rezerwację objętą zamówieniem, dokonać zmiany rezerwacji w zakresie trasy i/lub terminu podróży lub dokonać rezygnacji z zakupionego biletu lotniczego. Jeżeli zmiana, o której mowa w zdaniu pierwszym spowoduje zmianę ceny biletu/biletów, Zamawiający pokryje różnicę w cenie, udokumentowaną przez Wykonawcę. Poza różnicą w cenie, o której mowa powyżej, Wykonawca nie będzie pobierał z tego tytułu dodatkowych opłat i nie przysługuje mu dodatkowe wynagrodzenie.</p> <p>17. Wykonawca będzie pośredniczył w procesie uzyskiwania wiz, w tym będzie dostarczał wszelkich informacji na temat potrzebnych dokumentów oraz etapu procesu.</p> <p>18. Prawidłowo wystawiona faktura lub faktura korygująca, poza elementami wynikającymi z ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2021 r. poz. 685, ze zm.), zwanej dalej „<b>Ustawą o podatku od towarów i usług</b>”, musi zawierać następujące informacje:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>A. numer biletu,</li> <li>B. datę wystawienia biletu/ów,</li> <li>C. imię i nazwisko osoby, dla której bilet jest wystawiony,</li> <li>D. wyszczególnienie trasy (oznaczenie kodowe miast),</li> <li>E. datę wylotu/przelotu,</li> <li>F. klasę rezerwacji,</li> <li>G. cenę biletu wg taryfy przewoźnika (w PLN oraz w walucie obcej z podaniem kursu z dnia oferowania biletu), (w cenę biletu lotniczego wliczona jest: taryfa, pozostałe opłaty lotniskowe, paliwowe, serwisowe),</li> <li>H. imię i nazwisko osoby składającej zamówienie,</li> <li>I. przyczynę zmiany, w przypadku faktury korygującej</li> <li>J.</li> </ol>
Polisa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wykonawca będzie pośredniczył w zakupie i dostarczeniu gotowych polis (bez udziału tworzenia jej na platformach ubezpieczeniowych przez osoby ubezpieczane, bez logowania się na różnych innych stronach w celu pozyskania polisy) do wszystkich delegacji zagranicznych.</li> <li>2. W procesie pozyskiwania polis ubezpieczeniowych: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Zamawiający wymaga, aby Wykonawca wystawił najtańsze polisy zawierającą podstawowy pakiet ubezpieczeń dla poszczególnych osoby/osób na czas trwania podróży „od-do”, zgodnie z zakupionym biletem lotniczym.</li> <li>2) Zamawiający wymaga przestania polisy w formie elektronicznej.</li> </ol> </li> </ol>

- 3) Zamawiający wymaga, aby na każdej polisie znajdował się numer telefonu do całodobowej centrali alarmowej, do której ubezpieczony zgłaszał będzie powstałe szkody.
- 4) Zamawiający wymaga, aby polisa ubezpieczeniowa obejmowała podstawowy pakiet ubezpieczeniowy, w tym co najmniej:
- KL – ubezpieczenie kosztów leczenia w zakresie: bezpośredniej opieki lekarskiej, badań, zabiegów, zakupu lekarstw, transportu ubezpieczonego do szpitala, pobyt w szpitalu, transportu do kraju, podróży i pobytu osoby towarzyszącej, jeśli jej obecność jest niezbędna do załatwienia spraw związanych z powrotem ubezpieczonego do kraju, transport zwłok ubezpieczonego do miejsca pochówku w Polsce lub pochówku za granicą
  - NNW – ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków,
  - c) Ubezpieczenie bagażu od zaginięcia lub uszkodzenia.

Ryzyko Ubezpieczeniowe/ minimalne kwoty ubezpieczenia	Europa i wszystkie kraje basenu Morza Śródziemnego	Reszta świata
KL	30.000,00 EUR	60.000,00 EUR
NNW	15.000,00 zł	15.000,00 zł
Ubezpieczenie bagażu	1500,00 zł	1500,00 zł

3. Zamawiający ma prawo do bezkosztowego anulowania polisy przed rozpoczęciem terminu ochrony ubezpieczeniowej
4. Zamawiający zastrzega sobie prawo do rozszerzenia podstawowego pakietu ubezpieczenia o dodatkowe usługi ubezpieczeniowe, o czym poinformuje Wykonawcę w Zamówieniu. W takim przypadku obowiązywały będą ceny z aktualnego cennika ubezpieczyciela. Każda faktura VAT lub faktura korygująca, poza elementami wynikającymi z Ustawy dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2021 r., poz. 685), zwanej dalej: „**Ustawą o podatku od towarów i usług**”, musi zawierać następujące informacje:
- datę wystawienia polisy,
  - imię i nazwisko ubezpieczonego,
  - kraj docelowy,
  - czas „od-do”,
  - imię i nazwisko osoby składającej zamówienie,
  - przyczynę zmiany, w przypadku faktury korygującej.
5. Prawidłowo wystawiona faktura lub faktura korygująca poza elementami wynikającymi z ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2021 r. poz. 685, ze zm.), zwanej dalej „**Ustawą o podatku od towarów i usług**”, musi zawierać następujące informacje:
- Numer polisy;
  - Data, miejsce (kraj, miasto) na jaką polisa została wystawiona;
  - Imię i nazwisko ubezpieczonego;

Miejsce noclegowe

- W ramach przedmiotu zamówienia przewiduje się zakup około 500 sztuk miejsc noclegowych.
- Zamawiający będzie zgłaszał Wykonawcy za pośrednictwem poczty elektronicznej potrzebę rezerwacji miejsca noclegowego podając przede wszystkim miejsce (obszar), w którym nocleg ma się odbywać oraz inne konieczne parametry podróży niezbędne do przygotowania oferty.
- Wykonawca zobowiązany jest do proponowania 3 opcji noclegu:
  - najdogodniejszego noclegu (z najlepszym stosunkiem ceny do jakości) w bliskiej okolicy od wskazanego przez Zamawiającego miejsca (*walking distance*)
  - w najbardziej korzystnej lokalizacji do wskazanego przez Zamawiającego miejsca (*walking distance*)
  - innego noclegu, które z różnych przyczyn może być atrakcyjne dla Zamawiającego (na przykład blisko lotniska, dogodny dojazd)
- Zamawiający zastrzega sobie prawo wskazania konkretnego noclegu, na które to Wykonawca zobowiązany jest dokonać rezerwacji.
- Standardem jest rezerwacja pokoju ze śniadaniem serwowanym na terenie miejsca noclegowego, w którym następuje nocleg oraz możliwość bezkosztowego anulowania lub zmiany rezerwacji do dnia planowanego przyjazdu włącznie.
- Zamawiający będzie wymagał od Dostawcy przestania oferty noclegowej z wariantem bezpłatnego odwołania noclegu lub oferty noclegu bezzwrotnego. Przez bezpłatne odwołanie rozumie się rezygnację przez Zamawiającego z wcześniej zarezerwowanego miejsca noclegowego bez ponoszenia kosztów za niewykorzystany pobyt pracownika. Za ofertę bezzwrotną rozumie się ofertę, w której po potwierdzeniu rezerwacji nie ma możliwości zwrotu kosztów niewykorzystanego noclegu. W przypadku rezerwacji grupowej wszystkie osoby objęte zleceniem zostaną – w miarę możliwości – zakwaterowane w jednym hotelu.

7. W przypadku rezerwacji grupowej wszystkie osoby objęte zleceniem zostaną – w miarę możliwości – zakwaterowane w jednym hotelu.
8. Wykonawca dokona rezerwacji noclegu po dokonaniu wyboru wariantu przez Zamawiającego.
9. Każdy nocleg oznacza pełną dobę hotelową.
10. Zamawiający musi otrzymać co najmniej następujące informacje w języku polskim (bez użycia skrótów):
  - nazwa, kategoria i adres miejsca noclegowego
  - rodzaj miejsca hotelowego wraz z klasą
  - cenę noclegu z uwzględnieniem śniadania w złotych polskich (PLN). W przypadku cen noclegów podanych w innych walutach, przeliczenie na PLN nastąpi wg średniego kursu NBP na dany dzień zakupu,
  - terminie wykupu rezerwacji
  - możliwości i warunkach anulowania rezerwacji
  - możliwości zmian terminu rezerwacji
  - możliwości zmian danych dotyczących Gościa,
11. Cena noclegu obejmuje w szczególności: cenę noclegu oraz wszelkie dodatkowe opłaty typu kaucje, taksy zabezpieczające, opłaty klimatyczne, opłata transakcyjną.
12. Wykonawca każdorazowo będzie przysyłał Zamawiającemu drogą elektroniczną potwierdzenie dokonanych rezerwacji noclegu oraz na bieżąco informował o wszystkich zmianach
13. Zamawiający może odwołać rezerwację objętą zamówieniem, dokonać zmiany rezerwacji w zakresie osoby i/lub terminu noclegu lub dokonać rezygnacji z noclegu. Jeżeli zmiana, o której mowa w zdaniu pierwszym spowoduje zmianę ceny noclegu, Zamawiający pokryje różnicę w cenie, udokumentowaną przez Wykonawcę. Poza różnicą w cenie, o której mowa powyżej, Wykonawca nie będzie pobierał z tego tytułu dodatkowych opłat i nie przysługuje mu dodatkowe wynagrodzenie.
14. Po dokonaniu rezerwacji Wykonawca przekaże pocztą elektroniczną Zamawiającemu voucher/potwierdzenie rezerwacji który stanowić będzie dokument potwierdzający zabezpieczenie przez Wykonawcę wszelkich świadczeń dotyczących realizacji usługi hotelowej i będzie umożliwiał potwierdzenie czasowego zablokowania środków na rachunku Wykonawcy na poczet ewentualnych późniejszych płatności w hotelu jako forma preautoryzacji zwalniająca osobę, której dotyczy dane zlecenie, z obowiązku okazywania karty kredytowej w razie jej wymagania przez hotel.
15. Każdy voucher/ potwierdzenie rezerwacji musi zawierać następujące informacje:
  - 1) imię i nazwisko gościa;
  - 2) nazwa i adres hotelu;
  - 3) kategoria hotelu oraz rodzaj i standard pokoju;
  - 4) termin zakwaterowania;
  - 5) inne szczegóły rezerwacji (p.. śniadanie, parking).
  - 6) oferta zwrotna / bezzwrotna
16. W przypadku zmiany rezerwacji Wykonawca dołącza do potwierdzenia aktualny voucher /potwierdzenie rezerwacji umożliwiający realizację usługi hotelowej zgodnie z nowymi parametrami rezerwacji.
17. Wystawienie przez Wykonawcę faktury za rezerwację i opłatę noclegu nastąpi po faktycznym skorzystaniu z noclegu
18. W przypadku noclegów w hotelach, Zamawiający wymaga, aby zaproponowane hotele posiadały standard co najmniej trzygwiazdkowy według wskazań Zamawiającego.
19. Wykonawca zobowiązany będzie do rezerwacji noclegów zgodnie ze składanymi zamówieniami, pokoje jedno i dwuosobowe z łazienką i śniadaniem w cenie, z dostępem do Internetu oraz parkingiem, w niektórych przypadkach w placówkach dostosowanych do potrzeb osób niepełnosprawnych.
20. Zamówienia będą dotyczyły rezerwacji noclegów pojedynczych oraz grupowych.
21. Zamawiający będzie uiszczal zaptatę tylko za faktycznie wykorzystane noclegi oraz wyżywienie. Zamawiający nie ma obowiązku wykorzystywać rekomendowanej liczby noclegów podanej w OPZ.
22. Zamawiający zastrzega sobie możliwość dostosowania liczby wykorzystywanych noclegów do rzeczywistych potrzeb Zamawiającego (tzn. zmniejszenia lub zwiększenia ich liczby) w ramach przeznaczonych na ten cel środków finansowych.
23. Wykonawca zobowiązany jest:
  - 1) do kompleksowej, całodobowej obsługi w zakresie rezerwacji, sprzedaży miejsc hotelowych,
  - 2) do zapewnienia w systemie 24 h na dobę przez 7 dni w tygodniu, nie wyłączając dni ustawowo wolnych od pracy, alarmowego serwisu telefonicznego (Call Center), o którym mowa w § 3 ust. 3 pkt 5 umowy w ramach, którego Zamawiający będzie mógł dokonać wszelkich operacji dotyczących usług objętych przedmiotem umowy,
  - 3) bezzwłocznie i na bieżąco informować Zamawiającego telefonicznie o wszystkich zmianach dotyczących zarezerwowanej podróży. Informacje te muszą być potwierdzone przez Wykonawcę drogą e-mailową.
  - 4) do niezwłocznego, bezpłatnego potwierdzenia rezerwacji miejsc noclegowych najpóźniej na 24 godziny przed terminem podróży, a w sytuacji nagłej –nie później niż na 4 godziny przed planowaną podróżą.
  - 5) do przejścia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji, a zwłaszcza reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dotyczących m.in. przewozów realizowanych na

	<p>podstawie sprzedanych biletów, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub z przyczyn losowych.</p> <p>24. Przy obsłudze Wykonawca zobowiązany jest stosować przepisy rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 25 października 2022 roku w sprawie należności przysługujących pracownikowi zatrudnionemu w państwowej lub samorządowej jednostce sfery budżetowej z tytułu podróży służbowej (Dz.U. 2022 poz. 2302), w tym w szczególności przedstawiać oferty w ramach limitów hotelowych przewidzianych przez to rozporządzenie oraz zapewnić optymalną aranżację podróży pod względem ceny, standardu.</p> <p>25. Prawidłowo wystawiona faktura lub faktura korygująca poza elementami wynikającymi z ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2021 r. poz. 685, ze zm.), zwanej dalej „<b>Ustawą o podatku od towarów i usług</b>”, musi zawierać następujące informacje:  A imię i nazwisko pracownika, na który voucher był wystawiony  B daty i miejsce noclegu</p>
<p>Proces uzyskiwania wiz</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. W ramach przedmiotu zamówienia przewidywana jest m.in. pośredniczenie w procesie uzyskiwania wiz dla pracowników oraz osób nie będących pracownikami Zamawiającego, ale realizujących zadania na rzecz Zamawiającego, zwane dalej „Usługą wizową”.</li> <li>2. W ramach Przedmiotu Umowy Zamawiający przewiduje zakup 30 procedur wizowania, zwanych dalej „<b>Usługą wizową</b>”.</li> <li>3. Wykonawca zobowiązany jest do: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) udzielenia za pośrednictwem poczty elektronicznej na adresy e-mail osób do kontaktów Zamawiającego wskazanych w umowie, informacji o możliwościach uzyskania wizy, po wcześniejszym kontakcie z właściwą placówką dyplomatyczną,</li> <li>2) dostarczenia Zamawiającemu za pośrednictwem poczty elektronicznej na adresy e-mail osób do kontaktów Zamawiającego wskazanych w umowie, wszelkich niezbędnych formularzy do wypełnienia przez osobę, której dotyczy Usługa, skompletowania i odbioru dokumentacji niezbędnej do uzyskania wizy we współpracy z Zamawiającym,</li> <li>3) terminowego złożenia w odpowiedniej placówce dyplomatycznej kompletu dokumentów niezbędnych do uzyskania wizy,</li> <li>4) informowania Zamawiającego telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adresy e-mail osób do kontaktów Zamawiającego wskazanych w umowie lub telefonicznie na jeden z numerów osób do kontaktów Zamawiającego, o kolejnych etapach i przewidywanym okresie trwania Usługi wizowej,</li> <li>5) dostarczenia paszportów z otrzymaną wizą do siedziby Zamawiającego,</li> <li>6) uiszczenia w imieniu Zamawiającego w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 5, wszystkich opłat w placówce dyplomatycznej związanych z uzyskaniem wizy, wraz z ewentualnym ubezpieczeniem i dodatkowymi opłatami np. opłat pocztowych, usług kurierskich.</li> </ol> </li> <li>4. Prawidłowo wystawiona faktura lub faktura korygująca, poza elementami wynikającymi z Ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2021 r. poz. 685), zwanej dalej „<b>Ustawą o podatku od towarów i usług</b>”, musi zawierać następujące informacje: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) imię i nazwisko osoby objętej Usługą wizową,</li> <li>2) kraj docelowy,</li> <li>3) koszt uzyskania wizy wraz z potwierdzoną przez Wykonawcę kopią dokumentu potwierdzającą poniesiony wydatek,</li> <li>4) koszt opłaty transakcyjnej,</li> <li>5) imię i nazwisko osoby składającej zamówienie,</li> <li>6) przyczynę zmiany w przypadku faktury korygującej.</li> </ol> </li> <li>5. Wykonawca jest zobowiązany dostarczyć wizę wraz z paszportem najpóźniej 24 godziny przed terminem podróży, a w sytuacji nagłej najpóźniej na 4 godziny przed terminem podróży. „Sytuacją nagłą” jest każda sytuacja, w której Zamawiający dokonuje Zamówienia w czasie krótszym niż 24 godziny przed terminem planowanej podróży wskazanym przez Zamawiającego.</li> <li>6. Wykonawca w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 5 będzie pośredniczył pomiędzy Zamawiającym, a placówką dyplomatyczną w sprawach reklamacyjnych.</li> <li>7. Za pośrednictwo w sprawach reklamacyjnych, o których mowa w ust. 1, Wykonawcy nie przysługuje dodatkowe wynagrodzenie.</li> <li>8. Wykonawca każdorazowo po otrzymaniu od Zamawiającego ewentualnych odwołań i reklamacji za pośrednictwem poczty elektronicznej na jeden z adresów e-mail którejkolwiek osoby do kontaktów Wykonawcy, zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu stosownych upoważnień w tym zakresie.</li> <li>9. W przypadku gdy Wykonawca nie dostarczy paszportu wraz z wizą w terminie wskazanym w ust. 5, Zamawiającemu przysługiwać będzie możliwość skorzystania z Usługi u podmiotu trzeciego oraz roszczenie do Wykonawcy o zwrot kosztów zakupu Usługi u podmiotu trzeciego.</li> <li>10. Wykonawca udostępni Zamawiającemu serwis telefoniczny (Call Center) w zakresie obsługi pośrednictwa w uzyskiwaniu wiz.</li> </ol>

	<p>11. Serwis telefoniczny, o którym mowa w ust. 10, zapewnia 24 h na dobę przez 7 dni w tygodniu, nie wyłączać dni ustawowo wolnych od pracy, alarmowego serwisu telefonicznego (Call Center), o którym mowa w § 3 ust. 3 pkt 5 umowy w ramach, którego Zamawiający będzie mógł dokonać wszelkich operacji dotyczących usług objętych przedmiotem umowy</p>
<p>Odprawa on-line</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. W ramach przedmiotu zamówienia przewidywana jest odprawa on-line przy przelotach pasażerskich pracowników oraz osób nie będących pracownikami na potrzeby Zamawiającego, zwana dalej „Odprawą on-line”.</li> <li>2. W ramach przedmiotu Umowy Zamawiający przewiduje zakup 300 odpraw on-line.</li> <li>3. Przez odprawę on-line należy rozumieć odprawę na trasie „tam i z powrotem”, „tam”, lub „z powrotem”.</li> <li>4. Wykonawca, na wiadomość otrzymaną od Zamawiającego w formie elektronicznej na adresy e-mail którejkolwiek osób do kontaktów Wykonawcy, zobowiązany jest do odprawy on-line osób wskazanych przez Zamawiającego, których dane zostaną przesłane za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres mailowy wskazany w umowie.</li> <li>5. Wykonawca każdorazowo prześle karty pokładowe odprawionych osób za pośrednictwem poczty elektronicznej na adresy e-mail osób do kontaktów Zamawiającego wskazanych w umowie oraz na adres poczty elektronicznej osoby odprawianej wskazany w Zamówieniu, nie później niż 4 godziny przed odlotem.</li> <li>6. Prawidłowo wystawiona przez Wykonawcę karta pokładowa (boarding) powinna zawierać co najmniej następujące informacje: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) imię i nazwisko pasażera,</li> <li>2) oznaczenie linii lotniczej,</li> <li>3) datę i godzinę wylotu i powrotu,</li> <li>4) trasę przelotu i powrotu,</li> <li>5) numer biletu,</li> <li>6) numer miejsca,</li> <li>7) rodzaj/ilość bagażu.</li> </ol> </li> <li>7. Prawidłowo wystawiona faktura lub faktura korygująca, poza elementami wynikającymi z Ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2021 r., poz. 685), zwanej dalej „<b>Ustawą o podatku od towarów i usług</b>”, musi zawierać następujące informacje: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) imię i nazwisko pasażera,</li> <li>2) oznaczenie linii lotniczej,</li> <li>3) datę wylotu i powrotu,</li> <li>4) trasę przelotu i powrotu,</li> <li>5) rodzaj Usługi,</li> <li>6) numer biletu</li> <li>7) przyczynę zmiany, w przypadku korekty do faktury.</li> </ol> </li> <li>8. Wykonawca jest zobowiązany dokonać odprawy on-line w terminie zgodnym z zasadami ustalonymi przez danego przewoźnika lotniczego.</li> <li>9. Wykonawca w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 5, będzie pośredniczył pomiędzy Zamawiającym, a przewoźnikiem w sprawach reklamacyjnych.</li> <li>10. Za pośrednictwo w sprawach reklamacyjnych, o których mowa w ust. 1, Wykonawcy nie przysługuje dodatkowe wynagrodzenie.</li> <li>11. Wykonawca każdorazowo po otrzymaniu od Zamawiającego ewentualnych odwołań i reklamacji za pośrednictwem poczty elektronicznej na jeden z adresów e-mail którejkolwiek osoby do kontaktów Wykonawcy, zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu stosownych upoważnień w tym zakresie.</li> <li>12. W przypadku gdy Wykonawca nie dostarczy kart pokładowych w terminie wskazanym w ust. 5, Zamawiającemu przysługiwać będzie możliwość skorzystania z usługi podmiotu trzeciego oraz roszczenie do Wykonawcy o zwrot kosztów zakupu usługi Odprawy on-line u podmiotu trzeciego.</li> <li>13. Wykonawca udostępni Zamawiającemu Serwis telefoniczny (Call Center) w zakresie obsługi odprawy on-line.</li> <li>14. Serwis telefoniczny, o którym mowa w ust. 13, zapewnia 24 h na dobę przez 7 dni w tygodniu, nie wyłączać dni ustawowo wolnych od pracy, alarmowego serwisu telefonicznego (Call Center), o którym mowa w § 3 ust. 3 pkt 5 umowy w ramach, którego Zamawiający będzie mógł dokonać wszelkich operacji dotyczących usług objętych przedmiotem umowy</li> </ol>

### **III. Szczególne warunki realizacji zamówienia**

1. Rezerwacja, pośrednictwo w procesach, sprzedaż i dostawa przedmiotu zamówienia odbywać się będzie sukcesywnie, zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego na podstawie zamówień przekazywanych do Wykonawcy telefonicznie lub e-mailem. Wybór formy przekazywanych zamówień należeć będzie każdorazowo do Zamawiającego.
2. Wykonawca zobowiązany jest bezzwłocznie i na bieżąco informować Zamawiającego drogą e-mail o wszystkich zmianach dotyczących rezerwacji.
3. Wykonawca zobowiązany jest do organizowania i zabezpieczenia kompleksowej realizacji przedmiotu zamówienia zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i krajów docelowych (opłaty lotniskowe, opłaty paliwowe, opłaty serwisowe).
4. Wykonawca na etapie realizacji umowy zobowiązany będzie dostarczać Zamawiającemu informacji nt. zasad przekraczania granic i przebywania na terytorium państwa, którego dana zagraniczna podróż służbowa dotyczy, w szczególności:
  - 1) warunków przekroczenia granicy danego państwa;
  - 2) zasad przebywania na terytorium danego państwa;
  - 3) posiadania dokumentów warunkujących przekroczenie granicy danego państwa i procedury ich pozyskania;
  - 4) obowiązku posiadania polisy ubezpieczenia zdrowotnego;
  - 5) obowiązku poddania się szczepieniom ochronnym;
  - 6) ewentualnych obostrzeń związanych z pandemią COVID-19, obowiązujących na terenie danego państwa oraz wynikających z nich zasad warunkujących wjazd na jego terytorium.
5. Wykonawca musi wykazywać się gotowością do podejmowania na bieżąco koordynacji i realizacji zgłaszanych zapotrzebowań przy uwzględnieniu panującej pandemii COVID-19 i wynikającymi z niej utrudnieniami przy realizacji przedmiotu umowy.
6. Wykonawca zobowiązany jest do kompleksowej, całodobowej obsługi w zakresie rezerwacji, zakupu i dostawy biletów także poprzez serwis telefoniczny Call Center.
7. Wykonawca zapewni pośrednictwo i reprezentację Zamawiającego we wszelkich sprawach reklamacyjnych dotyczących nieprawidłowości w usługach objętych przedmiotem umowy, monitorowanie przebiegu procesu reklamacyjnego oraz poinformuje Zamawiającego o jego wyniku.
8. Zamawiający na specjalne życzenie może zamawiać także zagraniczne bilety kolejowe na trasie wskazanej przez zamawiającego.
9. Zamówienie nie potwierdzone przez osobę upoważnioną do wykupu biletów, zostaną automatycznie anulowane bez zobowiązań finansowych.
10. Zamawiający ma prawo do:
  - 1) zwiększenia bądź zmniejszenia ilości rezerwacji, zakupu i dostawy biletów pod warunkiem nie przekroczenia wartości umowy. Wykonawcy nie przysługuje prawo do roszczeń z tego tytułu,
  - 2) weryfikacji propozycji lotów poprzez porównanie oferty wykonawcy z bieżącymi ofertami dostępnymi w Internecie, przejazdów. Jeżeli Zamawiający stwierdzi, że propozycje składane przez Wykonawcę nie są najkorzystniejsze, może zażądać od Wykonawcy nowej korzystniejszej propozycji.
11. W przypadku gdy Wykonawca nie dostarczy biletów w terminie, Zamawiającemu przysługiwać będzie możliwość skorzystania z usługi u podmiotu trzeciego oraz roszczenie do Wykonawcy zwrotu kosztów zakupu usługi.
12. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca w całym okresie obowiązywania umowy był ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia, na sumę gwarancyjną nie mniejszą niż 500 000,00 zł. W ciągu 5 dni od podpisania umowy Wykonawca przedstawi Zamawiającemu kopię polisy ubezpieczeniowej.
13. Wymagany termin wykonania zamówienia to 12 miesięcy od dnia podpisania umowy, z zastrzeżeniem, że umowa obowiązuje przez okres 12 miesięcy od dnia zawarcia umowy lub do wyczerpania maksymalnej wartości umowy określonej w umowie, w zależności od tego, które ze zdarzeń wystąpi jako pierwsze. Zamawiający może uruchomić prawo opcji w zakresie 50 % wartości zamówienia. Szczegółowy opis prawa opcji zawarty jest w zapisach umowy.