

Opis Przedmiotu Zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest kompleksowa obsługa Zamawiającego w związku z krajowymi i zagranicznymi podróżami służbowymi w zakresie rezerwacji, sprzedaży i sukcesywnej dostawy biletów lotniczych na zagraniczne i krajowe przewozy pasażerskie (**w tym tzw. low costly tylko na wyraźne polecenie Zamawiającego**) w klasie ekonomicznej i klasie ekonomicznej premium, lub w przypadku braku takiej możliwości, w innej klasie oferowanej przez przewoźnika, oraz zakup i dostawa polis ubezpieczeniowych w podróży dla pracowników POLSA.

1. W ramach przedmiotu zamówienia przewiduje się zakup do 236 sztuk biletów lotniczych na trasach krajowych i zagranicznych,
2. Za jeden bilet 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.
3. Rezerwacja, zakup i dostawa przedmiotu zamówienia odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego na podstawie zamówień przekazywanych do Wykonawcy telefonicznie, e-mailem. Wybór formy przekazywanych zamówień należeć będzie każdorazowo do Zamawiającego.
4. Wymagany termin wykonania zamówienia to 12 miesięcy od dnia zawarcia umowy z zastrzeżeniem, że umowa obowiązuje przez okres 12 miesięcy od dnia zawarcia umowy lub do wyczerpania środków przeznaczonych na jej realizację, określonych w § 4 ust. 1 umowy, w zależności od tego, które ze zdarzeń wystąpi jako pierwsze.
5. Realizacja przedmiotu zamówienia następować będzie sukcesywnie według rzeczywistych potrzeb Zamawiającego.

Szczegółowe wymagania dotyczące przedmiotu zamówienia:

1. 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).
2. Wykonawca zobowiązany jest do kompleksowej, całodobowej obsługi w zakresie rezerwacji, zakupu i dostawy biletów.
3. Bilety wystawiane będą w formie biletów elektronicznych.
4. Bilet wystawiony przez Wykonawcę musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu.
5. Bilety lub karty pokładowe Wykonawca będzie przysyłał na wskazany w umowie adres e-mail lub w wersji papierowej do miejsca wskazanego przez Zamawiającego najpóźniej na 24 godziny przed terminem podróży, a w sytuacji nagłej - na 4 godziny przed planowaną podróżą.
6. W szczególnych wypadkach możliwe jest uzgodnienie innego sposobu przekazania biletu/ów, jednakże z zastrzeżeniem, że sposób ten umożliwi rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie.
7. Wykonawca zobowiązany jest bezzwłocznie i na bieżąco informować Zamawiającego telefonicznie o wszystkich zmianach dotyczących zarezerwowanej podróży. Informacje te muszą być potwierdzone przez Wykonawcę drogą e-mail.
8. Wykonawca zobowiązany jest do proponowania optymalnego połączenia oraz co najmniej dwóch połączeń alternatywnych:
 - 1) połączenia o najkrótszym łącznym czasie podróży i jak najmniejszej ilości międzylądowań/przesiadek,
 - 2) najtańszego połączenia z uwzględnieniem obniżenia standardu przelotu.

9. Zamawiający musi otrzymać co najmniej następujące informacje w języku polskim (bez użycia skrótów nazw linii lotniczych-przewoźnika, nazw lotnisk):
 - 1) o linii lotniczej (przewoźniku) świadczącej usługę przewozu, o miejscu i terminie (data, godzina) wylotu,
 - 2) o miejscu i terminie (data, godzina) przylotu,
 - 3) o czasie trwania lotu, a w przypadku połączeń wieloetapowych o łącznym czasie trwania lotu,
 - 4) w przypadku połączeń wieloetapowych - o ilości i miejscu ewentualnych przesiadek, wraz z terminami (data, godzina) przylotu i odlotu z miejsca przesiadki,
 - 5) o klasie biletu oraz warunkach taryfy,
 - 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,
 - 7) o terminie wykupu biletu w określonej cenie,
 - 8) o możliwości i warunkach anulowania biletu,
 - 9) o możliwości zmian terminu wylotu i przylotu,
 - 10) o możliwości zmian danych dotyczących pasażera,
 - 11) o możliwości zmiany trasy podróży,
 - 12) informowanie o zbliżających się terminach wykupu i złożonych rezerwacjach.
10. Serwis telefoniczny (Call Center) zapewniony będzie w systemie 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.
11. Wykonawca każdorazowo powiadomi drogą elektroniczną Zamawiającego o dokonanej rezerwacji zawierającej informacje, o których mowa w pkt 9.
12. Zamawiający będzie zgłaszał Wykonawcy za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres mailowy wskazany przez Wykonawcę, potrzebę rezerwacji i zakupu biletu na danej trasie, w określonej klasie, podając jednocześnie termin podróży oraz ewentualne inne konieczne parametry podróży niezbędne do przygotowania oferty biletów lotniczych. Zgłoszenie, o którym mowa powyżej zwane będzie zleceniem przygotowania oferty przelotu. Założona rezerwacja biletów lotniczych, nie potwierdzona przez osobę upoważnioną do wykupu biletów, zostanie automatycznie anulowana bez zobowiązań finansowych.
13. Wykonawca zobowiązany jest do przejęcia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji do przewoźnika, a zwłaszcza reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dotyczących przewozów realizowanych na podstawie sprzedanych biletów, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika, obsługi portów lub z przyczyn losowych.
14. Usługi świadczone przez Wykonawcę w trakcie realizacji zamówienia muszą spełniać standardy IATA (Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego) w zakresie zakupu biletów lotniczych.
15. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić bezkolizyjną relację wieloetapowych połączeń zagranicznych i krajowych oraz możliwość ich łączenia - z wykorzystaniem ofert przewozowych różnych linii lotniczych (różnych przewoźników) w trakcie jednej podróży.
16. Wykonawca zobowiązany jest nie obciążać Zamawiającego kosztami manipulacyjnymi przy zmianie trasy, terminu lotu, oraz rezygnacji z lotu przed określonym terminem oraz dokonywanie zwrotu kosztu za niewykorzystane i zwrócone bilety lotnicze bez żadnych potrąceń pod warunkiem, że zwrot nastąpi zgodnie z wymogami zastosowanej w nich taryfy lotniczej.
17. Wykonawca zobowiązany jest umożliwić Zamawiającemu dokonywanie odprawy online i informowanie o potrzebnych do odprawy danych pasażera i terminie ich przesłania.
18. Wykonawca, nie później jednak niż w ciągu 3 godzin od momentu przekazania zapytania przez Zamawiającego, zobowiązuje się do przesłania Zamawiającemu (na adres email wskazany przy

- składaniu zlecenia) optymalną ofertę przelotu, odpowiadającą wymaganiom określonym w zleceniu wraz z przedstawieniem co najmniej dwóch połączeń alternatywnych (jeśli Zamawiający nie zrezygnował z takiego wymagania) uwzględniających: połączenia o najkrótszym łącznym czasie podróży i jak najmniejszej ilości międzylądowań i przesiadek, najtańszego połączenia.
19. Przy zakupie grupowych biletów lotniczych, Wykonawca jest zobowiązany potwierdzić Zamawiającemu mailowo (na adres email każdorazowo wskazany przy składaniu zlecenia), że przyjął zlecenie do realizacji i wysłał zapytanie do danego przewoźnika oraz poinformować Zamawiającego o orientacyjnym czasie, w jakim otrzyma odpowiedź (ofertę przelotu grupowego) od przewoźnika.
 20. Wykonawca dokona rezerwacji biletu po dokonaniu wyboru wariantu przelotu przez Zamawiającego.
 21. Wykonawca każdorazowo będzie przysyłał Zamawiającemu drogą elektroniczną na wskazany adres, potwierdzenie dokonanych rezerwacji biletów lotniczych oraz na bieżąco informował o wszystkich zmianach dotyczących zarezerwowanej podróży.
 22. W dniu, w którym będzie przypadał termin wykupu danego biletu lotniczego, Zamawiający będzie otrzymywał od Wykonawcy wiadomość przesłaną na adres poczty elektronicznej (wskazany przez Zamawiającego przy składaniu zlecenia) z informacją, że tego dnia upływa termin rezerwacji, z wyprzedzeniem co najmniej 6 godzin do momentu wykupu biletu w oferowanej cenie.
 23. Zamawiający zastrzega sobie prawo wskazania konkretnego połączenia, na które to Wykonawca zobowiązany jest zarezerwować bilet.
 24. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca w całym okresie obowiązywania umowy był ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia.
 25. Jeżeli w złożonej ofercie, Wykonawca zadeklarował dodatkową opiekę „opiekuna podróży”, przy sprzedaży biletów lotniczych na odcinkach międzykontynentalnych poza kraje Europy, to najpóźniej na trzy dni przed rozpoczęciem podróży, Wykonawca wyznacza osobę do kontaktu z Zamawiającym poprzez wskazanie nazwiska, nr telefonu komórkowego oraz adresu mailowego opiekuna podróży, który świadczyć będzie całodobową opiekę/pomoc, w czasie trwania podróży Zamawiającego, szczególnie w sytuacjach wyjątkowych (np. przebywanie Zamawiającego w innej strefie czasowej), poza godzinami pracy Wykonawcy oraz w dni wolne od pracy, w zakresie dokonywania zmian w rezerwacji (trasa i/lub godzina), w tym anulowanie i/lub wykup biletu, zgodnie z warunkami przewidzianymi dla poszczególnych klas rezerwacyjnych biletów. Zamawiający na etapie składania zlecenia może zrezygnować z takiej usługi.
 26. 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.
 27. Wykonawca zobowiązuje się do sporządzania Zamawiającemu miesięcznych raportów z wystawianych przez Wykonawcę faktur za bilety lotnicze i przysyłania ich na adres podany w umowie każdego 7 dnia następnego miesiąca.
 28. Wykonawca musi wykazywać się gotowością do podejmowania na bieżąco koordynacji i realizacji zgłaszanych zapotrzebowań przy uwzględnieniu panującej pandemii COVID19 i wynikającymi z niej utrudnieniami przy realizacji przedmiotu umowy.

II. Opis sposobu realizacji zamówienia

1. 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.
2. Zamawiający zastrzega możliwość nie wykorzystania całości wartości zamówienia bez podawania przyczyny, z zastrzeżeniem że minimalna wartość świadczenia należnego Wykonawcy w ramach opłaty transakcyjnej, o której mowa w §4 ust. 2 pkt 2 lit. Projektowanych postanowieniach umowy nie może być niższa niż równowartość opłaty transakcyjnej za wystawienie 100 biletów. Liczba i kierunki zamawianych biletów lotniczych wynikać będą z faktycznych potrzeb Zamawiającego.