

Załącznik nr 1b do SIWZ

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest kompleksowa obsługa w zakresie rezerwacji i sprzedaży oraz dostarczenia biletów lotniczych na przeloty zagraniczne i krajowe wraz z ubezpieczeniem na wyjazd zagraniczny na potrzeby Urzędu Marszałkowskiego Województwa Lubelskiego w Lublinie.

Zamawiający przewiduje zakup biletów lotniczych w obie strony na trasach z Warszawy/Lublina do innych miast Polski, krajów europejskich i reszty świata, w szczególności: Austrii, Belgii, Chorwacji, Estonii, Finlandii, Hiszpanii, Holandii, Irlandii, Litwy, Niemiec, Węgier.

Zamawiający zastrzega, że rzeczywiste potrzeby mogą dotyczyć innych destynacji. W takim przypadku Wykonawcy nie będą przysługiwały żadne roszczenia.

Usługi, o których mowa obejmują:

1) rezerwację i kupno, na rzecz imiennie wskazanych przez Zamawiającego osób fizycznych, biletów lotniczych w klasach zleconych przez Zamawiającego, m.in. ekonomicznej i biznes, na trasach krajowych, europejskich i reszty świata (z uwzględnieniem przewozów regularnych i niskokosztowych oraz możliwości łączenia lotów z innymi rodzajami transportu np. kolejowym, drogowym) wraz z ubezpieczeniem na wyjazd zagraniczny.;

2) dostarczenie drogą elektroniczną na adres mailowy wskazany przez Zamawiającego, zamówionych dokumentów w postaci:

- rezerwacji elektronicznej (w przypadku dokonania rezerwacji),
- biletu elektronicznego (w przypadku wykupienia biletu);
- polisy ubezpieczeniowej

Dostarczenie zakupionego biletu elektronicznego i/lub polisy ubezpieczeniowej nastąpi w terminie odpowiadającym czasowi podanemu przez Wykonawcę w formularzu oceny oferty.

3) na życzenie Zamawiającego – aranżację trasy przelotu przy wykorzystaniu najkorzystniejszych z punktu widzenia Zamawiającego dostępnych taryf, z uwzględnieniem wszelkich ulg i ofert promocyjnych;

4) wprowadzenie zmian w dokonanych rezerwacjach/wykupionych biletach (w tym możliwość rezygnacji z biletu), zgodnie z zasadami obowiązującymi w regulaminach odpowiednich przewoźników;

5) bezkosztowe anulowanie rezerwacji przez Zamawiającego lub zmiany czasu, terminu, trasy, klasy podróży oraz danych pasażera, jeśli zostanie to zgłoszone przed wykupieniem biletu. Zakupiony bilet można anulować bezkosztowo, chyba że nie jest to możliwe w przypadku danej taryfy; Wykonawca każdorazowo poinformuje Zamawiającego o tym fakcie przed wykupieniem biletu;

6) informowanie Zamawiającego o zbliżających się terminach wykupu biletów oraz dokonanych rezerwacjach z podaniem informacji o tym, jak ewentualne przesunięcie terminu wpłynie na zmianę ceny biletu lotniczego;

7) obowiązki składania ewentualnych odwołań i reklamacji dotyczących przewozów realizowanych na podstawie sprzedanych Zamawiającemu biletów;

8) zakup ubezpieczenia na rzecz osób fizycznych udających się w zagraniczną podróż służbową obejmującego koszty leczenia i assistance, NNW (w tym transport zwłok do Polski) oraz OC. Stawki na poszczególne elementy zakresu ubezpieczenia dla krajów UE i Europy wynosić będą odpowiednio co najmniej:

1.	Koszty leczenia	80 000 PLN
2.	NNW	10 000 PLN
3.	OC	14 000 PLN

9) ubezpieczenia wyjazdów do krajów byłego Związku Radzieckiego (np. Białoruś, Ukraina, Kazachstan, Rosja) powinny spełniać wymogi wynikające z przepisów wewnętrznych i dotyczących wydawania wiz wjazdowych do tych konkretnych krajów. Ponadto ubezpieczenia wyjazdów do wymienionych krajów powinny być realizowane na podstawie porozumień (umów) z oficjalnymi towarzystwami ubezpieczeniowymi w tych krajach, na podstawie których Centrum Pomocy ubezpieczyciela posiada stałego przedstawiciela w danym kraju;

10) w przypadku ubezpieczenia na wyjazd do kraju spoza Europy, stawki i zakres ubezpieczenia będą każdorazowo ustalane z Zamawiającym;

11) Zamawiający zastrzega możliwość zakupu ubezpieczenia na wyjazd zagraniczny bez zakupu biletów lotniczych.

W ramach pełnienia usług na rzecz Urzędu Marszałkowskiego Województwa Lubelskiego:

1) Wykonawca zobowiązuje się do kompleksowej obsługi w zakresie rezerwacji biletów lotniczych, jak również realizacji połączeń bezpośrednich oraz wieloetapowych krajowych,

zagranicznych oraz możliwości ich łączenia, w tym również z innymi rodzajami transportu np. kolejowym, drogowym;

2) Wykonawca dokona rezerwacji biletów w dostępnych klasach i taryfach zleczanych przez Zamawiającego, w terminach każdorazowo uzgodnionych z Zamawiającym oraz prześle drogą elektroniczną informację o dokonanej rezerwacji zawierającą m.in. plan podróży, taryfę i cenę biletu;

3) zgłoszenie może być złożone przez Zamawiającego telefonicznie, faksem lub drogą elektroniczną (na nr telefonu, faksu lub adres e-mail wskazane przez Wykonawcę). Zgłoszenie będzie dokonywane przez pracowników komórek merytorycznych Urzędu Marszałkowskiego Województwa Lubelskiego w Lublinie odpowiedzialnych za organizację wyjazdu;

4) rezerwacje biletów będą wynikiem wyszukania optymalnych połączeń pod względem ceny, czasu podróży i dostępnej taryfy (najtańsze i najszybsze połączenia na danej trasie, preferowane połączenia bezpośrednie);

5) Wykonawca powinien przedstawić dwie propozycje połączeń: najtańszą i najszybszą (preferowane połączenie bezpośrednie i z portu lotniczego w Lublinie);

6) Zamawiający zastrzega sobie prawo do weryfikacji przedłożonej propozycji, a w przypadku stwierdzenia, że połączenie nie jest najkorzystniejsze, zażąda od Wykonawcy przedłożenia nowej, korzystniejszej propozycji;

7) Wykonawca dołoży szczególnej staranności i poufności przy wykonywaniu wszystkich czynności związanych z realizacją zamówienia;

8) w trakcie realizacji zamówienia Wykonawca zobowiązany będzie do dostarczenia biletów oraz polis ubezpieczeniowych Zamawiającemu każdorazowo w odpowiedzi na przekazane przez Zamawiającego zlecenie, w terminie odpowiadającym czasowi podanemu przez Wykonawcę w formularzu oceny oferty, ale nie później niż na 24 godziny przed terminem planowanej podróży, której dotyczy rezerwacja i zakup biletów, chyba że zamówienie będzie złożone na mniej niż 24 godziny przed tym terminem;

9) w sytuacji nagłej Wykonawca dostarczy bilet i polisę ubezpieczeniową Zamawiającemu nie później niż w ciągu 3 godzin przed planowanym terminem podróży, której dotyczy rezerwacja i zakup biletów;

10) Zamawiający będzie mógł dokonać zwrotu biletu, dokonać zmiany klasy/taryfy biletu, trasy, terminu w zależności od warunków taryfy, w której wystawiony jest bilet. Jeżeli zmiany będą wiązać się z koniecznością rekalkulacji ceny biletu, Zamawiający wyrówna różnicę w cenie biletu. Poza różnicą w cenie, Wykonawca nie będzie pobierał z tego tytułu dodatkowych opłat i nie przysługuje mu dodatkowe wynagrodzenie;

11) Wykonawca przydzieli trzy osoby (tzw. Opiekunów Zamawiającego) odpowiedzialnych za realizację Umowy zawartej na podstawie niniejszego zamówienia;

12) Wykonawca zapewni udział osób korzystających z wykupionych biletów w systemach punktowych (bonusowych) poszczególnych linii lotniczych za poszczególne loty. Punkty za loty będą przyznawane osobom, na które wystawiono bilety i będą uprawniały do korzyści wynikających z regulaminów tych systemów.

13) Minimalne doświadczenie każdego z trzech pracowników odpowiedzialnych za obsługę w zakresie rezerwacji i sprzedaży biletów i polis ubezpieczeniowych wynosi 6 miesięcy.

14) Maksymalny czas dostarczenia biletu elektronicznego i polisy do Zamawiającego po złożeniu dyspozycji zakupu nie może być dłuższy niż 90 minut.