

Wydatek współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach realizacji projektu pt. „Marketing Gospodarczy Województwa Lubelskiego II”

Załącznik nr 1a do SIWZ

Opis Przedmiotu Zamówienia

w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na świadczenie usługi rezerwacji, sprzedaży oraz dostarczenia biletów lotniczych na zagraniczne i krajowe przewozy pasażerskie wraz z ubezpieczeniem na wyjazdy zagraniczne i krajowe na potrzeby projektu „Marketing Gospodarczy Województwa Lubelskiego II” współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego z Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Lubelskiego 2014- 2020.

I. Przedmiot zamówienia:

Przedmiot zamówienia obejmuje kompleksową obsługę w zakresie rezerwacji, sprzedaży oraz dostarczenia biletów lotniczych wraz z ubezpieczeniem na wyjazdy zagraniczne i krajowe zgodnie z potrzebami Zamawiającego. W ramach przedmiotu Zamówienia Wykonawca będzie realizował połączenia lotnicze bezpośrednie oraz wieloetapowe krajowe i zagraniczne, w tym również łączone z innymi rodzajami transportu np. kolejowym, drogowym.

Realizacja przedmiotu zamówienia odbywać się będzie od momentu podpisania umowy do 30.11 2019 r. lub do wyczerpania kwoty określonej w umowie, w zależności co nastąpi pierwsze.

Rezerwacja, sprzedaż i dostawa biletów lotniczych wraz z ubezpieczeniem odbywać się będzie sukcesywnie, zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego, na podstawie zamówień przekazywanych do Wykonawcy e-mailowo lub telefonicznie.

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/przejazdu kolejowego bezpośredniego lub kilku lotów/przejazdów 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/przejazd bezpośredni lub przelot/przejazd z przesiadką/ami. Zamawiający zastrzega możliwość zakupu biletów w jedną stronę.

II. Szczegółowe elementy przedmiotu zamówienia:

1. Wyszukiwanie połączeń:

- a) Wykonawca zobowiązany jest zapewnić bezkolizyjną realizację wieloetapowych połączeń zagranicznych i krajowych i możliwość ich łączenia, w tym również łączone z innymi rodzajami transportu np. kolejowym, drogowym.
- b) Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia różnych wariantów połączeń (min. 2 opcje dla każdego zapytania) uwzględniających najkorzystniejsze na rynku ceny

Wydatek współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach realizacji projektu pt. „Marketing Gospodarczy Województwa Lubelskiego II”

i promocje (w tym także na życzenie Zamawiającego połączeń tanimi liniami lotniczymi) wraz z podaniem informacji:

- jak przesunięcie terminu wyjazdu (np. wylot jeden dzień wcześniej/powrót jeden dzień później) wpłynie na zmianę ceny biletu lotniczego;
- nazw linii lotniczych;
- najkorzystniejszych tras podróży i czasu podróży;
- doradztwa w zakresie zmian w czasie trwania podróży.

- c) Wykonawca jest zobowiązany do przesłania oferty przelotu maksymalnie w ciągu dwóch godzin od otrzymania zlecenia, na adres wskazany przez osobę zlecającą.

2. Rezerwacja biletów:

- a) Wykonawca jest zobowiązany do rezerwacji biletu wybranego przez Zamawiającego spośród przedstawionych ofert (o ile jest możliwa u danego przewoźnika) w terminie nie dłuższym niż 2 godziny od momentu otrzymania od Zamawiającego polecenia rezerwacji przekazanego e-mailowo lub telefonicznie.
- b) Wykonawca każdorazowo będzie przysyłał Zamawiającemu drogą elektroniczną, na wskazany adres, potwierdzenie dokonanych rezerwacji biletów, zawierające następujące informacje:
- o linii lotniczej świadczącej usługę przewozu;
 - o miejscu i terminie (data i godzina) wylotu (ze wskazaniem lotniska);
 - o miejscu i terminie (data i godzina) powrotu (ze wskazaniem lotniska);
 - o czasie trwania lotu, a w przypadku połączeń wieloetapowych o łącznym czasie trwania lotu;
 - w przypadku połączeń wieloetapowych – o ilości i miejscu ewentualnych przesiadek, wraz z terminami (data i godzina) przylotu i odlotu z miejsca przesiadki;
 - o klasie biletu oraz warunkach taryfy;
 - o cenie biletu przewoźnika (bez opłaty transakcyjnej), z uwzględnieniem nadania bagażu, w zł polskich. W przypadku cen biletów podanych w innych walutach, przeliczenie na PLN nastąpi wg średniego kursu NBP na dany dzień;
 - o terminie wykupu biletu w określonej cenie;
 - o możliwości i warunkach anulowania biletu;
 - o możliwości zmian terminu wylotu, przylotu;
 - o możliwości zmian danych dotyczących pasażera;
 - o możliwości zmiany trasy podróży.
- c) Wykonawca będzie każdorazowo informował 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;
- d) Wykonawca zobowiązany jest bezzwłocznie i na bieżąco informować Zamawiającego drogą mailową o wszystkich zmianach dotyczących zarezerwowanej podróży;
- e) Wykonawca zapewni bezkosztowe anulowanie rezerwacji przez Zamawiającego lub zmiany czasu, terminu, trasy, klasy podróży oraz danych pasażera, jeśli zostanie to zgłoszone przed wykupieniem biletu.

Wydatek współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach realizacji projektu pt. „Marketing Gospodarczy Województwa Lubelskiego II”

3. Sprzedaż biletów i odprawa on-line:

- a) Wykonawca zobowiązany jest stosować przy sprzedaży biletów minimalne ceny dostępne w danym terminie na danej trasie, z zachowaniem uczciwości handlowej;
- b) Wykonawca zobowiązany jest realizować bilety lotnicze, w pierwszej kolejności proponując sprzedaż w ramach taryf poufnych, promocji oraz innych zniżek oferowanych przez przewoźnika. O każdej obniżce, upuście czy promocji zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Zamawiającego;
- c) Bilet wystawiony przez Wykonawcę musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego i przesłany przez Wykonawcę na adres poczty elektronicznej wskazanej przez Zamawiającego w czasie nie dłuższym niż 2 godziny od momentu otrzymania ze strony Zamawiającego polecenia wykupu biletu.
- d) W przypadkach nagłych Wykonawca bezpłatnie dostarczy dokumenty podróży (bilety) w miejsce wskazane przez Zamawiającego lub do własnego punktu obsługi klienta na lotnisku, ewentualnie do punktu sprzedaży biletów przewoźnika, który realizuje przelot, niezwłocznie od momentu złożenia zlecenia, w terminie umożliwiającym wykorzystanie zakupionego biletu.
- e) Zakupiony bilet będzie można anulować bezkosztowo, chyba że nie będzie to możliwe w przypadku danej taryfy; Wykonawca każdorazowo informuje Zamawiającego o tym fakcie przed wykupieniem biletu;
- f) Wykonawca na życzenie Zamawiającego będzie dokonywał odprawy on-line w imieniu pasażerów oraz będzie dostarczał drogą elektroniczną karty pokładowe nie później niż 24 h przed planowanym terminem lotu.

4. Ubezpieczenia:

- a) Wykonawca każdorazowo na polecenie Zamawiającego zakupi 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.
- b) Stawki na poszczególne elementy zakresu ubezpieczenia dla krajów UE i Europy wynosić będą odpowiednio co najmniej:
 - Koszty leczenia – 80 000 zł
 - NNW – 10 000 zł
 - OC – 14 000 zł
- c) Ubezpieczenia wyjazdów do krajów byłego Związku Radzieckiego (np. Białoruś, Ukraina, Kazachstan, Rosja) powinny spełniać wymogi wynikające z przepisów wewnętrznych i dotyczących wydawania wiz wyjazdowych 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;
- d) W przypadku ubezpieczenia na wyjazd do kraju spoza Europy, stawki i zakres ubezpieczenia będą każdorazowo ustalane z Zamawiającym;
- e) Polisy ubezpieczeniowe będą przekazywane przez Wykonawcę drogą elektroniczną na wskazany adres przez Zamawiającego.

Wydatek współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach realizacji projektu pt. „Marketing Gospodarczy Województwa Lubelskiego II”

- f) Maksymalny czas dostarczenia polisy to 24 godziny po złożeniu dyspozycji przez Zamawiającego, ale nie później niż na 24 godziny przed terminem planowanej podróży, której dotyczy ubezpieczenie, chyba że zamówienie będzie złożone na mniej niż 24 godziny przed tym terminem;
- g) Zamawiający zastrzega możliwość zakupu ubezpieczenia na wyjazd zagraniczny bez zakupu biletów lotniczych.

III. Pozostałe wymagania Zamawiającego

- 1. Zamawiający ma prawo do niewykorzystania części zakupu biletów w zależności od faktycznego zapotrzebowania. W przypadku, gdy łączne wynagrodzenie za zrealizowanie przedmiotu umowy, będzie niższe od wynagrodzenia maksymalnego, Wykonawcy nie przysługuje prawo do roszczeń z tego tytułu;
- 2. Zamawiający przewiduje możliwość świadczenia usług, których odbiorcą mogą być osoby niepełnosprawne, w związku z czym Wykonawca powinien w stosownej sytuacji przedsięwziąć środki służące pokryciu potrzeb ww. osób.
- 3. 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 lub z przyczyn losowych;
- 4. Wykonawca zapewni posiadanie lub uruchomienie dla Zamawiającego hot-line (serwisu telefonicznego) czynnego całą dobę przez 7 dni w tygodniu, umożliwiającego dokonanie zmian w rezerwacji lub rezerwacji poza godzinami otwarcia biura;
- 5. Usługi świadczone przez Wykonawcę w trakcie realizacji zamówienia muszą spełniać zasady IATA (Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego) w zakresie sprzedaży biletów lotniczych;
- 6. Wykonawca ma obowiązek regularnego informowania Zamawiającego o wysokości wykorzystanej puli środków wynikających z podpisanej umowy. Wykonawca będzie zobowiązany do sporządzania miesięcznych zestawień sprzedanych biletów/wystawionych faktur i przysyłania ich drogą elektroniczną do Zamawiającego nie później niż do 10 dnia miesiąca następującego po miesiącu, którego zestawienie dotyczy.
- 7. Zamawiający zastrzega sobie prawo do weryfikacji przedłożonej propozycji, a w przypadku stwierdzenia, że połączenie nie jest najkorzystniejsze, zażąda od Wykonawcy przedłożenia nowej, korzystniejszej propozycji;
- 8. Do realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca jest zobowiązany przydzielić co najmniej jedną osobę (wskazać imię i nazwisko, adres mailowy i nr telefonu) tzw. Opiekuna Zamawiającego, która będzie wyznaczona do kontaktów z Zamawiającym i odpowiedzialna za realizację przedmiotu Zamówienia.