

Opis przedmiotu zamówienia

Przedmiot zamówienia jest określony we Wspólnym Słowniku Zamówień jako Kod CPV:
63510000-7 usługi biur podróży i podobne,
63512000-1 usługi sprzedaży biletów podróży i pakietów wycieczkowych.

I. Ogólne wymagania

1. Przedmiotem zamówienia jest usługa rezerwacji, sprzedaży i sukcesywnej dostawy biletów lotniczych na trasach obejmujących cały świat na potrzeby Instytutu Lotnictwa.
2. Zamawiający wymaga od Wykonawcy zorganizowania oraz pełnego zabezpieczenia kompleksowej realizacji przedmiotu zamówienia, zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i państw docelowych (ewentualnie docelowych portów lotniczych) – dotyczy wszelkiego rodzaju opłat – np. opłat lotniskowych, podatków, obowiązkowych ubezpieczeń, opłat dodatkowych za bagaż ponadwagowy/ponadwymiarowy itp.
3. Usługa realizowana będzie w okresie 4 miesięcy od dnia zawarcia umowy o udzielenie zamówienia publicznego lub do wyczerpania się maksymalnego wynagrodzenia Wykonawcy wynikającego z umowy, w zależności od tego, która przesłanka nastąpi pierwsza.
4. Zamawiający przewiduje, że przeloty na trasach zagranicznych stanowić będą ok. 98% wszystkich zakupionych biletów, natomiast przeloty na trasach krajowych stanowić będą ok. 2% wszystkich zakupionych biletów.
5. Przelot oznacza podróż jednej osoby do wskazanego miejsca w relacji „tam i z powrotem” lub podróży w jedną stronę, z uwzględnieniem przesiadek i przerw dotyczących tej samej podróży.

II. Rezerwacja

1. Wykonawca zapewni bezkosztową rezerwację połączeń lotniczych i sprzedaż biletów lotniczych z uwzględnieniem:
 - 1) warunków podróży określonych przez Zamawiającego każdorazowo w formularzu zamówienia rezerwacji lub zamówieniu wyceny,
 - 2) bezkolizyjnej, z zachowaniem rekomendowanego przez lotniska czasu na przesiadkę, relacji połączeń wieloetapowych i najkrótszych połączeń na danej trasie, z zastrzeżeniem, że Zamawiający jest uprawniony do wyboru trasy połączenia,
 - 3) najniższych możliwych cen w warunkach podróży, o których mowa w pkt 1.
2. Zamawiający zastrzega sobie prawo porównania cen biletów lotniczych oferowanych przez Wykonawcę z cenami biletów oferowanych przez przewoźników w sprzedaży bezpośredniej, w tym przez Internet. Jeżeli w wyniku tej weryfikacji Zamawiający ustali, że oferowana przez Wykonawcę cena biletu jest wyższa od najniższej ceny całkowitej oferowanej na rynku na dzień przedstawienia oferty przez Wykonawcę na przelot (odpowiedź na zamówienie, o którym mowa w ust. 1 pkt 1), Wykonawca zobowiązuje się do sprzedaży biletu po cenie nie wyższej niż cena biletu oferowanego na rynku. O zaistniałej sytuacji osoba odpowiedzialna za prawidłową realizację umowy niezwłocznie powiadamia Wykonawcę przesyłając wydruk, link lub inny dowód potwierdzający fakt zaistnienia ww. stanu faktycznego.



3. Wykonawca na wniosek Zamawiającego może dokonywać rezerwacji i zakupu biletów z uwzględnieniem oferty tzw. tanich linii lotniczych.
4. Zamówienia w zakresie realizacji usługi składane będą przez Zamawiającego za pośrednictwem poczty elektronicznej ze wskazaniem wszystkich niezbędnych parametrów, w tym trasy, terminów i standardu podróży na adres osoby odpowiedzialnej za prawidłową realizację umowy ze strony Wykonawcy. Zamówienia składane będą przez osoby odpowiedzialne za prawidłową realizację umowy, upoważnione przez Zamawiającego.
5. Po złożeniu zamówienia na wycenę Wykonawca bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w ciągu 4 godzin od momentu złożenia zamówienia przedstawi Zamawiającemu co najmniej 3 propozycje przelotów oraz poinformuje go o ostatecznym terminie na założenie rezerwacji. W przypadku gdy Zamawiający określi propozycję oczekiwanego/ych połączenia/ń Wykonawca uwzględni ten wariant w ww. propozycjach, przy czym Zamawiający zastrzega sobie prawo do możliwości podania konkretnych lotów z prośbą o niezwłoczną rezerwację biletu.
6. Zamawiający ma prawo do dowolnej ilości zmiany zapytania o rezerwacje oraz do dowolnej ilości zakładanych rezerwacji.
7. Zamawiający dokona wyboru wariantu przelotu i poinformuje o tym Wykonawcę, który dokona na tej podstawie rezerwacji biletu/-ów, a następnie bezzwłocznie (nie później niż w ciągu 4 godzin od momentu złożenia zamówienia), za pośrednictwem poczty elektronicznej prześle do Zamawiającego rezerwację, pod którą będą podane dane z warunkami rezerwacji, w tym informacje o możliwości dokonania zwrotu, wymiany biletu, koszty usługi, termin wykupu biletu/-ów oraz informacje o wymaganych danych osobowych osób podróżujących, jeśli takie dane są potrzebne do zakupu biletu/ów. Wykonawca będzie przysyłał pod rezerwacją tylko informacje dotyczące danej podróży określone w niniejszym ustępie.
8. Wykonawca w temacie wiadomości elektronicznej dotyczącej rezerwacji zobowiązany jest podawać imię i nazwisko osoby podróżującej, a w przypadku rezerwacji grupowej – imię i nazwisko przynajmniej jednej osoby podróżującej.
9. Wykonawca zobowiązany jest do posiadania bezpłatnej infolinii czynnej w godzinach pracy biura od poniedziałku do piątku w godz. 08.00 – 18.00.
10. W razie zaistnienia konieczności pilnych wyjazdów Wykonawca zobowiązuje się do dołożenia wszelkich starań umożliwiających realizację najkorzystniejszego połączenia podróży, tj. takiego, które zapewni terminowe przybycie na miejsce przeznaczenia osób podróżujących, o jak najkrótszym łącznym czasie podróży i jak najmniejszej ilości międzylądowań (przesiadek). W takich przypadkach Zamawiający powiadomi Wykonawcę o konieczności pilnego wyjazdu za pośrednictwem e-maila, o którym mowa w ust. 4 (e-mail Wykonawcy), o wysokiej ważności (zamówienie pilne) albo skorzysta w tym celu z bezpłatnego numeru telefonu, o którym mowa w ust. 12. Wykonawca niezwłocznie, jednak nie później niż 30 minut od otrzymania zamówienia o wysokim priorytecie, potwierdzi jego otrzymanie na e-mail (e-mail Zamawiającego), o którym mowa w ust. 4. Czas na odpowiedź, tzn. przesłanie Zamawiającemu propozycji lub założenie rezerwacji na preferowane połączenie, wynosi nie więcej niż 2h od momentu złożenia zamówienia. Ust. 5-8 stosuje się odpowiednio.
11. W razie zaistnienia nieprzewidzianych wyjazdów, tj. takich, które rozpoczynają się tego samego lub następnego dnia roboczego, Wykonawca na wniosek Zamawiającego ma obowiązek założenia rezerwacji podczas rozmowy telefonicznej wykorzystując w tym celu numer telefonu, o którym mowa w ust. 12.
12. Wykonawca udostępni Zamawiającemu działający całodobowo 7 dni w tygodniu bezpłatny dedykowany numer telefoniczny, tzw. alarmowy do wykorzystania w przypadkach potrzeby pilnego kontaktu Zamawiającego lub osoby podróżującej z Wykonawcą (w sytuacji konieczności nagłej rezerwacji i kupna biletu, nagłej zmiany trasy lotu, na skutek wystąpienia opóźnienia lub odwołania połączenia lotniczego z powodu nagłych zmian atmosferycznych lub innych zdarzeń losowych). Wykonawca ma możliwość zmiany biletu tylko po konsultacji i zgodzie osób do tego wyznaczonych. O potrzebie pilnego kontaktu z Wykonawcą decyduje Zamawiający.

13. Zamawiający zastrzega sobie prawo odwołania rezerwacji objętej zamówieniem lub jej zmiany w zakresie trasy, terminu podróży albo danych osoby podróżującej, a także prawo rezygnacji z rezerwacji (anulowanie rezerwacji). Wszelkie zmiany rezerwacji będą dokonywane przez Wykonawcę zgodnie z regulaminem przewoźnika, u którego została ona dokonana. Jeżeli zmiany takie spowodują zmianę ceny biletu/biletów, Zamawiający pokryje udokumentowaną różnicę w cenie. Poza różnicą w cenie, o której mowa powyżej, Wykonawca nie będzie pobierał z tytułu odwołania lub zmiany rezerwacji albo rezygnacji z zakupionego biletu dodatkowych opłat i nie przysługuje mu dodatkowe wynagrodzenie.
14. Wykonawca zobowiązany jest do posiadania strony internetowej związanej z realizacją przedmiotu zamówienia.
15. Wykonawca oddeleguje do realizacji przedmiotowego zamówienia co najmniej dwie osoby do całodobowego kontaktu z Zamawiającym dostępne we wszystkie dni tygodnia (osoby odpowiedzialne za prawidłową realizację umowy), określając nr telefonu do ww. osób. Ww. osoby będą wykonywać zadania wynikające z niniejszego opisu przedmiotu zamówienia, w szczególności będą udzielały informacji w sprawie zamawiania, cen biletów, rezygnacji z lotów (anulowania przelotu).
16. Osoby, o których mowa ust. 15 muszą legitymizować się doświadczeniem w pracy na stanowisku kasjera przez okres nie krótszy niż 1 rok oraz być zatrudnione przez Wykonawcę na umowę o pracę. Dokumenty potwierdzające posiadane doświadczenie oraz formę zatrudnienia, Wykonawca ma obowiązek przedłożyć nie później niż w terminie 3 dni od dnia zawarcia umowy. W przypadku gdy przedłożone przez Wykonawcę dokumenty nie potwierdzą wymagań określonych przez Zamawiającego, Zamawiający wezwie Wykonawcę do usunięcia wad uniemożliwiających spełnienie ww. wymagań w terminie 7 dni. W przypadku gdy Wykonawca nie przedstawi wymaganych dokumentów we wskazanym terminie, Zamawiającemu przysługuje prawo do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym. Jednocześnie Zamawiający zastrzega sobie możliwość weryfikacji ww. dokumentów na każdym etapie realizacji przedmiotu zamówienia. Zapisy niniejszego punktu stosuje się odpowiednio.
17. Za zgodą osoby upoważnionej przez Zamawiającego do kontaktów z Wykonawcą, dowolni pracownicy Instytutu Lotnictwa mogą kontaktować się z Wykonawcą w celu wyceny połączeń lub założenia rezerwacji (w sytuacjach gdy będzie mogło to przyspieszyć wybranie preferowanego połączenia, np. przy połączeniach wieloetapowych).
18. Wykonawca zobowiązuje się do przypominania Zamawiającemu o zbliżających się terminach wykupu biletów na 4 godziny przed wygaśnięciem ważności rezerwacji.

III. Bilet

1. Wykonawca ma obowiązek wystawiania biletów lub innych właściwych dokumentów podróży zgodnie z treścią złożonego zamówienia. Odpowiedzialność za wystawienie prawidłowego biletu zgodnie z danymi podanymi przez Zamawiającego ponosi Wykonawca.
2. Procedura zamawiania biletów będzie realizowana każdorazowo na podstawie formularza zamówienia biletu drogą elektroniczną (e-mail) na wskazany przez Wykonawcę adres mailowy. W szczególnych przypadkach (problemy techniczne ze skrzynką mailową) Zamawiający zastrzega sobie prawo do potwierdzenia wykupu biletu przez SMS bądź drogą telefoniczną na dedykowany numer telefoniczny.
3. Bilety mają być dostarczane bezpłatnie, na własny koszt i ryzyko Wykonawcy, w formie elektronicznej na wskazany przez Zamawiającego adres mailowy, w terminie ustalonym przez strony, jednak nie później niż na 24 godziny przed terminem planowanej podróży. Zamawiający zastrzega, że w wyjątkowych sytuacjach, czas dostarczenia biletu/biletów może ulec zmianie, a termin dostarczenia - skróceniu. W przypadku maila z wysoką ważnością (zamówienia pilne), czas realizacji wystawienia biletu nie może być dłuższy niż 2 godziny od potwierdzenia jego wykupu przez Zamawiającego.
4. Wykonawca jest zobowiązany do przejścia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji do linii lotniczych, a zwłaszcza do reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacji

dotyczących przewozów realizowanych na podstawie rezerwacji i zakupów dokonywanych u Wykonawcy, a w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub z przyczyn losowych.

5. Każdy imienny bilet powinien być wysyłany w oddzielnym mailu na wskazany przez Zamawiającego adres mailowy. Wykonawca w temacie wiadomości zawierającej bilet zobowiązany jest umieścić imię i nazwisko osoby podróżującej. Bilet powinien zawierać cenę przelotu ze wskazaniem składników kosztu przelotu, takich jak podatki, opłaty lotniskowe itp.

IV. Faktura

1. Wykonawca zobowiązuje się do wystawiania faktur elektronicznych za bilety lotnicze. Faktury powinny być przesyłane w ciągu 4 dni roboczych od wystawienie biletu lotniczego, drogą elektroniczną na adres mailowy wskazany przez Zamawiającego.
2. Faktura powinna zawierać co najmniej:
 - 1) datę wystawienia;
 - 2) datę sprzedaży;
 - 3) dane wystawcy;
 - 4) dane nabywcy;
 - 5) opis towaru/usługi, w tym imię i nazwisko osoby podróżującej, daty podróży, trasa przelotu oraz imię i nazwisko osoby zamawiającej bilet);
 - 6) cenę netto;
 - 7) cenę brutto.

V. Raport

1. Wykonawca zobowiązuje się do sporządzania Zamawiającemu miesięcznych raportów z wystawionych przez Wykonawcę faktur za bilety lotnicze. Raporty takie przesyłane będą do 5 dnia roboczego miesiąca następującego po miesiącu, którego dotyczą, drogą elektroniczną na wskazany przez Zamawiającego adres mailowy.
2. Raport powinien zawierać poniższe dane (w stałej kolejności):
 - 1) imię i nazwisko osoby podróżującej;
 - 2) trasę przelotu;
 - 3) daty wylotu i powrotu;
 - 4) łączny koszt jednego biletu z uwzględnieniem opłaty transakcyjnej oraz upustu;
 - 5) opłatę transakcyjną;
 - 6) numer faktury;
 - 7) imię i nazwisko osoby, która zamówiła dany bilet.