

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

I. Zakres usług stanowiących przedmiot zamówienia obejmuje:

Przedmiotem zamówienia jest rezerwacja, sprzedaż oraz dostawa biletów lotniczych związanych z realizacją krajowych i zagranicznych podróży pracowników, doktorantów oraz innych uczestników projektu „Społeczno-gospodarcze konsekwencje czwartej rewolucji przemysłowej”, finansowanego w ramach programu Regionalne Inicjatywy Doskonałości Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego, (dalej jako pasażerowie) wraz z ubezpieczeniem pasażerów oraz ich bagażu na czas przelotu i podróży NNW i KL, zgodnie z warunkami zawartymi w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia, wzorze umowy oraz niniejszym Szczegółowym Opisie Przedmiotu Zamówienia.

II. Szczegółowe wymagania dotyczące przedmiotu zamówienia:

1. Rezerwacja, sprzedaż i dostawa biletów lotniczych odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego na podstawie zamówień przekazywanych do Wykonawcy *e-mailem, telefonicznie* bądź *faksem*. Wybór formy przekazywanych zamówień należeć będzie do Zamawiającego.
2. Zamówienie będzie realizowane od dnia podpisania umowy do dnia 31 grudnia 2022 r. lub do wyczerpania kwoty brutto przeznaczonej na realizację zamówienia.
3. Zamawiający nie jest zobowiązany do wykorzystania pełnej kwoty brutto wskazanej w umowie.
4. Za „jeden bilet” należy rozumieć bilet na trasie: „tam i z powrotem”. Zamawiający zastrzega możliwość zakupu biletów „w jedną stronę”.
5. Wykonawca zobowiązany jest do organizowania i zabezpieczenia kompleksowej realizacji przedmiotu zamówienia zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i krajów docelowych, w tym obowiązkowego ubezpieczenia podróżnych i ich bagażu w czasie lotu, opłaty lotniskowe, opłaty paliwowe, opłaty serwisowe.
6. Wykonawca jest zobowiązany do wyznaczenia dwóch delegowanych pracowników posiadających doświadczenie na stanowisku kasjera lotniczego.
7. Wykonawca musi posiadać siedzibę lub oddział na terytorium Polski, w tym:

- a. posiada co najmniej jedno biuro obsługi klienta/siedzibę/oddział na obszarze miasta Krakowa otwartego co najmniej 5 dni w tygodniu (od poniedziałku do piątku) w godzinach 9.00 – 17.00,
 - b. posiada „bezpłatną platformę internetową” do samodzielnego sprawdzania i zamawiania biletów lotniczych,
 - c. zapewni bezpłatny telefoniczny „help desk” czynny 24h/7 dni w tygodniu, pod którym będzie dostępna osoba będąca w stanie zapewnić Zamawiającemu dokonanie zmian w rezerwacji, klasy, czasu, terminu podróży oraz danych pasażera, w sytuacjach niezależnych od Zamawiającego nie dających się wcześniej przewidzieć (dotyczy dni wolnych od pracy lub czasu poza godzinami pracy biur obsługi klienta/siedziby/oddziału).
8. Wykonawca wskazuje nr telefonu / faksu i adres e-mail do kontaktu z pracownikami Zamawiającego.
 9. Nie dopuszcza się obsługi Zamawiającego za pomocą automatycznej linii telefonicznej, która po odtworzeniu każdorazowo nagranych komunikatów łączy z dowolnym konsultantem.
 10. Wykonawca udzieli informacji Zamawiającemu na zadane pytanie nie później niż w ciągu dwóch godzin od złożenia zlecenia mailowego lub telefonicznego.
 11. Wykonawca zobowiązany jest do podania, jeżeli istnieją, co najmniej trzech, optymalnych dla Zamawiającego, propozycji połączeń lotniczych na jedno zapytanie.
 12. Wykonawca zobowiązany jest, po uprzedniej akceptacji Zamawiającego zakupu biletu, do:
 - 1) rezerwacji połączeń lotniczych i sprzedaży biletów lotniczych z uwzględnieniem bezkolizyjnej relacji połączeń wieloetapowych i najkrótszych połączeń na danej trasie oraz z uwzględnieniem najniższych z dostępnych taryf publikowanych i stawek negocjowanych oraz stawek promocyjnych, w klasach wymaganych przez Zamawiającego (tzn. co do zasady w klasie II (ekonomicznej)), w ramach wyjątku w klasie I (business)), a także w klasie przewoźników tzw. Tanie Linie Lotnicze,
 - 2) stosowania minimalnych cen dostępnych w danym terminie z zachowaniem wymaganego standardu podróży,
 - 3) po dokonaniu rezerwacji, pisemnego jej potwierdzenia (za pośrednictwem poczty elektronicznej), w której musi zawrzeć dane rezerwacji, wraz z ceną biletu(ów) lotniczego(ych), związanego z zagraniczną podróżą służbową oraz termin wykupu,
 - 4) przypominania o konieczności wykupu biletów w formie e-mailowej bądź telefonicznej najpóźniej na 24 godziny przed upływem terminu dokonanej uprzednio rezerwacji,
 - 5) dostarczenia biletów elektronicznie wraz z fakturą na adres e-mail wskazany przez Zamawiającego. Odpowiedzialność za bilet dostarczony elektronicznie na adres prywatny(spoza wskazanej domeny) ponosi wykonawca,
 13. Elektroniczne dostarczenie biletu musi nastąpić niezwłocznie tj. w terminie nieprzekraczającym 1 godz. od momentu pisemnego (za pośrednictwem poczty elektronicznej) przekazania przez Zamawiającego Wykonawcy akceptacji zakupu biletu.

14. W razie braku możliwości dostarczenia biletu elektronicznie (np. ze względu na trasę podróży, bądź z powodu siły wyższej) Wykonawca zobowiązany jest, wedle wyboru:
 - a. dostarczyć bezpłatnie bilet papierowy do siedziby Zamawiającego (Małopolska Szkoła Administracji Publicznej, Ul. Rakowicka 16, pok. 24), nie później niż 2 dni przed planowanym terminem podróży, bądź też,
 - b. przekazać bilet na ręce osoby podróżującej (której nazwisko widnieje na bilecie) za pisemnym potwierdzeniem.
15. Bilet wystawiony przez Wykonawcę musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego.
16. W przypadku zmiany godziny wylotu/przylotu z winy przewoźnika, bądź też z uwagi na okoliczności będące konsekwencją zdarzeń związanych z siłą wyższą, Wykonawca zobowiązany jest do powiadomienia o tym fakcie pasażera pisemnie (za pośrednictwem poczty elektronicznej) lub telefonicznie, a w przypadku braku danych kontaktowych pasażera, Zamawiającego.
17. Wykonawca zobowiązany jest do przejęcia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji w stosunku 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.
18. Zwrot kosztów biletu w przypadku odwołania wyjazdu, zwrotu części kosztów poniesionych przez Zamawiającego zgodnie z warunkami zastosowanej taryfy; zwrot tych kosztów powinien nastąpić w ciągu 30 dni kalendarzowych od daty zwrotu biletu, na podstawie faktury korygującej.
19. Wykonawca zobowiązany jest do dokonywania zapłaty należności z tytułu zapewnienia biletów lotniczych oraz z tytułu wszelkich kosztów związanych z przewozem lotniczym, w tym z tytułu opłat lotniskowych ze środków własnych.
20. Wykonawca zobowiązany jest do włączania Zamawiającego do programów lojalnościowych np. LOT dla firm, PartnerPlusBenefit, dzięki czemu za każdy przelot na otwarte (o ile jeszcze nie istnieje) konto zamawiającego wpływają będą punkty, które następnie będzie można wymienić na gratyfikacje. Obowiązek naliczenia każdorazowego biletu do odpowiedniego programu lojalnościowego spoczywa na Wykonawcy.
21. Wykonawca zobowiązany jest do monitorowania realizacji przedmiotu zamówienia oraz przedkładania Zamawiającemu na każde wezwanie raportu (w formie arkusza kalkulacyjnego) ze wskazaniem: 1./rodzaju sprzedanego biletu; 2./danych uczestnika lotu; 3./trasy; 4./daty podróży; 5./ceny biletu; 6./ilości sprzedanych biletów; 7./kwoty brutto i netto wystawionych za nie faktur (całkowitej).
22. Wykonawca zobowiązany jest do ubezpieczenia KL i NNW pasażerów na okres objęty delegacją lub skierowaniem.
23. Zamawiający zastrzega, iż wylot oraz powrót może następować w każdym dniu tygodnia, w terminie podanym w zleceniu zamówienia, z uwzględnieniem obowiązującego na danej trasie rozkładu lotów.
24. Zamawiający dokonywać będzie zlecenia zamówienia za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonicznie lub osobiście przez osobę wyjeżdżającą w

siedzibie/filii/oddziale/punkcie wykonawcy, w terminie nie krótszym niż 24 godz. przed planowanym terminem wylotu.

25. Zamawiający zastrzega sobie jednodniowy (24 godz.) termin odstąpienia od złożonego zamówienia bez konieczności ponoszenia dodatkowych kosztów.
26. Usługi świadczone przez Wykonawcę w trakcie realizacji zamówienia muszą spełniać zasady IATA (Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego) w zakresie sprzedaży biletów lotniczych.
27. Wykonawca, jeżeli istnieje taka możliwość, zapewni na życzenie Zamawiającego dokonywanie odpraw on-line.

III. Dodatkowe wymagania i informacje:

1. Zamawiający ma prawo do:
 - 1) dokonywania zakupu biletów w zależności od faktycznego zapotrzebowania Zamawiającego; w przypadku gdy łączne wynagrodzenie za zrealizowanie przedmiotu umowy będzie niższe od wynagrodzenia maksymalnego, Wykonawcy nie przysługuje prawo do roszczeń z tego tytułu;
 - 2) modyfikacji liczby rezerwacji, zakupu i dostawy biletów pod warunkiem nie przekroczenia wartości umowy; Wykonawcy nie przysługuje prawo do roszczeń z tego tytułu;
 - 3) weryfikacji propozycji połączeń, a jeżeli Zamawiający stwierdzi, że połączenia nie są najkorzystniejsze, to zażąda od Wykonawcy nowej, korzystniejszej propozycji;
 - 4) zmiany standardu usług przy wyborze połączenia lotniczego oraz do rezygnacji z usługi dostarczenia biletu.
2. Fakturowanie: termin płatności – 30 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury.
3. Faktura będzie wystawiana każdorazowo za bilety dotyczące danego wyjazdu.
4. Faktura powinna być wystawiona na UEK - MSAP i zawierać następujące dane: 1./imię i nazwisko uczestnika lotu, 2./trasę podróży, 3./datę wyjazdu i powrotu, 4./ numer umowy, 5./ cenę biletu(ów) lotniczego (ych).
5. Zamawiający informuje, iż planuje w okresie trwania umowy, realizację następujących podróży zagranicznych:
 - 1) 56 podróży lotniczych na trasie Kraków – Londyn – Kraków, klasa ekonomiczna, 7 dni,
 - 2) 56 podróży lotniczych na trasie Kraków – Bruksela – Kraków, klasa ekonomiczna, 7 dni,
 - 3) 55 podróży lotniczych na trasie Kraków – Chicago – Kraków, klasa ekonomiczna, 7 dni,
 - 4) 55 podróży lotniczych na trasie Kraków – Barcelona – Kraków, klasa ekonomiczna, 7 dni,
 - 5) 55 podróży lotniczych na trasie Kraków – Sztokholm – Kraków, klasa ekonomiczna, 7 dni.