

SZCZEGÓŁOWY

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

I. Ogólne wymagania

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług w zakresie rezerwacji, sprzedaży i sukcesywnej dostawy biletów lotniczych i kolejowych na trasach krajowych i zagranicznych oraz wizowania paszportów na potrzeby Instytutu Podstawowych Problemów Techniki Polskiej Akademii Nauk. Usługa świadczona będzie w dni robocze (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach 8:00 – 16:00, a w uzasadnionych przypadkach także poza ww. godzinami korzystając z linii dyżurnej (help-desk). Zamówienie realizowane będzie w terminie 36 miesięcy od dnia zawarcia umowy albo do wykorzystania maksymalnej kwoty wartości umowy, w zależności od tego które z tych zdarzeń nastąpi wcześniej.
2. Wykonawca zobowiązany jest do organizowania i zabezpieczenia kompleksowej realizacji przedmiotu zamówienia zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i krajów docelowych (ewentualnie docelowych portów lotniczych) – dotyczy wszelkiego rodzaju opłat - np. opłat lotniskowych, opłat paliwowych, opłat serwisowych, podatków, obowiązkowych ubezpieczeń, opłat dodatkowych za bagaż ponadwymiarowy/ponadwagowy itp. oraz bezpłatnego pośrednictwa wizowego.
3. Zamawiający przewiduje, że
 - szacunkowe zapotrzebowanie przez cały okres trwania umowy na bilety lotnicze krajowe i zagraniczne (cały świat) wyniesie około 540 sztuk. Bilety lotnicze na trasach zagranicznych stanowić będą ok. 90% wszystkich zakupionych biletów lotniczych. Podane ilości biletów mają charakter wyłącznie szacunkowy. Z tytułu niezrealizowania wskazanych powyżej ilości biletów Wykonawcy nie przysługują żadne roszczenia.
 - bilety kolejowe na trasach krajowych stanowić będą ok. 90% wszystkich zakupionych biletów kolejowych.
4. Rezerwacje, sprzedaż i dostawa biletów odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego na podstawie zamówień przekazywanych do Wykonawcy pocztą elektroniczną ze wskazaniem wszystkich niezbędnych parametrów, w tym

trasy, terminów i standardu podróży na adres osoby odpowiedzialnej za prawidłową realizację umowy ze strony Wykonawcy.

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 biletów lotniczych i kolejowych

1. Wykonawca zapewni bezkosztową rezerwację połączeń lotniczych i sprzedaż biletów lotniczych z uwzględnieniem:
 - 1) warunków podróży określonych przez Zamawiającego każdorazowo w zamówieniu;
 - 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 powyżej.
2. Wykonawca zobowiązany jest do proponowania co najmniej 3 optymalnych połączeń:
 - a) połączenia o najkrótszym łącznym czasie podróży i jak najmniejszej ilości przesiadek, międzylądowań itp.;
 - b) najtańszego połączenia (np. „tanich linii”, tylko z bagażem podręcznym itp.) oraz na żądanie Zamawiającego, innych połączeń alternatywnych.

Przez tanie linie lotnicze, na potrzeby niniejszego OPZ oraz umowy, rozumie się linie lotnicze oferujące usługi przewozu lotniczego osób po cenach niższych niż tradycyjne linie lotnicze lub linie lotnicze zrzeszone w European Low Fare Airlines Association (Zrzeszeniu Europejskich Przewoźników Niskokosztowych).
3. Zamawiający ma prawo do dowolnej ilości zmiany zapytania o rezerwację oraz do dowolnej ilości zakładanych rezerwacji.
4. Zamówienia w zakresie rezerwacji 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. Zamawiający dopuszcza możliwość rezerwacji telefonicznie (w trybie awaryjnym) wraz z potwierdzeniem w formie mailowej w przeciągu 15 minut od momentu zakończenia rozmowy telefonicznej.

5. Po złożeniu zapytania przez Zamawiającego, zawierającego wymagania dotyczące danego połączenia, Wykonawca bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w ciągu 4 godzin przedstawi Zamawiającemu co najmniej 3 propozycje przelotów i co najmniej 3 propozycje przejazdów, przy tym oferując najniższe ceny biletów z wykorzystaniem wszystkich dostępnych promocji i taryf specjalnych. Po akceptacji przez Zamawiającego najkorzystniejszej propozycji, Wykonawca zrealizuje przedmiot zamówienia w terminie zaoferowanym w Formularzu ofertowym. W przypadku gdy Zamawiający określi wymagania dotyczące oczekiwanego/ych połączenia/ń Wykonawca uwzględni ten wariant w ww. propozycjach, w tym Zamawiający zastrzega sobie prawo do możliwości podania konkretnych lotów z prośbą o niezwłoczną rezerwację biletu.
6. Zamawiający dokona wyboru wariantu przelotu lub przejazdu i poinformuje o tym Wykonawcę, który dokona na tej podstawie rezerwacji biletów, a następnie bezzwłocznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej prześle do Zamawiającego rezerwację, podając dane rezerwacji, w tym informacje o możliwości dokonania zwrotu, wymiany biletu, kosztach usługi oraz termin wykupu biletu/-ów.
7. 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 wskazanego przez Wykonawcę w umowie, o wysokiej ważności (zamówienie pilne) albo skorzysta w tym celu z bezpłatnego numeru telefonu, o którym mowa w ust. 8. Wykonawca niezwłocznie, jednak nie później niż 30 minut od otrzymania zamówienia o wysokim priorytecie, potwierdzi jego otrzymanie na e-mail (e-mail Zamawiającego), wskazany przez Zamawiającego w umowie. Czas na odpowiedź, tzn. przesłanie Zamawiającemu propozycji lub założenie rezerwacji na preferowane połączenie, wynosi nie więcej niż 2 h od momentu złożenia zamówienia. Ust. 5-6 stosuje się odpowiednio.

8. Wykonawca udostępni Zamawiającemu działający całodobowo 7 dni w tygodniu bezpłatny dedykowany numer telefoniczny (obsługiwany w języku polskim i angielskim) 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.

Usługa 24h/7 nie może być zawieszona również w okresie dni wolnych od pracy w tym Świąt, z zastrzeżeniem możliwości prowadzenia prac serwisowych i aktualizacyjnych. O terminie tych prac, mogących skutkować przerwą w dostępności przedmiotowej usługi Wykonawca poinformuje Zamawiającego na co najmniej 3 dni robocze przed ich rozpoczęciem.

9. 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. Upust udzielony zostanie przez Wykonawcę od ostatecznej ceny biletu lotniczego. 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.
10. Złożona rezerwacja biletów, nie potwierdzona przez osobę upoważnioną do wykupu biletów, zostanie automatycznie anulowana bez zobowiązań finansowych (dotyczy to zarówno rezerwacji założonej przez kasjerów jak i narzędzie online).

III. Bilet

1. Wykonawca ma obowiązek wystawiania biletów lub innych właściwych dokumentów podróży zgodnie z treścią złożonego zamówienia.

2. Procedura zamawiania biletów będzie realizowana każdorazowo na podstawie złożonego przez Zamawiającego zamówienia drogą elektroniczną (e-mail) na adres mailowy wskazany przez Wykonawcę w umowie.
3. Bilety mają być dostarczane bezpłatnie, na własny koszt i ryzyko Wykonawcy, w formie elektronicznej na wskazany każdorazowo w zamówieniu przez Zamawiającego adres mailowy, w terminie ustalonym przez strony, jednak nie później niż na 4 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. Zamawiający zastrzega sobie prawo porównania cen biletów oferowanych przez Wykonawcę z cenami oferowanymi przez inne podmioty. Jeżeli w wyniku tej weryfikacji Zamawiający ustali, że oferowana przez Wykonawcę cena jest wyższa od najniższej ceny całkowitej oferowanej na rynku na dzień przedstawienia oferty przez Wykonawcę, Wykonawca zobowiązuje się do sprzedaży przedmiotu zamówienia w cenie najniższej oferowanej na rynku. Osoba odpowiedzialna za prawidłową realizację umowy powiadamia Wykonawcę o powyższej sytuacji przesyłając wydruk, link lub inny dowód potwierdzający fakt zaistnienia ww. stanu faktycznego. Cena ta, tj. najniższa oferowana na rynku, będzie następnie powiększona o określoną przez niego także opłatę transakcyjną. Jeżeli Wykonawca z tego obowiązku nie wywiąże się, Zamawiający ma prawo kupić bilet lotniczy u innego podmiotu (oferującego niższą cenę całkowitą). Trzykrotne wystąpienie sytuacji przedstawienia przez Wykonawcę zawyżonej oferty bez wystarczającego uzasadnienia i udokumentowania uprawnia Zamawiającego do natychmiastowego rozwiązania umowy z winy Wykonawcy.
5. W celu realizacji zamówienia po najniższej cenie oferowanej na rynku, Wykonawca zobowiązany jest realizować zamówienia na bilety lotnicze, w pierwszej kolejności proponując sprzedaż w ramach taryf poufnych, programów lojalnościowych, promocji oraz innych zniżek oferowanych przez przewoźnika. O każdej obniżce, upuście, czy promocji Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Zamawiającego. W przypadku, gdy najniższa oferowana cena biletu możliwa będzie do uzyskania

w ramach uczestnictwa w programie lojalnościowym, Wykonawca zobowiązany jest do:

- a) informowania Zamawiającego o prowadzonych przez linie lotnicze programach lojalnościowych i zapoznanie go z ich szczegółami;
 - b) zgłoszenia, po wcześniejszym uzgodnieniu z Zamawiającym, o przystąpieniu do wybranych programów lojalnościowych;
 - c) administrowania w/w programami poprzez:
 - rejestrowanie w programach biletów zakupionych w ramach umowy,
 - występowanie do linii lotniczych w sprawie przyznawania szczególnych bonusów dla Zamawiającego za kształtowanie lotów
6. Wykonawca w razie potrzeby dokona bezkosztowej wymiany, zmiany lub zwrotu:
- biletu lotniczego w dniu wystawienia (z wyłączeniem biletów tanich linii lotniczych);
 - biletu kolejowego;
 - wcześniej wystawionych biletów bez opłat lub zgodnie z warunkami podanymi przez przewoźnika;
 - w wystawionych biletach – zmiany bez opłat lub zgodnie z warunkami podanymi przez przewoźnika (wynikających z różnic taryfowych, regulaminu przewoźnika itp.).
- Kwota za niewykorzystany lub wykorzystany częściowo bilet (zgodnie z warunkami zastosowanej taryfy) zostanie zwrócona na konto Zamawiającego na podstawie faktury korygującej w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty zwrotu biletu.
7. Wykonawca jest zobowiązany do przejęcia 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.
8. Każdy imienny bilet powinien być wysyłany w oddzielnym mailu na wskazany przez Zamawiającego adres mailowy.
9. W szczególnych wypadkach możliwe jest uzgodnienie innego sposobu przekazania biletu/ów, jednakże z zastrzeżeniem, że sposób ten umożliwi rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie.

10. Bilet powinien zawierać cenę przelotu ze wskazaniem składników kosztu przelotu, takich jak podatki, opłaty lotniskowe itp.
11. Wystawione bilety powinny zawierać co najmniej następujące informacje:
 - a) oznaczenie linii lotniczej (przewoźnika);
 - b) nr biletu;
 - c) dane pasażera/ów (imię, nazwisko);
 - d) numer lotu;
 - e) miejsce i termin (data, godzina) wylotu i przylotu;
 - f) informacje o ewentualnych przesiadkach (informacje jak w lit. e);
 - g) informacje o przysługującym bagażu;
 - h) sposób płatności za bilet (z uwagi na generowanie dodatkowych kosztów); ???
 - i) warunki taryfy przewoźnika;
 - j) klasę biletu;
 - k) łączny czas przelotu;
12. 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-mailową.
13. W przypadku, gdy Wykonawca nie dostarczy biletów w terminie, Zamawiającemu przysługiwać będzie możliwość zakupu biletów we własnym zakresie, a także naliczenia Wykonawcy kar umownych za nienależyte wykonanie przedmiotu umowy.
14. Wykonawca, na życzenie Zamawiającego, będzie zobowiązany do bezkosztowego pośrednictwa w wykupieniu ubezpieczenia biletu lotniczego od rezygnacji z podróży służbowej.

IV. Wizowanie paszportów

Wykonawca zobowiązany jest do bezpłatnego:

1. Poinformowania Zamawiającego o wymaganiach dotyczących otrzymania wizy, przewidywanym okresie procedury wizowania oraz skompletowania i odbioru dokumentacji niezbędnej do uzyskania wizy we współpracy z Zamawiającym;
2. Terminowego złożenia w odpowiedniej placówce dyplomatycznej kompletu dokumentów niezbędnych do uzyskania wizy;
3. Dostarczenia wizowanych paszportów z otrzymaną wizą do Zamawiającego w terminie wskazanym przez Zamawiającego;
4. Uiszczenia w imieniu Zamawiającego opłat w placówce dyplomatycznej związanych z uzyskaniem wizy.

V. Raport z wykonania usług

1. Wykonawca zobowiązuje się do bezpłatnego sporządzania Zamawiającemu miesięcznych raportów z wystawionych przez Wykonawcę faktur za wykonane usługi dla Zamawiającego. Raporty takie przesyłane będą do 10 dnia roboczego miesiąca następującego po miesiącu, którego dotyczą, drogą elektroniczną na wskazany przez Zamawiającego adres mailowy.
2. Raport powinien zawierać :
 - 1) imię i nazwisko pasażera;
 - 2) trasę podróży;
 - 3) daty podróży;
 - 4) cenę jednostkową biletu do zapłacenia;
 - 5) opłatę agencyjną;
 - 6) numer faktury;
 - 7) nazwisko osoby zamawiającej.
3. Wykonawca udostępni na wezwanie Zamawiającego dokumenty księgowe dotyczące zakupionych biletów i usług, w tym rejestrów operacji finansowych z przewoźnikami lotniczymi w celu weryfikacji uzyskiwanych upustów.

VI. Wymagania w stosunku do Wykonawcy

1. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca przynależał do IATA lub posiadał dokument potwierdzający aktualną akredytację IATA uprawniającą do usługi w zakresie agencji sprzedaży biletów lotniczych.
2. Usługi świadczone przez Wykonawcę w trakcie realizacji zamówienia muszą spełniać standardy IATA (Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego) w zakresie zakupu biletów lotniczych.
3. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca posiadał dostęp do ofert przewoźników lotniczych (tradycyjnych oraz niskokosztowych) poprzez globalny system dystrybucji (GDS) wraz z wykorzystaniem standardu transmisji danych NDC (New Distribution Capability) .

Jednocześnie Wykonawca zobowiązuje się do przejmowania płatności za tego rodzaju bilety, zgodnie z obowiązującymi przepisami przewoźników lotniczych (tj. nie dokonywać zakupów biletów bezpośrednio na stronach przewoźników, gdyż może to skutkować odmową przewozu z uwagi na konieczność użycia karty kredytowej, innej niż pasażera).

4. Wykonawca zobowiązany jest do posiadania strony internetowej, za pośrednictwem której Zamawiający samodzielnie będzie mógł wyszukać połączenia, sprawdzić ceny itp.
5. Wykonawca oddeleguje do realizacji przedmiotowego zamówienia osoby zgodnie z załącznikiem nr 8 (Wykaz osób) załączonym do umowy, do całodobowego kontaktu z Zamawiającym dostępne we wszystkie dni tygodnia (osoba odpowiedzialna za prawidłową realizację umowy), określając numer telefonu do ww. osób oraz adres email. Ww. osoby będą wykonywać zadania wynikające z niniejszego opisu przedmiotu zamówienia, w szczególności będą udzielały informacji w sprawie zamawiania, cen biletów, rezygnacji z lotów lub przejazdów kolejowych (anulowania przelotu/przejazdu).
6. W przypadku braku możliwości kontaktu z osobą/ami wskazaną/nymi powyżej Zamawiający zastrzega sobie możliwość skorzystania z numeru alarmowego, o którym mowa w punkcie 2 ust. 8
7. Wykonawca zobowiązuje się do przypominania Zamawiającemu o zbliżających się terminach wykupu biletów około 5 godzin przed wygaśnięciem ważności rezerwacji.

8. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca posiadał co najmniej 1 punkt sprzedaży na terenie Warszawy w związku z obsługą wizowo-paszportową.
9. Z uwagi na konieczność zapewnienia ciągłości zakupu biletów oraz konieczność przygotowania z wyprzedzeniem przez Zamawiającego kolejnego postępowania na zakup biletów, Wykonawca zobowiązany jest powiadomić Zamawiającego, w przypadku przekroczenia wartości 80% wartości kwoty umowy w terminie do 10 dni roboczych od dnia wystąpienia takiego przekroczenia na adres poczty elektronicznej podany w umowie.
10. Wykonawca zobowiązany jest umożliwić dokonywanie odprawy online, bez dodatkowych opłat a także informować o potrzebnych do odprawy danych pasażera i terminie ich przesłania.
11. Przekazywanie faktur i sprawozdań

W trakcie obowiązywania umowy Wykonawca zobowiązany będzie do:

1) dostarczenia faktur VAT z poniższym wyszczególnieniem:

- a) trasa podróży;
- b) cena biletu wg taryfy przewoźnika;
- c) ilość biletów objętych zamówieniem;
- d) stała opłata transakcyjna (opcjonalnie – zależnie od wymagań przewoźników fakturę na opłatę transakcyjną Wykonawca wystawia oddzielnie);
- e) imię i nazwisko pasażera;
- f) imię i nazwisko osoby zamawiającej.

2) przekazywania korekt do faktur zgodnie z procedurą obiegu dokumentów, którą strony ustalą w trybie roboczym;



Fundusze Europejskie
dla Nowoczesnej Gospodarki



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Fundacja na rzecz
Nauki Polskiej

LIDER

NCBR
Narodowe Centrum Badań i Rozwoju