

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia jest rezerwacja, zakup i dostawa biletów lotniczych na przewozy pasażerskie na trasach międzynarodowych dla pracowników Najwyższej Izby Kontroli, osób delegowanych przez Najwyższą Izbę Kontroli na wyjazdach zagranicznych. Bilety powinny być dostarczane pocztą elektroniczną na adres e-mail.
2. W skład tras międzynarodowych wchodzi również krajowe odcinki określone w bilecie lotniczym podróży międzynarodowej, obejmujące – w obie strony – trasę z dowolnego krajowego portu lotniczego do międzynarodowego portu lotniczego, który jest początkiem podróży międzynarodowej.
3. Podstawą do zakupu biletów lotniczych jest złożenie pisemnego zamówienia pocztą elektroniczną (e-mail) przez Zamawiającego.
4. Wykonawca jest zobowiązany do wyszukiwania najkorzystniejszych połączeń, dokonywania rezerwacji i zakupu biletów lotniczych, zgodnie ze zleceniem złożonym przez Zamawiającego. Wykonawca jest zobowiązany do zachowania najwyższej staranności przy wykonywaniu przedmiotu zamówienia. Przeloty powinny być realizowane przez przewoźników zrzeszonych w IATA (Międzynarodowe Stowarzyszenie Transportu Lotniczego), a na życzenie Zamawiającego przez innych przewoźników lotniczych – niezrzeszonych w IATA. Wykonawca zapewni najkorzystniejsze logistycznie i finansowo połączenia, zarówno w odniesieniu do konkretnych tras, jak i linii lotniczych, sprawne działanie przy dokonywaniu rezerwacji i zakupu biletów, jak również przy dokonywaniu zmian w tym zakresie.
5. Wykonawca przedłoży Zamawiającemu przynajmniej dwa alternatywne połączenia lotnicze na wybranym kierunku, z uwzględnieniem najkorzystniejszej ceny biletu, promocji, długości trasy, czasu podróży. Wykonawca, dokonując rezerwacji, poda trasę przelotu, klasę, taryfę, kod taryfy, cenę biletu wg taryfy przewoźnika, opłaty dodatkowe, np. lotniskowe, paliwowe, bagażowe itp., cenę opłaty transakcyjnej brutto oraz cenę końcową brutto biletu wraz z tymi opłatami.
6. Wykonawca przedłoży Zamawiającemu opisane w pkt. 5 warianty przelotu w ciągu maksymalnie 3 godzin od momentu złożenia zapotrzebowania przez Zamawiającego. Czas realizacji może zostać wydłużony do 24 godzin po uzgodnieniu z Zamawiającym.
7. Wykonawca będzie stosował wynegocjowane przez Zamawiającego, w ramach bezpośrednich umów z liniami lotniczymi, specjalne stawki i taryfy trasowe "corporate rate" oraz dodatkowe przywileje (upgrade do wyższej klasy, pula biletów bezpłatnych, premie, bonusy i rabaty) – z uwzględnieniem najkorzystniejszych dla Zamawiającego cen biletów.
8. Wykonawca zobowiązany będzie do bezpłatnego dokonywania zmian trasy, dat i nazwiska osoby podróżującej, przydzielenia konkretnego miejsca w samolocie zgodnie z przepisami taryfowymi IATA oraz do wystawienia i dostarczenia biletów w przeddzień wylotu, chyba że Zamawiający określi inny dzień wystawienia i dostarczenia biletu albo przepisy IATA stanowią inaczej. W przypadku dokonywania przez Zamawiającego zwrotu

wcześniej zakupionego biletu Wykonawca jest zobowiązany do przekazania Zamawiającemu pełnej kwoty zwrotu, zgodnie z przepisami taryfowymi IATA, bez pobierania dodatkowych opłat.

9. Wykonawca jest zobowiązany do dostarczenia biletów w sposób uzgodniony z Zamawiającym, przysyłając bilety lotnicze drogą elektroniczną.
10. Wykonawca będzie każdorazowo przysyłał na wskazany przez Zamawiającego adres poczty elektronicznej e-mail potwierdzenia rezerwacji wybranego przez Zamawiającego biletu lotniczego (w tym: dane rezerwacji, cenę biletu, zastosowaną taryfę, opłaty lotniskowe, termin wykupu biletu w określonej cenie) w terminie nie dłuższym niż 1 godzina od momentu złożenia zlecenia rezerwacji lub jej zmiany.
11. Wykonawca wyznaczy do obsługi Zamawiającego w swoim punkcie obsługi (czynnym od poniedziałku do piątku, minimum 8 godzin w przedziale godz. 7.00-17.00) co najmniej dwóch kasjerów lotniczych, którzy posiadają wymagane kwalifikacje, tj. ukończony kurs lub szkolenie: w zakresie dokonywania rezerwacji biletów lotniczych w systemie rezerwacyjnym i w zakresie taryf lotniczych albo ukończony kurs lub szkolenie rezerwacyjno-taryfowe oraz posiadają co najmniej 3-letnie doświadczenie w zakresie rezerwacji i zakupu biletów lotniczych na trasach międzynarodowych. Wskazane osoby w pierwszej kolejności będą realizowały zlecenia Zamawiającego.
12. Wykonawca, poda bezpośredni/e numer/y telefonu/ów do kontaktów z Zamawiającym, oraz e-mail do ww. pracowników. Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia ciągłości obsługi Zamawiającego. Zamawiający nie dopuszcza punktu sprzedaży znajdującego się pod adresem wirtualnego biura.
13. Wykonawca może zmienić zgłoszonych kasjerów lotniczych/kasjera lotniczego za zgodą Zamawiającego. Również Zamawiający ma prawo żądania zmiany kasjera lotniczego.
14. Nowy/i kasjer/kasjerzy muszą spełniać warunki, o których mowa w pkt. 11. Zmiana kasjera/kasjerów nie stanowi zmiany warunków zamówienia (umowy).
15. W celu oszacowania skali zamówienia, poniżej w tabeli zostały podane informacje o ilości zakupionych biletów lotniczych w latach 2023 – 2025. Zamawiający zakłada wielkość zakupów biletów na zbliżonym poziomie.

Liczba zamawianych u wykonawcy biletów wynikać będzie z faktycznych potrzeb Zamawiającego i będzie zależała między innymi od współpracy międzynarodowej Najwyższej Izby Kontroli.
16. Zasady rozliczeń finansowych.

Zamawiający będzie kupował bilety w cenie, która jest ceną biletu lotniczego wynikającą z taryfy przewoźnika z uwzględnieniem zaoferowanej opłaty transakcyjnej brutto dla każdego biletu, obejmującej wszystkie koszty związane z wykonaniem przedmiotu zamówienia, w zakresie rezerwacji, wystawienia, dostawy Zamawiającemu biletu lotniczego i innych czynności z tym związanych oraz z uwzględnieniem niezbędnych podatków i opłat dodatkowych, w tym: opłat lotniskowych, paliwowych, podatków, obowiązkowego ubezpieczenia itp. Zamawiający nie będzie akceptował innych składników cenotwórczych biletów poza wymienionymi, w szczególności opłat związanych z przyjętym przez Wykonawcę sposobem rozliczania się z danym przewoźnikiem.

17. Wykonawca będzie zobowiązany do sporządzenia miesięcznego raportu zawierającego nazwisko i imię osoby podróżującej, datę podróży, linię lotniczą oraz nr wystawionego biletu i jego cenę, z uwzględnieniem taryfy przewoźnika i wszystkich pozostałych składników ceny biletu oraz przekazania go Zamawiającemu do 10-go dnia następnego miesiąca.
18. Wykonawca jest zobowiązany do reprezentowania Zamawiającego w sprawach odwołań i reklamacji składanych do linii lotniczych, w tym reklamacji dotyczących przewoźników, wynikających z rezerwacji i zakupu biletów u Wykonawcy.
19. Wykonawca będzie informował Zamawiającego o zbliżających się terminach wykupu biletów.
20. Wykonawca poinformuje bezzwłocznie Zamawiającego drogą elektroniczną mailową lub telefonicznie o wszystkich zmianach dotyczących zarezerwowanej podróży.
21. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia, na prośbę Zamawiającego odprawy on-line, bez pobierania dodatkowych opłat.
22. Bilet wystawiony przez Wykonawcę musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego, a Wykonawca nie jest upoważniony do wprowadzania w nim jakichkolwiek zmian.
23. Wykonawca jest zobowiązany przez okres trwania umowy stosować się do wymogu zatrudnienia kasjerów lotniczych na podstawie umowy o pracę. Zasady weryfikacji ww. zobowiązania zatrudnienia na podstawie umowy o pracę zostały określone w umowie, stanowiącej Załącznik nr 2 do SWZ.

Zestawienie liczby zakupionych biletów przez Najwyższą Izbę Kontroli w latach 2023-2025:

Lp.	Rok	Ilość biletów
1.	2023	216
2.	2024	245
3.	2025	239