**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

§ 1.

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług rezerwacji, sprzedaży i dostawy biletów lotniczych, rezerwacji i sprzedaży miejsc noclegowych, w tym hotelowych, ubezpieczenia w kraju i za granicą oraz usług konferencyjno-gastronomicznych, w ilościach, czasie i miejscach zgłaszanych na bieżąco przez Zamawiającego i na jego potrzeby. Zobowiązanie Wykonawcy będzie obejmować zapewnienie przez Wykonawcę w szczególności:
2. biletów lotniczych na trasach krajowych i zagranicznych,
3. miejsc noclegowych, w tym hotelowych w kraju i poza granicami Polski,
4. polis ubezpieczeniowych związanych z podróżami (ubezpieczenie podróżne),
5. pośrednictwa w uzyskaniu wiz,
6. usług konferencyjno-gastronomicznych.
7. Przedmiot zamówienia będzie realizowany przez okres 24 miesięcy z możliwością wydłużenia okresu realizacji i obowiązywania Umowy maksymalnie o okres kolejnych 24 miesięcy pod warunkiem niewyczerpania środków przewidzianych w umowie, przy czym wydłużenie to może zostać dokonane wielokrotnie, każdorazowo na okres nie krótszy niż 3 miesiące (opcja czasowa).
8. Zamawiający nie dzieli zamówienia na części.
9. W ramach usług określonych w ust. 1 Wykonawca zobowiązany jest do pośredniczenia w zakupie, a w szczególności do wykonywania czynności:
10. wyszukiwania na zlecenie Zamawiającego i przedstawiania mu ofert,
11. dokonywania rezerwacji i opłaty na podstawie zatwierdzonego zlecenia,
12. przekazywania Zamawiającemu voucherów dotyczących oferty,
13. przejmowania celem zakupu, rezerwacji dokonanych przez Zamawiającego na warunkach korzystniejszych od oferowanych przez Wykonawcę, w których Zamawiający lub osoba korzystająca z usługi może uzyskać szczególnie korzystne warunki finansowe, w tym upusty, rabaty, bezkosztową anulację, programy lojalnościowe (dalej: „przejęcie płatności”),
14. przyjmowania do realizacji zlecenia, w którym Zamawiający wskaże preferowane przez siebie sieci hoteli lub pojedyncze obiekty noclegowe, w tym hotelarskie,
15. przesyłania Zamawiającemu faktur za zrealizowaną część Przedmiotu zamówienia na adres email [ksiegowosc@rf.gov.pl](mailto:ksiegowosc@rf.gov.pl) oraz do wiadomości osób uzgadniających zakres usługi.
16. pośredniczenia w odwoływaniu i zmianach rezerwacji, zwrotach opłat za poszczególne usługi,
17. reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych i spornych dotyczących wykupionych usług.
18. Faktury wystawiane przez Wykonawcę dodatkowo w warstwie informacyjnej będą zawierały co najmniej:
    1. wyodrębnienie na fakturze oddzielnie każdej usługi (oddzielnie usługa noclegowa, oddzielnie usługa przewozu, oddzielnie opłaty lotniskowe, oddzielnie ubezpieczenie podróżne, oddzielnie opłata wizowa, oddzielnie prowizja) – *(jeśli dotyczy)*,
    2. informację o dacie rozpoczęcia i zakończenia usługi,
    3. miejscu docelowym – *(jeśli dotyczy)*,
    4. imieniu i nazwisku osoby korzystającej z usługi, a w przypadku gdy usługa dotyczy kilku osób, wyodrębnienie usług ze wskazaniem imion i nazwisk tych osób, jako oddzielnych pozycji na fakturze,
    5. imieniu i nazwisku osoby uzgadniającej zakres usługi,
    6. imieniu i nazwisku osoby zatwierdzającej realizację zlecenia,
    7. kwotę za nocleg podaną w walucie danego kraju – *(jeśli dotyczy)*.
19. Wykonawca realizując przedmiot umowy zobowiązany jest do:
20. zapewnienia Zamawiającemu bieżącej obsługi email, w dni robocze, w godzinach 8.00-20.00, oraz
21. zapewnienia Zamawiającemu obsługi telefonicznej całodobowo, również w dni wolne od pracy (Call Center 24/7),
22. niezwłocznego kontaktu telefonicznego z Zamawiającym oraz osobą, której podróż lub nocleg dotyczy (o ile przekazany został jej numer telefonu) w razie stwierdzonych problemów z realizacją zlecenia.
23. Wykonawca zobowiązany jest do przekazywania Zamawiającemu informacji niezbędnych do oceny poszczególnych ofert oraz skorzystania z zakupionych usług będących przedmiotem umowy, w tym:
24. nazwy i adresu miejsca noclegowego, np. hotelu,
25. w przypadku obiektu hotelarskiego – jego standardu (w tym rodzaju pokoju – zgodny   
    z nazewnictwem w hotelu), w rozumieniu rozporządzenia Ministra Gospodarki i Pracy z dnia   
    19 sierpnia 2004 r. *w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie (Dz. U. z 2017 r. poz. 2166)*, przy czym zastrzega się, że hotel winien być wpisany do Centralnego Wykazu Obiektów Hotelarskich dostępnego na stronie internetowej https://turystyka.gov.pl/, prowadzonego na podstawie przekazywanych przez marszałków województw informacji dotyczących skategoryzowanych w województwie obiektów hotelarskich.
26. wysokości opłaty city TAX i ewentualnie innych opłat dodatkowych,
27. informacji dotyczących sal konferencyjnych, gdy będą zamawiane (np. wyposażenie multimedialne tj. rzutnik, projektor, ekran projekcyjny, nagłośnienie oraz mikrofon bezprzewodowy, możliwość podłączenia własnego laptopa do projektora, stoły i krzesła, ilość osób siedzących w układzie klasowym/ kinowym/ podkowy, etc.)
28. informacji na temat usługi gastronomicznej: formy jej organizacji, menu, warunków dodatkowych,
29. ceny wyjściowej usługi z dnia dokonywania rezerwacji (tj. ceny katalogowej/ofertowej - najniższej możliwej do uzyskania bezpośrednio w obiekcie noclegowym/hotelu/u przewoźnika lub na stronie www obiektu noclegowego/hotelu/przewoźnika). Jeżeli zakup usługi hotelowej jest wyceniony   
    w walucie obcej, Wykonawca zobowiązany jest do przekazywania Zamawiającemu informacji również o cenie za dobę pobytu w walucie obcej oraz zastosowanym kursie przeliczeniowym waluty,
30. nazwy przewoźnika,
31. standardu przewoźnika,
32. nr lotu/biletu i jego klasy (ekonomiczna/biznes/pierwsza/inna),
33. nr zarezerwowanego miejsca do siedzenia,
34. miejsca i terminu wylotu i przylotu/wyjazdu i przyjazdu,
35. informacji o ewentualnych przesiadkach w czasie podróży,
36. informacji o szczegółach ewentualnego transferu za pomocą rekomendowanego przez Zamawiającego lokalnego środka transportu na trasie dojazdu lotnisko – obiekt noclegowy i na trasie powrotu obiekt noclegowy – lotnisko,
37. informacji w zakresie pakietu ubezpieczenia podróżnego, w tym informacji o:
38. KL – ubezpieczeniu kosztów leczenia w zakresie: bezpośredniej opieki lekarskiej, badań, zabiegów, zakupu lekarstw, transportu ubezpieczonego do szpitala, pobytu w szpitalu, transportu do kraju, podróży i pobytu osoby towarzyszącej, jeśli jej obecność jest niezbędna do załatwiania spraw związanych z powrotem ubezpieczonego do kraju, transportu zwłok ubezpieczonego do miejsca pochówku w Polsce lub pochówku za granicą,
39. NNW – ubezpieczeniu następstw nieszczęśliwych wypadków,
40. ubezpieczeniu bagażu od zaginięcia lub uszkodzenia,
41. daty, do której możliwe jest bezkosztowe anulowanie/zmiana terminu dokonanych rezerwacji,
42. wysokości naliczonej stałej opłaty transakcyjnej,
43. ceny końcowej (do zapłaty);
44. Wykonawca zobowiązany będzie do realizacji przedmiotu zamówienia zgodnie z otrzymywanymi, zatwierdzonymi przez Zamawiającego zleceniami.
45. Zlecenia zatwierdzone przez osobę upoważnioną przez Zamawiającego, przesyłane będą jako email.
46. Informacja o osobach upoważnionych do zatwierdzania zleceń i ich przesyłania emailem oraz ich adresy email zostaną przekazane niezwłocznie po podpisaniu umowy – „Lista osób upoważnionych do zatwierdzania zleceń”. Każdorazowa zmiana ww. osób nie będzie wymagać formy pisemnej.
47. Wykonawca nie będzie przyjmował zleceń od osób nieupoważnionych tj.: które nie są wymienione   
    na „Liście osób upoważnionych do zatwierdzania zleceń”, z zastrzeżeniem § 3 ust. 7.
48. Zlecenia przyjęte od osób niewymienionych na „Liście osób upoważnionych do zatwierdzania zleceń” (z zastrzeżeniem § 3 ust. 7) lub wykraczające poza zakres przedmiotowy czy wartościowy umowy stanowić będą przedmiot umowy o charakterze konsumenckim tj. pomiędzy Wykonawcą a osobą je składającą i Zamawiający nie jest jej stroną, a tym samym nie ponosi kosztów związanych z jej realizacją.
49. W zależności od potrzeb Zamawiającego, obiekt noclegowy (w tym hotelarski), sale konferencyjne, wybrane pokoje lub środek transportu powinny być dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością (wymagania przekazane zostaną w konkretnym zleceniu).
50. W zależności od potrzeb Zamawiającego, wybrany przewoźnik powinien zapewnić obsługę osób   
    z niepełnosprawnością (wymagania przekazane zostaną w konkretnym zleceniu).
51. Oferowane przez Wykonawcę miejsca noclegowe (w tym hotelowe)/konferencyjne muszą spełniać międzynarodowe normy jakościowe w zakresie bezpieczeństwa oraz zamówionego standardu.
52. Wykonawca w miarę możliwości, zapewni realizację wyszczególnionych w zleceniu wymogów dodatkowych (m.in.: wcześniejszy check-in, późniejszy check-out, dodatkowe wyposażenie pokoju, itp.).
53. Usługi świadczone przez Wykonawcę w trakcie realizacji zamówienia, w zakresie zakupu biletów lotniczych, muszą spełniać standardy IATA (Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego).
54. Obsługa obiektu winna władać językiem angielskim w stopniu co najmniej komunikatywnym, jeśli takie zastrzeżenie znajdzie się w zleceniu.
55. W zakresie usług konferencyjno-gastronomicznych:
    1. usługi zamawiane będą m.in. w: profesjonalnych ośrodkach konferencyjnych, obiektach hotelarskich posiadających sale konferencyjne lub innych obiektach spełniających warunki organizacji konferencji,
    2. ww. ośrodki winny posiadać niezbędne wyposażenie do organizacji konferencji (stoły, krzesła, nagłośnienie, rzutnik, etc.)
    3. w przypadku świadczenia usług gastronomicznych ww. ośrodki winny posiadać własne zaplecze kuchenne, spełniające wymagania określone przepisami powszechnie obowiązującymi przy świadczeniu usług gastronomicznych (m.in. odpowiednie zaplecze sanitarne),
    4. szczegóły organizacyjne, ustawienie stołów, podium, kabin tłumaczy, menu, diety szczególne, rodzaj zastawy stołowej, formułę przyjęcia itd. Zamawiający przedstawi wraz ze złożeniem zlecenia organizacji przedsięwzięcia,
    5. Zamawiający będzie składał zlecenia nie później niż na 5 dni przed planowanym wydarzeniem,   
       w sytuacjach wyjątkowych czas ten może ulec skróceniu po uzgodnieniu z Wykonawcą,
    6. w sytuacjach, kiedy będzie to możliwe, Zamawiający będzie określał dodatkowe wymagania   
       w zakresie poszczególnych potraw (rybne, wegańskie etc.)
56. W przypadku rezerwacji dokonanych błędnie z winy Wykonawcy, zobowiązany jest on do niezwłocznego usunięcia błędu, i jeśli jest to konieczne, zapewnienia Zamawiającemu nowej usługi zgodnej z zamówieniem, w ramach przysługującego mu pierwotnego wynagrodzenia.
57. Zamawiający zastrzega możliwość zmiany dat w rezerwacji do 12 godzin przed planowanym wydarzeniem, w sytuacjach gdzie będzie to możliwe, bez ponoszenia dodatkowych kosztów.
58. Wykonawca będzie zobowiązany do bezkosztowej zmiany lub anulowania dokonanej rezerwacji,   
    o ile anulowanie zostało przez Zamawiającego zgłoszone w terminie.
59. Wykonawca jest zobowiązany każdorazowo do poinformowania Zamawiającego, w przedostatnim dniu okresu, w którym możliwe jest bezkosztowe anulowanie dokonanej rezerwacji lub jej zmiana   
    o fakcie upływu terminu, w godzinach od 8:00 do 20:00. Jeżeli termin ten jest dniem wolnym od pracy Zamawiającego, wówczas ww. powiadomienie powinno być przekazane w ostatnim dniu roboczym poprzedzającym ten dzień.
60. Zamawiający, jeżeli wybierze usługę niepodlegającą anulacji, ponosi pełne koszty usługi niezależnie   
    od tego czy zostanie wykorzystana, pod warunkiem, że Zamawiający zostanie powiadomiony o tym fakcie przed zatwierdzeniem zlecenia do realizacji.
61. Wykonawca jest zobowiązany do udzielania Zamawiającemu wyjaśnień w przypadku zauważonych przez korzystającego z usługi pracownika Zamawiającego lub inną wskazaną przez Zamawiającego osobę, problemów związanych z realizacją usługi, a także do bezzwłocznego podejmowania wszystkich możliwych kroków zmierzających do wyeliminowania zaistniałych problemów.
62. Wykonawca zobowiązany będzie do realizowania przedmiotu umowy z uwzględnieniem zasady oszczędnego gospodarowania środkami Zamawiającego, jednak z zachowaniem wymaganego standardu usług i przekazanych przez Zamawiającego w poszczególnych zleceniach warunków dodatkowych.
63. Realizacje zleceń, w których przekraczane są dobowe limity opłat za usługi hotelowe ustalone   
    w rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z 29 stycznia 2013 r. *w sprawie wysokości oraz warunków ustalania należności przysługujących pracownikowi zatrudnionemu w państwowej lub samorządowej jednostce sfery budżetowej z tytułu podróży służbowej*, mogą być dokonywane wyłącznie po uzyskaniu akceptacji Zamawiającego dla ww. przekroczenia limitu.
64. Wykonawca zobowiązuje się do regulowania należności za usługi nabywane na rzecz Zamawiającego ze środków własnych.
65. Wykonawca zobowiązany będzie monitorować przebieg realizacji umowy, w szczególności pod kątem finansowym, dbać o zgodność z umową zarówno usług świadczonych przez siebie bezpośrednio, jak   
    i na podstawie dokonanych rezerwacji, przez podmioty trzecie.

§ 2.

Inne obowiązki Wykonawcy

1. Wykonawca jest zobowiązany do sporządzania i przesyłania raportów na następujących warunkach:
   1. Wykonawca będzie przekazywać koordynatorom Zamawiającego za pośrednictwem poczty elektronicznej raz w miesiącu – do 5 dnia każdego miesiąca do godz.: 10:00, zestawienie przyjętych do realizacji zatwierdzonych zleceń (w edytowalnym formacie xls), zwane dalej „raportem”,
   2. dokładne dane, których Zamawiający będzie żądał od Wykonawcy w raporcie, zostaną uzgodnione w trybie roboczym, po podpisaniu umowy,
   3. jeżeli termin przesłania raportu jest dniem wolnym od pracy Zamawiającego, wówczas raport powinien być przesłany w kolejnym dniu roboczym, nie później niż do godziny 10:00,
   4. Zamawiający zastrzega sobie możliwość zmian żądanych danych zawartych w raporcie,   
      na każdym etapie realizacji umowy,
   5. raport będzie przesyłany również na każde żądanie Zamawiającego, w terminie jednego dnia   
      od przekazania żądania na adres e-mail koordynatorów Wykonawcy.
2. Z chwilą, gdy łączna wartość przyjętych do realizacji zleceń osiągnie 90 % wartości umowy brutto, Wykonawca ma obowiązek niezwłocznie poinformować o tym Zamawiającego i przekazywać od tego momentu raporty raz w tygodniu, w każdy wtorek do godz.: 10:00 oraz każdorazowo na żądanie Zamawiającego, w ciągu maksymalnie 1 godziny.
3. Wykonawca, po wykorzystaniu przewidzianych w umowie środków na realizacje zleceń albo w sytuacji gdy realizacja wycenionego kolejnego zlecenia spowodowałaby przekroczenie przewidzianych   
   w umowie środków, zablokuje możliwość przyjmowania kolejnych zleceń oraz bezzwłocznie poinformuje o tym koordynatorów Zamawiającego.

§ 3.

Współpraca bieżąca

1. Proces rezerwacji i zakupu usług wskazanych w § 1 ust. 1 inicjują pracownicy Zamawiającego poprzez:
   1. dokonanie przeglądu dostępnych ofert i wyboru oferty oraz przekazanie zatwierdzonego zlecenia do realizacji,

lub

* 1. przekazanie do Wykonawcy zapytania, określającego warunki jakie musi spełniać oferta,   
     w zakresie niezbędnym do jej wyszukania przez Wykonawcę.

1. Informacje, o których mowa w ust. 1 oraz pozostała korespondencja, przekazywane są za pośrednictwem poczty email, w przypadkach szczególnych mogą być przekazywane telefonicznie.
2. W przypadku, gdy Zamawiający zwróci się o wyszukanie ofert, Wykonawca zobowiązuje się,   
   do przesłania Zamawiającemu minimum trzech ofert, odpowiadających wymaganiom określonym   
   w zapytaniu, w ciągu maksymalnie 3 godzin.
3. Jeżeli nie jest możliwe przedstawienie trzech ofert, spełniających wymagania Zamawiającego wskazane w zapytaniu, Wykonawca powiadomi o tym Zamawiającego i przekaże w terminie określonym   
   w ust. 3 informacje o ofertach dostępnych, o zbliżonej charakterystyce. W przypadku braku możliwości przedstawienia propozycji choćby częściowo spełniających wymagania Zamawiającego dopuszczalne jest zaproponowanie innych, o maksymalnie zbliżonych parametrach.
4. Jeżeli w ocenie Zamawiającego oferta będzie niekorzystna, bądź nie spełni założonych kryteriów, może on zażądać od Wykonawcy nowej propozycji, z zastrzeżeniem § 1 ust. 4 pkt 4-5.
5. Zaakceptowane przez Zamawiającego zlecenie rezerwacji i/lub opłacenia wybranej oferty przesyłane jest w formie wiadomości email do Wykonawcy przez osobę upoważnioną przez Zamawiającego do zatwierdzania zleceń lub koordynatora umowy.
6. Zlecenia, dla zachowania ważności muszą być przekazywane ze służbowych imiennych kont email osób upoważnionych przez Zamawiającego, wskazanych na „Liście osób upoważnionych do zatwierdzania zleceń” lub koordynatora umowy.
7. Po otrzymaniu opisanego w umowie zlecenia, zatwierdzonego przez osobę upoważnioną, Wykonawca niezwłocznie dokona rezerwacji i zakupu usługi oraz przekaże Zamawiającemu voucher umożliwiający skorzystanie z usługi.
8. Voucher zawierać musi wszelkie informacje niezbędne do skorzystania z zamawianej usługi,   
   w tym identyfikator rezerwacji oraz wskazanie osoby korzystającej z usługi oraz osoby zatwierdzającej zlecenie.
9. Wykonawca każdorazowo będzie przesyłał Zamawiającemu drogą elektroniczną na wskazany   
   w zleceniu adres email, informacje o wszystkich zmianach dotyczących zlecenia.

§ 4.

Obowiązki i uprawnienia Zamawiającego

1. Do obowiązków Zamawiającego należy:
   1. współdziałanie z Wykonawcą przy realizacji umowy, w tym udostępnianie niezbędnych informacji i dokumentów koniecznych w celu prawidłowego wykonania przedmiotu umowy   
      i działanie z uwzględnieniem czasu jaki Wykonawca deklaruje jako niezbędny do realizacji przedmiotu umowy;
   2. zakup usług objętych przedmiotem umowy do kwoty stanowiącej minimum 10% maksymalnego wynagrodzenia, o którym mowa w treści umowy. Poziom gwarantowanych zleceń jednostkowych nie obowiązuje jednak w przypadkach wynikających z działania siły wyższej. W wypadku wykorzystania minimum 10% umowy Wykonawcy nie będą przysługiwały żadne roszczenia w związku z niewykorzystaniem pozostałej części wartości umowy.
2. Zamawiający zastrzega sobie prawo do:
   1. zgłaszania wniosków i uwag odnoszących się do sposobu realizacji umowy,
   2. niewykorzystania całej wartości umowy lub całego zakresu przedmiotu umowy, które będą realizowane w zależności od faktycznego zapotrzebowania na usługi ze strony Zamawiającego.   
      W przypadku, gdy łączne wynagrodzenie za zrealizowany przedmiot umowy będzie niższe od wynagrodzenia maksymalnego, Wykonawcy nie przysługuje prawo do roszczeń z tego tytułu,
   3. zmniejszania lub zwiększenia ilości usług objętych przedmiotem umowy pod warunkiem nieprzekroczenia wartości umowy, z zastrzeżeniem ust. 1 pkt 2.

§ 5.

Wynagrodzenie

1. Wynagrodzeniem Wykonawcy będzie opłata transakcyjna określona w złotych (wysokość opłaty transakcyjnej Wykonawca poda w Formularzu ofertowym).
2. Wykonawcy należne jest wynagrodzenie za rzeczywiste zrealizowane zlecenia w ramach przedmiotu umowy.
3. Maksymalna wartość umowy będzie uwzględniać wartość wynagrodzenia Wykonawcy oraz wartość kosztów rezerwacji, zakupu i dostaw w ramach realizacji przedmiotu zamówienia, ponoszonych przez Wykonawcę.