

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest **świadczenie usług w zakresie rezerwacji, sprzedaży i dostarczania biletów lotniczych dla potrzeb Instytutu Geofizyki Polskiej Akademii Nauk.**

Zamawiający przewiduje na podstawie danych historycznych za lata poprzednie, że zrealizuje:

- ok. 220 przelotów na trasach europejskich;
- ok. 50 przelotów na trasach poza europejskich;
- ok. 10 przelotów na trasach krajowych.

Najczęstszymi kierunkami lotów będą:

- 1) kraje Unii Europejskiej (UE)
- 2) kraje Europejskiego Stowarzyszenia wolnego handlu (EFTA)

Zamawiający przewiduje, że bilety lotnicze na trasach z krajami UE i EFTA stanowić będą 80% wszystkich zakupionych biletów.

Zamawiający przewiduje, że bilety lotnicze do pozostałych krajów stanowić będą do 10% wszystkich zakupionych biletów.

Zamawiający przewiduje, że bilety lotnicze na trasach krajowych stanowić będą do 10% wszystkich zakupionych biletów.

Dane historyczne dla struktury biletów lotniczych nabywanych przez Instytut Geofizyki Polskiej Akademii Nauk, wg poszczególnych przewoźników lotniczych (udział procentowy linii w łącznej kwocie wydatków na bilety lotnicze) prezentuje poniższa tabela.

Linia lotnicza	Udział w %
SCANDINAVIAN AIRLINES	21
Polskie Linie Lotnicze LOT	23
LUFTHANSA S.A.	22
FINNAIR S.A.	3
POZOSTAŁE LINIE	31

Przez określenie „przelot” należy rozumieć bilet na trasie „tam i z powrotem”, przy zastrzeżeniu możliwości rezerwacji i zakupu biletów „w jedną stronę”.

Zamawiający zastrzega, że powyższa ilość ma charakter poglądowy, jest wartością orientacyjną, stąd rzeczywiste potrzeby Zamawiającego mogą być inne niż określone powyżej.

Liczba i kierunki zamówionych biletów wynikać będą z faktycznych potrzeb Zamawiającego.

W trakcie obowiązywania umowy Wykonawca zobowiązany będzie do:

1. Rezerwacji i sprzedaży biletów lotniczych na trasach międzynarodowych i krajowych (w klasach wymaganych przez Zamawiającego), według obowiązujących taryf określonych przez przewoźnika, z uwzględnieniem najbardziej korzystnych taryf i tras, w terminach każdorazowo uzgadnianych z Zamawiającym;
2. Świadczenia usług określonych w pkt. 1 przez 5 dni w tygodniu (z wyłączeniem sobót, niedziel, dni świątecznych i dni ustawowo wolnych od pracy) w godz. 8.00 – 16.00, a w sytuacjach nagłych, nie dających się wcześniej przewidzieć, także w dni wolne od pracy i poza ww. godzinami – za pośrednictwem numeru telefonu podanego przez Wykonawcę;
3. Realizowania usługi w zakresie biletów lotniczych zgodnie z międzynarodowymi standardami ustalonymi przez IATA (International Air Transport Association) lub równoważnymi. Wykonawca musi przynależeć do IATA (International Air Transport Association – Międzynarodowe Zrzeszenie Przewoźników Powietrznych) albo posiadać aktualną akredytację IATA uprawniającą do świadczenia usług agencyjnych w zakresie sprzedaży biletów w pasażerskiej komunikacji lotniczej;
4. Wystawiania faktur, na których uwidocznione będą ceny jednostkowe każdego wystawionego biletu, wysokość opłaty transakcyjnej za wystawienie biletu i wysokość upustu.
5. Pośrednictwa między Zamawiającym a przewoźnikiem w przypadku wystąpienia problemów podczas podróży, w szczególności w sprawach reklamacyjnych;
6. Przyjmowania zamówień pocztą elektroniczną, pisemnie, a także umożliwienia dokonywania rezerwacji poprzez stronę internetową Wykonawcy – przez osobę upoważnioną przez Zamawiającego; w zamówieniu wskazane będą co najmniej: imię i nazwisko osoby podróżującej, termin i miejsce/miejsca docelowe podróży; wybór formy przekazywanych zamówień należeć będzie do Zamawiającego;
7. Każdorazowe informowanie wyznaczonego pracownika Zamawiającego za pośrednictwem adresu e-mail o dokonanych rezerwacjach obejmujące co najmniej: dane rezerwacji, cenę biletu oraz termin wykupu biletu;
8. Każdorazowe informowanie wyznaczonego pracownika Zamawiającego o zbliżającym się terminie wykupu biletu lub informowanie, że tego samego dnia upływa ostateczny termin rezerwacji za pośrednictwem co najmniej dwóch sposobów komunikowania się: adresu e-mail, telefonu.
9. Dostarczania dokumentów podróży (biletów elektronicznych) za pośrednictwem podanego przez Zamawiającego adresu e-mail, niezwłocznie po ich wystawieniu;
10. Zamawiający dopuszcza możliwość dostarczania dokumentów podróży (biletów) w innej formie niż w ust. 9 do siedziby Zamawiającego w terminie wymaganym przez Zamawiającego, nie później jednak niż jeden dzień przed planowaną podróżą, w godzinach pracy Zamawiającego (tj. od poniedziałku do piątku w godz. 8.00 – 16.00), na swój koszt;

11. W szczególnych przypadkach możliwe jest uzgodnienie innego sposobu przekazania biletu/ów, jednakże z zastrzeżeniem, że sposób ten umożliwi rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie;
12. Oferowania biletów wraz z wszelkimi opłatami wymaganymi prawem krajowym i międzynarodowym, takich jak np. opłaty lotniskowe, paliwowe, za rezerwację, podatki itp. w cenie tego biletu;
13. Rezerwacja, zakup i dostawa biletów odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego;
14. Wykonawca zobowiązany jest bezzwłocznie i na bieżąco informować Zamawiającego o wszystkich zmianach dotyczących zarezerwowanych podróży. Informacje te muszą być przekazane przez Wykonawcę drogą e-mailową lub telefonicznie;
15. Proponowania optymalnego wariantu połączenia, a na życzenie Zamawiającego także połączeń alternatywnych – podstawowymi kryteriami są najkorzystniejsza cena zakupu biletu oraz czas trwania podróży, w miarę możliwości bez międzylądowań, a gdy brak jest takiego wariantu – z najkrótszym czasem oczekiwania na przeloty w ramach lotów łączonych. Wykonawca zobowiązany będzie do wyszukiwania – z zachowaniem najwyższej staranności – najkorzystniejszych połączeń, dokonywania rezerwacji i sprzedaży biletów określonych w przedmiocie zamówienia;
16. Zapewniania optymalnych tras i połączeń w razie podania tylko docelowego miejsca podróży oraz realizowania tras podróży zgodnie z zamówieniami składanymi przez Zamawiającego;
17. Doradztwo w zakresie zmian w czasie trwania podróży oraz podanie informacji o tym, jak ta zmiana wpłynie na zmianę ceny biletu lotniczego (np. zmiana dnia wylotu lub powrotu o jeden dzień);
18. Negocjowania z przewoźnikami jak najkorzystniejszych cen na przeloty lub przewozy indywidualne i grupowe;
19. Oferowania, na życzenie Zamawiającego, wariantów połączeń lotniczych z uwzględnieniem co najmniej jednego wariantu połączeń lotniczych oferowanych przez przewoźników zrzeszonych w Międzynarodowym Zrzeszeniu Przewoźników Powietrznych IATA oraz jednego wariantu połączeń lotniczych oferowanych przez przewoźników z grupy tzw. tanich linii lotniczych, zrzeszonych np. w Zrzeszeniu Europejskich Przewoźników Niskobudżetowych ELFAA (jeżeli dana trasa podróży nie jest obsługiwana przez przewoźników z jednej z ww. grup, Wykonawca zobowiązany będzie poinformować o tym Zamawiającego i przedstawić warianty dostępnych połączeń w ramach danej grupy przewoźników);
20. Oferowania, na życzenie Zamawiającego, zróżnicowanych wariantów połączeń z uwzględnieniem najkorzystniejszych warunków podróży (takich jak: cena promocyjna, zniżki grupowe, obniżki z tytułu odpowiednio wcześniejszej rezerwacji, połączeń weekendowych lub świątecznych, czas podróży, długość trasy, jak najmniejsza ilość przesiadek, międzylądowań, itp.);
21. Dokonywania na bilecie zmian nazwiska i wszelkich wymaganych danych osób/osoby, na którą/e wystawiono rezerwację/bilet/-y oraz ewentualnie

rezygnacji z zaplanowanej podróży zgodnie z zasadami określonymi w regulaminach przewoźnika;

22. Wizowania paszportów (w przypadku konieczności posiadania wizy) dla pracowników Zamawiającego, na rzecz których kupowane są bilety bez dodatkowych opłat. Wykonawca zobowiązany będzie do dostarczania i odbioru od Zamawiającego formularzy wizowych, załatwiania wszelkich formalności wizowych we właściwym przedstawicielstwie dyplomatycznym, kredytowania Zamawiającego w chwili zapłaty za wizę oraz niezwłocznego powiadamiania Zamawiającego o ewentualnych problemach związanych z uzyskaniem wizy (Zamawiający szacuje, iż w czasie trwania umowy Wykonawca będzie pośredniczył jedynie w kilku procedurach wydawania wiz. Głównymi krajami, do których udają się pracownicy Zamawiającego, w których występuje konieczność posiadania wizy są Białoruś i Rosja);
23. Oferowania, na życzenie Zamawiającego, odpłatnej polisy ubezpieczenia na czas podróży pracowników Zamawiającego. Dostarczenie polisy ubezpieczenia drogą elektroniczną na podany przez Zamawiającego adres e-mail, niezwłocznie po jej wystawieniu;
24. Dysponowania stroną internetową, przez którą upoważnione przez Zamawiającego osoby będą mogły dokonywać rezerwacji biletów w systemie dwudziestoczworgodzinny (24h/na dobę) przez siedem dni w tygodniu, nie wyłączając dni świątecznych.

Ponadto:

1. Zamawiający zobowiązuje się do składania zamówień na obsługę podróży w formie elektronicznej, pisemnie, lub dokonywania rezerwacji poprzez stronę internetową Wykonawcy najpóźniej w terminie co najmniej dwóch dni przed dniem rozpoczęcia podróży, a w wyjątkowych sytuacjach – 6 godzin przed planowaną podróżą. Wykonawca jest zobowiązany potwierdzić Zamawiającemu przyjęcie zamówienia w jednej z form wskazanych powyżej.
2. W przypadku gdy Wykonawca nie dostarczy biletów zgodnie z zapisami umowy, Zamawiającemu przysługiwać będzie możliwość skorzystania z usługi u podmiotu trzeciego oraz roszczenie od Wykonawcy o zwrot kosztów zakupu tej usługi;
3. W przypadku rezygnacji przez Zamawiającego z wykupionego biletu, Wykonawca podejmie wszelkie działania umożliwiające zwrot poniesionych przez Zamawiającego wydatków.

Pozostałe zobowiązania Wykonawcy zostały określone we wzorze umowy, stanowiącym Załącznik nr 2 do SIWZ.