**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

1. **Przedmiot zamówienia**Przedmiotem zamówienia jest usługa wyszukiwania, rezerwacji i sprzedaży miejsc hotelowych (noclegów) oraz innych usług hotelarskich na terenie Polski oraz za granicą dla pracowników Zamawiającego na potrzeby delegacji służbowych, świadczona przez okres 12 miesięcy od daty zawarcia umowy, z możliwością przedłużenia o maksymalnie 6 miesięcy w razie niewykorzystania kwoty.

Czynności składające się na realizację usługi:

1. wyszukiwanie i selekcja ofert noclegowych zgodnie z indywidualnymi zleceniami wykonawczymi Zamawiającego;
2. dokonywanie rezerwacji i zakup wybranych usług hotelarskich dla Zamawiającego, zgodnie z określonym standardem i budżetem. Rezerwacje realizowane będą z uwzględnieniem limitów określonych w Rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 29 stycznia 2013 r. w sprawie należności przysługujących pracownikowi zatrudnionemu w państwowej lub samorządowej jednostce sfery budżetowej z tytułu podróży służbowej (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 2190). W przypadku konieczności ich przekroczenia, wymagana jest akceptacja Zamawiającego;
3. modyfikacja i anulowanie rezerwacji zgodnie z wytycznymi Zamawiającego;
4. przekazywanie Zamawiającemu potwierdzeń rezerwacji wraz z szczegółowymi informacjami dotyczącymi rezerwacji, w tym danych o lokalizacji, standardzie, udogodnieniach oraz warunkach anulacji;
5. przejmowanie rezerwacji i zakupu miejsc hotelowych (noclegów) oraz usług hotelarskich dokonanych przez zamawiającego lub inne upoważnione osoby, a także dokonywanie opłat za te usługi;
6. pośredniczenie w odwoływaniu i zmianach rezerwacji, zwrotach opłat;
7. reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dotyczących zakwaterowania w obiektach hotelarskich, realizowanych na podstawie rezerwacji zakupów dokonywanych u wykonawcy;
8. zapewnienie Zamawiającemu dostępu do całodobowej infolinii, w tym również w dni wolne od pracy, celem kontaktu w sprawach związanych z rezerwacjami;
9. wszelkie inne czynności podejmowane w celu prawidłowego i terminowego wykonania usług objętych przedmiotem zamówienia.
10. **Warianty realizacji usług:**
11. **rezerwacja standard:** Wykonawca wyszukuje oferty noclegowe zgodnie z kryteriami określonymi w zapytaniu wykonawczym i przedstawia 3 propozycje do wyboru Zamawiającemu.
12. **rezerwacja ze wskazaniem:** Zamawiający może wskazać w zleceniu preferowane przez siebie w danej lokalizacji obiekty noclegowe, platformy rezerwacyjne lub agencje pośredniczące, w których Zamawiający lub osoba korzystająca z usługi może uzyskać szczególne warunki finansowe, w tym - upusty, rabaty, bezkosztową anulację – korzystniejsze od Wykonawcy.
W takim przypadku Wykonawca zobowiązany jest do uwzględnienia w proponowanych wariantach wskazanego przez Zamawiającego obiektu, oraz przysługujących Zamawiającemu lub osobie korzystającej warunków. Wykonawca uwzględnia w 3 propozycjach do wyboru preferowany przez Zamawiającego obiekt.
13. **Definicja usługi noclegowej**

Pod pojęciem „**usługa noclegowa**” Zamawiający rozumie dokonanie czynności wyszukiwania, rezerwacji, sprzedaży, oraz wszelkich innych czynności niezbędnych do prawidłowego wykonania umowy, jednej doby hotelowej dla jednej osoby, z uwzględnieniem preferowanego przez Zamawiającego standardu, w tym dodatkowych udogodnień, chyba że Zamawiający postanowi inaczej.

Usługa noclegowa obejmuje:

1. Dokonanie rezerwacji na zlecenie Zamawiającego, z uwzględnieniem realizacji usługi w jednym
z wybranych wariantów: standardowym lub ze wskazaniem, zgodnie z zasadami określonymi w § II, w tym przedstawienie 3 propozycji do wyboru oraz uwzględnienie preferencji Zamawiającego
i przysługujących mu szczególnych warunków finansowych.
2. Zakwaterowanie w pokojach jedno- lub dwuosobowych, apartamentach wieloosobowych lub innych obiektach noclegowych.
3. Zapewnienie standardowych oraz dodatkowych udogodnień na życzenie Zamawiającego, takich jak:
	* bezpłatne Wi-Fi,
	* śniadanie (jeśli zostanie wskazane przez Zamawiającego),
	* dostęp do parkingu (jeśli zostanie wskazany przez Zamawiającego),
	* możliwość późnego check-outu (jeśli zostanie wskazany przez Zamawiającego),
	* zakwaterowanie w dogodnej odległości od miejsca wydarzenia, umożliwiającej szybkie
	i wygodne dotarcie pieszo lub komunikacją miejską, z preferencją dla obiektów znajdujących się w promieniu 1 km.
4. **Prognozowane ilości noclegów według lokalizacji**

W okresie obowiązywania umowy Zamawiający przewiduje zakup usług noclegowych, rozumianych jako liczba zarezerwowanych dób hotelowych dla jednej osoby, w następującej szacunkowej ilości:

a) Polska:

* Gdynia: około 253 noclegów;
* Kraków: około 15 noclegów;
* Wrocław: około 37 noclegów;
* Inne lokalizacje w Polsce: około 40 noclegów.

**Łącznie w Polsce: około 345 noclegów.**

b) Zagranica:

* Niemcy: około 50 noclegów;
* Francja: około 80 noclegów;
* USA: około 90 noclegów;
* Kanada: około 20 noclegów;
* Wielka Brytania: około 20 noclegów;
* Włochy: około 20 noclegów;
* Inne lokalizacje za granicą (m.in. Hiszpania, Grecja, Holandia, Szwajcaria, Bośnia i Hercegowina, Estonia, Indie, Arabia Saudyjska) : około 120 noclegów.

**Łącznie za granicą: około 400 noclegów.**

Zamawiający zastrzega, że wskazana liczba ma charakter szacunkowy i może ulec zmianie. Ostateczna liczba zamówionych usług noclegowych zależeć będzie od rzeczywistych potrzeb Zamawiającego.

1. **Zasady dotyczące wykonywania usługi**
2. Zlecenia wykonawcze:
	1. Wyszukiwanie, rezerwacja i zakup noclegów będą realizowane zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego, na podstawie jednostkowych zleceń wykonawczych składanych drogą mailową na adres wskazany przez Wykonawcę.
	2. Jednostkowe zlecenia wykonawcze Zamawiającego na usługę będą zawierały co najmniej następujące informacje:
	* lokalizacja wydarzenia, w pobliżu którego ma znajdować się obiekt noclegowy (adres lub miejscowość),
	* termin pobytu,
	* liczba osób do zakwaterowania,
	* minimalną kategorię obiektu hotelowego, jeśli Zamawiający wymaga konkretnego standardu,
	* rodzaj pokoju (np. jednoosobowy, dwuosobowy, apartament wieloosobowy),
	* wariant realizacji usługi: standard lub ze wskazaniem,
	* wskazanie dodatkowych udogodnień,
	1. Wykonawca każdorazowo przedstawi Zamawiającemu minimum trzy optymalne warianty zakwaterowań z podaniem ceny całkowitej zakwaterowania (z uwzględnieniem wszelkich należnych podatków, opłat, depozytów, upustów, etc.), lokalizacji, kategorii obiektu, określeniem dodatkowych udogodnień.
	2. Za wariant optymalny Zamawiający uzna takie zakwaterowania, które będą znajdowały się w pobliżu lokalizacji wydarzenia, jednocześnie uwzględniając najniższą cenę oraz wymogi Zamawiającego określone w zamówieniu wykonawczym.
	3. W sytuacji braku podania trzech optymalnych wariantów, Wykonawca poda mniejszą liczbę z uzasadnieniem przyczyn braku pozyskania trzech wariantów zakwaterowań.
	4. Zamawiający dokona wyboru jednego z przedstawionych wariantów zakwaterowań
	w ciągu nie więcej niż 48 godzin od momentu doręczenia ich Zamawiającemu drogą mailową przez Wykonawcę, przy czym Zamawiający zastrzega możliwość:
		1. zlecenia Wykonawcy ponownego wyszukiwania i selekcji innych niż dotychczas wybrane wariantów zakwaterowań w ramach tego samego zlecenia wykonawczego,
		2. modyfikacji dotychczasowego zlecenia wykonawczego,
		3. rezygnacji z dotychczasowego zlecenia wykonawczego,

zaś Wykonawca nie obciąży Zamawiającego żadnymi dodatkowymi kosztami z tego tytułu.

* 1. Wykonawca ma obowiązek niezwłocznie poinformować Zamawiającego o ewentualnej zmianie ceny lub innych warunków wykonania usługi dokonaniem jakichkolwiek dalszych czynności. Akceptacja zmienionej ceny przez Zamawiającego musi być dokonana w formie mailowej.
	2. Zamawiający zastrzega sobie prawo do weryfikacji wyników dokonanego wyszukiwania zakwaterowań. W przypadku, gdy Zamawiający udowodni Wykonawcy, iż istnieje korzystniejsze możliwe do wykupienia zakwaterowanie, lub cena oferowana przez inne wyszukiwarki jest korzystniejsza niż cena zaoferowana przez Wykonawcę, Wykonawca będzie zobligowany do wykupu korzystniejszego lub tańszego zakwaterowania.
	3. Zamawiający zastrzega możliwość rezerwacji kilku pokoi na jedno nazwisko lub na hasło.
	4. Wykonawca zobowiązany jest dostarczać Zamawiającemu potwierdzenia rezerwacji
	w formie elektronicznej (PDF), vouchera lub papierowej na żądanie.
1. Czas reakcji:
* Maksymalny czas odpowiedzi Wykonawcy od otrzymania zlecenia jednostkowego wynosi 24 godziny. Wykonawca może zobowiązać się w Formularzu ofertowym do odpowiedzi na zapytanie Zamawiającego w krótszym czasie.
* W przypadku pilnych zleceń czas reakcji wynosi maksymalnie 3 godziny. Wykonawca może zobowiązać się w Formularzu ofertowym do odpowiedzi na zapytanie Zamawiającego
w krótszym czasie.
1. Obsługa i wsparcie:
* Wykonawca zapewni dedykowaną osobę/ osoby do realizacji zamówienia, dostępną w dni robocze, w godzinach 8:00 – 18:00;
* Dodatkowo Wykonawca zapewni:

- numer telefonu awaryjnego, dostępny poza godzinami pracy i w dni wolne
(tj. sobota/niedziela i święta);

- adres e-mail dostępny 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, umożliwiający składanie zleceń i zgłaszanie zmian.

* Alternatywnie Wykonawca może zaproponować system rezerwacji online dedykowany
 do obsługi zleceń Zamawiającego. System powinien zapewnić bieżący dostęp do statusu realizacji oraz szczegółowych informacji dotyczących zleceń jednostkowych. Ostateczna decyzja o jego wdrożeniu będzie należeć do Zamawiającego, która zostanie podjęta
w oparciu o ocenę funkcjonalności systemu po przeprowadzonej prezentacji systemu przez Wykonawcę.
1. Kompleksowa realizacja:
* Wykonawca będzie odpowiedzialny za sprawne, rzetelne i terminowe dokonywanie zmian oraz anulacji rezerwacji na żądanie Zamawiającego.
* Wszelkie zmiany lub anulacje dokonywane zgodnie z warunkami rezerwacji nie mogą obciążać Zamawiającego dodatkowymi kosztami.
1. **Zasady dotyczące anulowania lub zmian w rezerwacji**
2. Zamawiający zastrzega możliwość zmiany nazwisk gości do 12 godzin przed przyjazdem do obiektu hotelarskiego lub zgodnie z warunkami określonymi przez hotel.
3. Zamawiający zastrzega możliwość zmiany dat w rezerwacji do 24 godzin przed przyjazdem (zgodnie z dostępnością pokoi w obiekcie oraz obowiązującą polityką anulacji hotelu).
4. Wykonawca jest zobowiązany każdorazowo do poinformowania Zamawiającego, w ostatnim dniu, w którym możliwe jest bezkosztowe anulowanie dokonanej rezerwacji lub jej zmiana o fakcie upływu terminu. Jeżeli termin ten jest dniem wolnym od pracy Zamawiającego, wówczas ww. powiadomienie powinno być dokonane w godzinach roboczych Zamawiającego tj. od 8:00 do 17:00 w ostatnim dniu roboczym poprzedzającym ten dzień.
5. Wykonawca będzie zobowiązany do bezkosztowej zmiany lub anulowania dokonanej rezerwacji, o ile fakt ten został zgłoszony w terminie.
6. Anulacje bądź zmiany zamówienia w dni wolne od pracy (tj. w soboty, niedziele i święta) powinny odbywać się za pomocą linii telefonicznej czynnej 24 godziny na dobę, o której mowa w Opisie przedmiotu zamówienia rozdział pn. V. Zasady dotyczące wykonywania usługi, ust. 3 Obsługa i wsparcie.
7. Zamawiający, jeżeli wybierze usługę niepodlegającą anulacji, ponosi pełne koszty usługi niezależnie od tego czy zostanie ona wykorzystana, pod warunkiem powiadomienia przez Wykonawcę o tym fakcie Zamawiającego w momencie potwierdzenia przyjęcia zlecenia do realizacji.
8. Koszty związane z anulowaniem zamówień wskazane w ust. 6 ponoszone będą przez Zamawiającego na podstawie faktury wystawionej przez Wykonawcę.
9. **Obowiązki Wykonawcy**
10. Komunikacja: Wszelka komunikacja między Wykonawcą a Zamawiającym odbywać się będzie drogą mailową. Potwierdzenia rezerwacji i informacje o szczegółach noclegów muszą być przesyłane niezwłocznie, w formacie PDF lub za pośrednictwem systemu rezerwacyjnego (jeśli zostanie zatwierdzony i wdrożony na życzenie Zamawiającego). System rezerwacyjny powinien umożliwiać automatyczne przesyłanie powiadomień o statusie rezerwacji na wskazany adres e-mail Zamawiającego.
11. Zarządzanie kosztami: Wykonawca zapewni, że cena usługi nie będzie zawierała ukrytych prowizji ani dodatkowych opłat transakcyjnych, chyba że zostały one wcześniej uzgodnione i zaakceptowane przez Zamawiającego.
12. Standardy obsługi: Usługi muszą być zgodne z wymaganiami Zamawiającego oraz standardami określonymi w polskich przepisach dotyczących usług hotelarskich.
13. Raportowanie i weryfikacja: Na życzenie Zamawiającego, Wykonawca przedstawi dokumenty potwierdzające rezerwacje oraz przeprowadzi okresowe raportowanie dotyczące realizowanych usług. Raport powinien zawierać szczegóły dotyczące zrealizowanych usług, w tym dane o kosztach, lokalizacjach i liczbie noclegów.
14. Wykonawca zobowiązany jest do rozpatrzenia reklamacji w terminie do 14 dni. W przypadku, gdy reklamacja wymaga dodatkowej weryfikacji, Wykonawca poinformuje Zamawiającego o przyczynach opóźnienia i przewidywanym terminie zakończenia procesu. Wykonawca reprezentuje Zamawiającego w kontaktach z obiektami hotelowymi, podejmując działania mające na celu uzyskanie zwrotu kosztów, rekompensat lub odszkodowań w przypadku niewłaściwego wykonania usługi.