

FS/ZP/01/2022

Opis przedmiotu zamówienia:

Przedmiot zamówienia obejmuje świadczenie usługi rezerwacji i sprzedaży miejsc noclegowych w Polsce i za granicą oraz na świadczenie usługi rezerwacji, sprzedaży oraz dostarczenia biletów podróży w tym lotniczych na zagraniczne i krajowe przewozy pasażerskie na potrzeby realizacji projektu „ACT IN_OUT” współfinansowanego ze środków Programu Kultura Działanie 2 „Poprawa dostępu do Kultury i Sztuki” w ramach Mechanizmu Finansowego Europejskiego Obszaru Gospodarczego na lata 2014-2021.

I. Świadczenie usług rezerwacji i sprzedaży miejsc noclegowych

1. Zamawiający przewiduje zakup miejsc noclegowych w Polsce i zagranicą w tym w szczególności w następujących destynacjach:
 - Łódź (Polska);
 - Reykjavik, Egilsstaðir (Islandia);
 - Oslo, Bergen (Norwegia);
2. Zamawiający zastrzega, że rzeczywiste potrzeby mogą dotyczyć innych destynacji na terenie Europy. W takim przypadku Wykonawcy nie będą przysługiwały żadne roszczenia.
3. Do zadań Wykonawcy należy wyszukiwanie i dokonywanie rezerwacji noclegów w miejscach noclegowych w Polsce i za granicą wraz z dostarczaniem vouchera zarezerwowanego miejsca noclegowego do siedziby Zamawiającego lub miejsca wskazanego przez Zamawiającego w wersji papierowej lub drogą elektroniczną.
4. Rezerwacje noclegów w miejscach noclegowych dla Zamawiającego będą dokonywane w standardzie i lokalizacji wskazanych przez Zamawiającego po najniższych cenach, możliwych do uzyskania przez Wykonawcę za pośrednictwem systemów rezerwacyjnych lub na podstawie umów zawartych przez Wykonawcę z miejscami noclegowymi, czy też bezpośrednio we wskazanych przez Zamawiającego miejscach noclegowych. Ponadto Wykonawca zobowiązany jest do wyszukiwania najkorzystniejszych propozycji miejsc noclegowych, rezerwacji i zakupu miejsc noclegowych zgodnie ze zleceniem złożonym przez Zamawiającego. Wykonawca jest zobowiązany do zachowania najwyższej staranności przy wykonywaniu przedmiotu zamówienia.
5. Zamawiający pod pojęciem **miejsca noclegowego** rozumie:
 - a) Nocleg w hotelu w pokój jedno lub dwu osobowy w standardzie (**) dwie gwiazdki, (***) trzy gwiazdki;
 - b) Nocleg w hostelu w pokojach wieloosobowych;
 - c) Nocleg w innych obiektach świadczących usługi noclegowe (np. pensjonat, apartament, mieszkanie).
6. Każdy **nocleg** oznacza tzw. *pełną dobę hotelową/noclegową*.
7. Nocleg wszystkich uczestników, w ramach jednego wydarzenia, powinien odbywać się maksymalnie w 2 miejscach noclegowych / 2 lokalizacjach;

8. Przez **lokalizację miejsca noclegowego** Zamawiający rozumie obszar w danej destynacji wyrażony w promieniu do 4 km od miejsca organizacji wydarzenia (wskazanego przez Zamawiającego) na terenie Polski lub za granicą;
9. Zamawiający pod pojęciem **rezerwacji** rozumie zorganizowanie noclegów w tej samej lokalizacji miejsca noclegowego, w tym samym terminie bez względu na ilość osób objętych zapytaniem. **Zapytanie** złożone przez Zamawiającego może obejmować kilka rezerwacji.
10. Zamawiający zastrzega, że może wskazać w zapytaniu preferowane przez siebie w danej lokalizacji miejsca noclegowe, w tym takie, z którymi wiąże Zamawiającego odrębne porozumienia czy umowy gwarantujące preferencyjne stawki dla Zamawiającego. W takim przypadku Wykonawca zobowiązany jest do uwzględnienia w proponowanych wariantach wyboru miejsc noclegowych wskazanych przez Zamawiającego.
11. **Opłata transakcyjna** za rezerwację podana przez Wykonawcę w ofercie jest stałą kwotą za realizację zamówienia, obejmującą całkowity koszt jego realizacji.
12. Wielkość szacunkowa zamówienia w okresie obowiązywania umowy wyniesie 706 noclegów co stanowi 35 rezerwacji Szacunkowy podział noclegów dla poszczególnych destynacji :
 - Islandia – 235;
 - Łódź – 315;
 - Bergen - 68;
 - Oslo – 88.Szacowane zapotrzebowanie Zamawiającego dotyczy całego okresu obowiązywania umowy. Umowa będzie jednak wykonywana zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego. Zamawiający zastrzega sobie możliwość zwiększenia lub zmniejszenia zakresu przedmiotu zamówienia w stosunku do podanych ilości szacunkowych tj. usługi zamówione w trakcie obowiązywania Umowy mogą różnić się ilościowo od podanych ilości szacunkowych (zarówno mogą być większe lub mniejsze), jednak łączna wartość zamówień częściowych, nie przekroczy całkowitej wartości środków wskazanych w Umowie. Zamawiający wykorzysta minimum 60% wartości zamówienia. Pozostałe 40% wartości Zamawiający wykorzysta w razie zaistnienia takiej potrzeby. Wykonawcy nie przysługują wobec Zamawiającego roszczenia odszkodowawcze z tytułu niewykorzystania przez Zamawiającego w pełnej wysokości wartości zamówienia, w szczególności w odniesieniu do wynagrodzenia. Zmniejszenie ilości i/lub wartości środków przeznaczonych przez Zamawiającego na realizację przedmiotu zamówienia nie może być podstawą do dochodzenia roszczeń ze strony Wykonawcy.
13. Cena usługi noclegowej **dla jednego noclegu wraz z opłatą transakcyjną** nie może przekroczyć limitów na noclegi 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 (Dz. U. z 2013 r., poz.167)..
14. Zamawiający będzie uiszczzał zapłatę tylko za faktycznie wykorzystane noclegi, za wyjątkiem sytuacji anulowania po terminie bezzwrotnej rezerwacji.
15. Zamawiający nie będzie pokrywał kosztów innych, dodatkowych usług, jeśli nie zostały zawarte w zleceniu przekazany Wykonawcy.
16. W ramach realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca będzie zobowiązany do:
 - a) wyszukiwania i przedstawiania Zamawiającemu co najmniej 3 ofert najniższych cenowo miejsc noclegowych w Polsce lub za granicą w standardzie i lokalizacjach wskazanych przez

- Zamawiającego. Zamawiający może wskazać Wykonawcy konkretne miejsca noclegowe spełniające parametry zamówienia w danej lokalizacji;
- b) wskazana w propozycjach cena miejsca noclegowego ma zawierać wszystkie opłaty związane z rezerwacją tzn. zawierać zarówno opłatę za rezerwację, jak również opłaty klimatyczne, taksy, kaucje oraz inne niezbędne do zrealizowania rezerwacji a pobierane zgodnie z prawem opłaty i podatki, i dokonania wstępnej rezerwacji w czasie nie dłuższym niż 12 godzin do akceptacji Zamawiającego.
 - c) Zapewnienia płatności należnym miejscom noclegowym za zarezerwowane usługi wraz ze wszelkimi dodatkowymi opłatami typu kaucje, taksy zabezpieczające, opłaty klimatyczne.
 - d) Zamawiający po otrzymaniu wariantów cenowych lub propozycji cenowej, o których mowa w pkt. a może zgłosić do nich zastrzeżenia lub zażądać korekty, jeżeli ustali, że warianty te nie spełniają określonych przez Zamawiającego kryteriów, w szczególności co do ceny, lokalizacji, bezpieczeństwa lub jakości i zażądać przedstawienia propozycji rezerwacji zgodnej z żądaniem lub wskazać inne miejsca noclegowe spełniające określone wcześniej wymogi Zamawiającego. W przypadku wskazania przez Zamawiającego innego miejsca noclegowego w tym trybie, Wykonawca jest zobowiązany go zarezerwować na warunkach przedstawionych przez Zamawiającego, które zostały mu zaoferowane i które Zamawiający przedstawi Wykonawcy. Zamawiający zastrzega sobie prawo do weryfikacji dokonanej rezerwacji w szczególności pod względem lokalizacji, standardu, bezpieczeństwa, ceny.
 - e) Przesłania Zamawiającemu drogą mailową na wskazany adres informacji nt. propozycji noclegów zawierającej nazwę i adres miejsca noclegowego, standard miejsca noclegowego, odległość od wskazanego miejsca, konieczności poniesienia dodatkowych opłat, daty do której możliwe jest bezkosztowe anulowanie rezerwacji, kosztu odwołania rezerwacji po upływie wyznaczonego terminu, możliwości realizacji usług dodatkowych takich jak wcześniejsze zameldowanie i późniejsze wymeldowanie.
 - f) Przesłania potwierdzenia dokonania rezerwacji zaakceptowanej przez Zamawiającego wraz z numerem rezerwacji w formie vouchera na wskazany przez Zamawiającego adres e-mail.
 - g) Wyznaczenia dedykowanej osoby do obsługi zapytań i rezerwacji Zamawiającego.
 - h) Prowadzenia spraw indywidualnych związanych z rezygnacją lub ze zmianą dotyczącą rezerwacji miejsca noclegowego.
 - i) Przejęcia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji, a zwłaszcza do reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dot. rezerwacji realizowanych na podstawie rezerwacji i zakupów dokonywanych u Wykonawcy, w szczególności rezygnacji z rezerwacji ze względów losowych.
 - j) Udzielenia odpowiedzi na zapytanie dotyczące propozycji rezerwacji w ciągu maksymalnie 6 godzin na adres wskazany przez osobę zlecającą.
 - k) Wykonawca będzie zobowiązany udzielać zadeklarowanego w ofercie **upustu, zgodnie ze złożoną ofertą**. Przez *upust* Zamawiający rozumie upust określony w procentach, liczony od ceny katalogowej pobytu we wszystkich miejscach noclegowych, w których zostaną dokonane rezerwacje, jakiego Wykonawca udzieli Zamawiającemu przy każdym zakupie usługi noclegowej w Polsce i za granicą. Jako *cenę katalogową pobytu* rozumie się cenę zamieszczoną na stronie internetowej miejsca noclegowego lub na portalu np. booking.com

II. Świadczenie usługi organizacji podróży (rezerwacji, sprzedaży oraz dostarczenia biletów w tym lotniczych na zagraniczne i krajowe przewozy pasażerskie, łączone z innym rodzajem transportu)

1. Zamawiający przewiduje zakup biletów lotniczych i biletów na inne środki transportu w obie strony na trasach w tym w szczególności:
 - Łódź – Reykjavik (Islandia) – Łódź;
 - Łódź – Egilsstaðir (Islandia) – Łódź;
 - Reykjavik – Łódź – Reykjavik;
 - Egilsstaðir – Łódź – Egilsstaðir;
 - Łódź – Oslo (Norwegia) – Łódź;
 - Łódź – Bergen (Norwegia) – Łódź;
 - Oslo – Łódź – Oslo;
 - Bergen – Łódź – Bergen;
2. Zamawiający zastrzega, że rzeczywiste potrzeby mogą dotyczyć innych destynacji w Europie. W takim przypadku Wykonawcy nie będą przysługiwały żadne roszczenia.
3. W ramach przedmiotu Zamówienia Wykonawca będzie realizował połączenia lotnicze bezpośrednie oraz wieloetapowe krajowe i zagraniczne, w tym również łączone z innymi rodzajami transportu np. kolejowym, drogowym.
4. Przeloty mogą odbywać się dowolną linią lotniczą z uwzględnieniem tzw. tanich linii lotniczych.
5. Rezerwacja, sprzedaż i dostawa biletów lotniczych lub na inne środki transportu odbywać się będzie sukcesywnie, zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego, na podstawie zamówień przekazywanych do Wykonawcy e-mailowo lub telefonicznie.
6. Za jedną **podróż** należy rozumieć bilet/bilety na trasie: *tam i z powrotem* lub *tam* lub z *powrotem*. Zamawiający zastrzega możliwość zakupu biletów w jedną stronę.
Przez pojęcie **bilet/bilety** należy rozumieć bilet/bilety na trasie wskazanej przez Zamawiającego (w tym w jedną stronę), obejmujące lot/przejazd kolejowy, przejazd drogowy w tym bezpośredni lub kilka lotów/przejazdów z przesiadką/ami.
7. Bilet obejmuje miejsce w samolocie lub innym środku komunikacji wraz z bagażem rejestrowanym o wadze nie mniejszej niż 20 kg oraz bagażem podręcznym min. 1 sztuka.
8. **Oплата transakcyjna** podana przez Wykonawcę w ofercie jest stałą kwotą za realizację zamówienia, obejmującą całkowity koszt jego realizacji.
9. Wielkość szacunkowa zamówienia w okresie obowiązywania umowy wyniesie 135 podróży:
 - trasa do/z Islandii – 74 podróże *tam i z powrotem* lub *tam* lub z *powrotem*;
 - trasa do/z Norwegii - 61 podróży *tam i z powrotem* lub *tam* lub z *powrotem*.Szacowane zapotrzebowanie Zamawiającego dotyczy całego okresu obowiązywania umowy. Umowa będzie jednak wykonywana zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego. Zamawiający zastrzega sobie możliwość zwiększenia lub zmniejszenia zakresu przedmiotu zamówienia w stosunku do podanych ilości szacunkowych tj. usługi zamówione w trakcie obowiązywania Umowy mogą różnić się ilościowo od podanych ilości szacunkowych (zarówno mogą być większe lub mniejsze), jednak łączna wartość zamówień , nie przekroczy całkowitej wartości środków wskazanych w Umowie. Zamawiający wykorzysta minimum 60% wartości zamówienia. Pozostałe 40% wartości Zamawiający wykorzysta w

razie zaistnienia takiej potrzeby. Wykonawcy nie przysługują wobec Zamawiającego roszczenia odszkodowawcze z tytułu niewykorzystania przez Zamawiającego w pełnej wysokości wartości zamówienia, w szczególności w odniesieniu do wynagrodzenia. Zmniejszenie ilości i/lub wartości środków przeznaczonych przez Zamawiającego na realizację przedmiotu zamówienia nie może być podstawą do dochodzenia roszczeń ze strony Wykonawcy.

10. Zamawiający zastrzega sobie prawo do weryfikacji przedłożonej propozycji, a w przypadku stwierdzenia, że połączenie nie jest najkorzystniejsze, zażąda od Wykonawcy przedłożenia nowej, korzystniejszej propozycji;

Szczegółowe elementy przedmiotu zamówienia:

1. Wyszukiwanie połączeń:

- a) Wykonawca zobowiązany jest zapewnić bezkolizyjną realizację wieloetapowych połączeń zagranicznych i krajowych oraz możliwość ich łączenia, w tym również z innymi rodzajami transportu np. kolejowym, drogowym.
- b) Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia różnych wariantów połączeń (min. 3 opcje dla każdego zapytania) uwzględniających najkorzystniejsze na rynku ceny i promocje (w tym także na życzenie Zamawiającego połączeń tanimi liniami lotniczymi) wraz z podaniem informacji:
 - jak przesunięcie terminu wyjazdu (np. wylot jeden dzień wcześniej/powrót jeden dzień później) wpłynie na zmianę ceny biletu lotniczego;
 - nazw linii lotniczych;
 - najkorzystniejszych tras podróży i czasu podróży;
 - doradztwa w zakresie zmian w czasie trwania podróży.
- c) Udzielenia odpowiedzi na zapytanie dotyczące propozycji rezerwacji w ciągu maksymalnie 6 godzin na adres wskazany przez osobę zlecającą

2. Rezerwacja biletów:

- a) Wykonawca jest zobowiązany do rezerwacji biletu wybranego przez Zamawiającego spośród przedstawionych ofert (o ile jest możliwa u danego przewoźnika) w terminie nie dłuższym niż 12 godzin od momentu otrzymania od Zamawiającego polecenia rezerwacji przekazanego e-mailowo lub telefonicznie.
- b) Wykonawca każdorazowo będzie przysyłał Zamawiającemu drogą elektroniczną, na wskazany adres, potwierdzenie dokonanych rezerwacji biletów, zawierające w szczególności następujące informacje:
 - o linii lotniczej świadczącej usługę przewozu;
 - o miejscu i terminie (data i godzina) wylotu (ze wskazaniem lotniska);
 - o miejscu i terminie (data i godzina) powrotu (ze wskazaniem lotniska);
 - o czasie trwania lotu, a w przypadku połączeń wieloetapowych o łącznym czasie trwania lotu;
 - w przypadku połączeń wieloetapowych – o ilości i miejscu ewentualnych przesiadek, wraz z terminami (data i godzina) przylotu i odlotu z miejsca przesiadki;
 - o klasie biletu oraz warunkach taryfy;

- o cenie biletu przewoźnika (bez opłaty transakcyjnej), z uwzględnieniem nadania bagażu, w zł polskich. W przypadku cen biletów podanych w innych walutach, przeliczenie na PLN nastąpi wg średniego kursu NBP na dany dzień;
 - o terminie wykupu biletu w określonej cenie;
 - o możliwości i warunkach anulowania biletu;
 - o możliwości zmian terminu wylotu, przylotu;
 - nazwę przewoźnika w przypadku połączeń kolejowych lub drogowych;
 - o miejscu i terminie (data i godzina) wyjazdu (ze wskazaniem dworca);
 - o miejscu i terminie (data i godzina) powrotu (ze wskazaniem dworca);
 - o czasie trwania dojazdu do i z lotniska,
 - o ewentualnych przesiadkach,
 - o cenie biletu przewoźnika (bez opłaty transakcyjnej), z uwzględnieniem nadania bagażu, w zł polskich. W przypadku cen biletów podanych w innych walutach, przeliczenie na PLN nastąpi wg średniego kursu NBP na dany dzień;
 - o możliwości i warunkach anulowania biletu;
 - o możliwości zmian danych dotyczących pasażera;
 - o możliwości zmiany trasy podróży;
 - terminie wykupu biletów w określonej cenie
- c) Wykonawca będzie każdorazowo informował Zamawiającego o zbliżających się terminach wykupu biletów oraz dokonanych rezerwacjach z podaniem informacji o tym, jak ewentualne przesunięcie terminu wpłynie na zmianę ceny biletu lotniczego;
- d) Wykonawca będzie dokonywał wykupu biletów w terminie nie dłuższym niż 2 godziny od momentu otrzymania od Zamawiającego polecenia wykupu;
- e) Wykonawca zobowiązany jest bezzwłocznie i na bieżąco informować Zamawiającego drogą mailową o wszystkich zmianach dotyczących zarezerwowanej podróży;
- f) Wykonawca zapewni bezkosztowe anulowanie rezerwacji przez Zamawiającego lub zmiany czasu, terminu, trasy, klasy podróży oraz danych pasażera, jeśli zostanie to zgłoszone przed wykupieniem biletu;
- g) W sytuacji braku połączenia lotniczego do miejsca docelowego Wykonawca przedstawi każdorazowo propozycję najkorzystniejszego planu podróży.
3. Sprzedaż biletów i odprawa on-line:
- a) Wykonawca zobowiązany jest stosować przy sprzedaży biletów minimalne ceny dostępne w danym terminie na danej trasie, z zachowaniem uczciwości handlowej;
- b) Wykonawca zobowiązany jest realizować bilety lotnicze, w pierwszej kolejności proponując sprzedaż w ramach taryf poufnych, promocji oraz innych zniżek oferowanych przez przewoźnika. O każdej obniżce, upuście czy promocji zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Zamawiającego;
- c) Bilet musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego i przesłany przez Wykonawcę na adres poczty elektronicznej wskazanej przez Zamawiającego w czasie nie dłuższym niż 2 godziny od momentu otrzymania ze strony Zamawiającego polecenia wykupu biletu.
- d) W przypadkach nagłych Wykonawca bezpłatnie dostarczy dokumenty podróży (bilety) w miejsce wskazane przez Zamawiającego lub do własnego punktu obsługi klienta na lotnisku, ewentualnie do punktu sprzedaży biletów przewoźnika, który

realizuje przelot, niezwłocznie od momentu złożenia zlecenia, w terminie umożliwiającym wykorzystanie zakupionego biletu.

- e) Zakupiony bilet będzie można anulować bezkosztowo, chyba że nie będzie to możliwe w przypadku danej taryfy; Wykonawca każdorazowo poinformuje Zamawiającego o tym fakcie przed wykupieniem biletu;
- f) Wykonawca zobowiązany jest umożliwić Zamawiającemu dokonywanie odprawy online i informowanie o potrzebnych do odprawy danych pasażera i terminie ich przestania;
- g) Wykonawca na życzenie Zamawiającego będzie dokonywał odprawy on-line w imieniu pasażerów oraz będzie dostarczał drogą elektroniczną karty pokładowe nie później niż 24 h przed planowanym terminem lotu.

III. Pozostałe zobowiązania Wykonawcy:

- a) Planowany termin zakończenia usługi: 31 grudnia 2023r. lub do wyczerpania kwoty określonej w umowie, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej, z zastrzeżeniem, że zakończenie umowy nie zwalnia Wykonawcy z prowadzenia spraw związanych z realizacją podróży i noclegów, na które zostały zakupione przez Zamawiającego bilety i rezerwacje noclegowe.
- b) Uwaga: przyjęta przez Zamawiającego szacunkowa liczba podróży na trasach i szacunkowa liczba rezerwacji miejsc noclegowych służą jedynie do przygotowania, porównania i oceny złożonych ofert oraz do wyboru najkorzystniejszej oferty.
- c) Usługi świadczone przez Wykonawcę w trakcie realizacji zamówienia muszą spełniać zasady IATA (Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego) w zakresie sprzedaży biletów lotniczych;
- d) Wykonawca zobowiązany jest do przejęcia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji do przewoźnika, a zwłaszcza reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dotyczących przewozów realizowanych na podstawie sprzedanych biletów, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub z przyczyn losowych;
- e) Wyszukiwania najdogodniejszych rozwiązań i udzielania wszelkiej pomocy w przypadku zmiany trasy w tym z winy przewoźnika, opóźnień lotów lub innych zdarzeń mających wpływ na realizację zaplanowanego lotu lub podróży;
- f) Do realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca jest zobowiązany przydzielić co najmniej jedną osobę (wskazać imię i nazwisko, adres mailowy i nr telefonu) tzw. Opiekuna Zamawiającego, która będzie wyznaczona do kontaktów z Zamawiającym i odpowiedzialna za obsługę zapytań Zamawiającego w zakresie rezerwacji biletów i podróży oraz w zakresie rezerwacji noclegów ;
- g) Wykonawca ma obowiązek regularnego informowania Zamawiającego o wysokości wykorzystanej puli środków wynikających z podpisanej umowy. Wykonawca będzie zobowiązany do sporządzania miesięcznych zestawień sprzedanych biletów, noclegów z uwzględnieniem miejsc noclegowych, wystawionych faktur oraz przesyłania zestawień drogą elektroniczną do Zamawiającego.