

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

I. Zakres usług będących przedmiotem zamówienia obejmuje:

- a) rezerwacja i sprzedaż biletów lotniczych na zagraniczne i krajowe przewozy pasażerskie zgodnie ze składanymi przez Zamawiającego zleceniami w zakresie: tras, terminów i klas lotniczych, według obowiązujących taryf przewoźników, z uwzględnieniem najkorzystniejszych w danym momencie cen,
- b) za jeden bilet należy rozumieć bilet na trasie: „tam i z powrotem”. Zamawiający zastrzega możliwość zakupu biletów „w jedną stronę”,
- c) Wykonawca zobowiązany jest do organizowania i zabezpieczenia kompleksowej realizacji przedmiotu zamówienia zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i krajów docelowych (np. obowiązkowe ubezpieczenie podróży i ich bagażu w czasie lotu, opłaty lotniskowe, opłaty paliwowe, opłaty serwisowe).

II. Szczegółowe wymagania dotyczące przedmiotu zamówienia:

1. Rezerwacja, sprzedaż i dostawa biletów lotniczych odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego na podstawie zamówień przekazywanych do Wykonawcy e-mailem, telefonicznie bądź faksem. Wybór formy przekazywanych zamówień należeć będzie do Zamawiającego.
2. Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia różnych wariantów połączeń 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.
3. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić bezkolizyjną realizację wieloetapowych połączeń zagranicznych i krajowych i możliwość ich łączenia.
4. Wykonawca zobowiązany jest przydzielić do realizacji umowy minimum 2 aktywne stanowiska rezerwacji obsługiwane przez pracowników z co najmniej dwuletnim stażem pracy na stanowisku kasjera lotniczego.
5. Wykonawca zobowiązany jest stosować przy sprzedaży biletów minimalne ceny dostępne w danym terminie na danej trasie, z zachowaniem uczciwości handlowej.
6. 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.
7. Bilety lotnicze wystawiane będą w formie e-biletów lub w formie papierowej, o formie wystawienia biletu decydować będzie Zamawiający.
8. Bilet wystawiony przez Wykonawcę musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego.
9. Wszystkie dane zawarte w bilecie elektronicznym dostarczonym przez Wykonawcę Zamawiającemu będą identyfikowane z odpowiednimi danymi przechowywanymi w postaci elektronicznej w systemie rezerwacyjnym Przewoźnika za pośrednictwem Globalnego Systemu Dystrybucji GDS (Amadeus, Worldspan, Galileo lub Sabre), użytkowanego przez Wykonawcę.
10. Zakazane jest wprowadzanie jakichkolwiek zmian biletu elektronicznego wygenerowanego za pośrednictwem GDS (Amadeus, Worldspan, Galileo lub Sabre).
11. Bilety elektroniczne są przekazywane na adres poczty elektronicznej określonej przez Zamawiającego bezpośrednio z terminala GDS (Amadeus, Worldspan, Galileo lub Sabre) użytkowanego przez Wykonawcę (niedopuszczalne jest przekierowywanie tych biletów z adresów/skrzynek poczty elektronicznej Wykonawcy).
12. Wykonawca dostarczy, bez dodatkowych opłat, dokumenty podróży (bilety lotnicze) na adres mailowy: sekretariat.naukowy@itwl.pl oraz faktury drogą elektroniczną na adres mailowy: sekretariat.naukowy@itwl.pl lub do siedziby Zamawiającego.
13. Wykonawca dostarczy, bez dodatkowych opłat, w sytuacjach nagłych dokumenty podróży (bilety lotnicze) w miejsca wskazane przez Zamawiającego lub do własnego punktu obsługi klientów na lotnisku, ewentualnie do punktu sprzedaży biletów lotniczych przewoźnika, który realizuje przelot, niezwłocznie od momentu złożenia zlecenia.
14. Zamawiający będzie preferował połączenia bezpośrednie (jeżeli istnieją).
15. Wykonawca każdorazowo będzie przysyłał Zamawiającemu drogą elektroniczną, na wskazany adres, potwierdzenie dokonanych rezerwacji biletów, zawierające

następujące informacje:

- a) linii lotniczej (przewoźniku) świadczącej usługę przewozu,
 - b) o miejscu i terminie (data i godzina) wylotu (ze wskazaniem lotniska),
 - c) o miejscu i terminie (data i godzina) powrotu (ze wskazaniem lotniska),
 - d) o czasie trwania lotu, a w przypadku połączeń wieloetapowych o łącznym czasie trwania lotu,
 - e) w przypadku połączeń wieloetapowych - o ilości i miejscu ewentualnych przesiadek, wraz z terminami (data i godzina) przylotu i odlotu z miejsca przesiadki,
 - f) o klasie biletu oraz warunkach taryfy,
 - g) 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,
 - h) o terminie wykupu biletu w określonej cenie,
 - i) o możliwości i warunkach anulowania biletu,
 - j) o możliwości zmian terminu wylotu, przylotu,
 - k) o możliwości zmian danych dotyczących pasażera,
 - l) o możliwości zmiany trasy podróży.
16. Wykonawca zobowiązany jest bezzwłocznie i na bieżąco informować Zamawiającego drogą mailową o wszystkich zmianach dotyczących zarezerwowanej podróży.
17. W dniu wykupu biletu Zamawiający będzie każdorazowo otrzymywał od Wykonawcy e-maila z informacją, że tego dnia upływa termin rezerwacji.
18. 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.
19. Baza danych posiadana przez Wykonawcę musi zawierać co najmniej 200 linii lotniczych (przewoźników).
20. Wykonawca zapewni posiadanie lub uruchomienie dla Zamawiającego hot-line (serwisu telefonicznego) czynnego w godzinach od 7.00 do 18.00, umożliwiającego dokonanie zmian w rezerwacji lub rezerwacji (również poza godzinami otwarcia biura).
21. Usługi świadczone przez Wykonawcę w trakcie realizacji zamówienia muszą spełniać zasady JATA (Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego) w zakresie sprzedaży biletów lotniczych.
22. Fakturowanie: termin płatności - 14 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury.
23. Wykonawca zapewni Zamawiającemu odprawy on-line.

III. Wymagania dodatkowe: Zamawiający ma prawo do:

1. Niewykorzystania części zakupu biletów w zależności od faktycznego zapotrzebowania Zamawiającego, W przypadku, gdy łączne wynagrodzenie za zrealizowanie przedmiotu umowy, będzie niższe od wynagrodzenia maksymalnego, Wykonawcy nie przysługuje prawo do roszczeń z tego tytułu,
2. Weryfikacji propozycji lotów i jeżeli Zamawiający stwierdzi, że połączenia nie są najkorzystniejsze, to zażąda od Wykonawcy nowej, korzystniejszej propozycji,
3. Zmiany standardu usług przy wyborze połączenia lotniczego oraz do rezygnacji z usługi dostarczenia biletu,
4. Zamawiający informuje, iż szacunkowa skala jego potrzeb na okres trwania umowy tj. od dnia 01.06.2023r. do 30.05.2025r. przedstawia się następująco:

| Rodzaj usługi | Zapotrzebowanie | Uwagi |
|-------------------------------|-----------------|--|
| Bilety lotnicze - zagraniczne | ok. 200 sztuk | Główne kierunki: Belgia, Francja, Wielka Brytania, Niemcy, Holandia, Izrael, USA, Algieria, Włochy |
| Bilety lotnicze - krajowe | ok. 50 sztuk | Podróże głównie klasą ekonomiczną. |

5. Zamówienie będzie realizowane sukcesywnie od dnia podpisania umowy, jednak nie wcześniej niż od dnia 01.06.2023r. do 30.05.2025r., lub do wyczerpania kwoty określonej w umowie, w zależności co nastąpi pierwsze.