

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Usługa kompleksowej obsługi krajowych i zagranicznych podróży służbowych na rzecz Agencji Badań Medycznych (dalej zwana: „ABM” lub „Zamawiającym”).

1. W ramach realizacji zamówienia Wykonawca będzie zobowiązany do świadczenia następujących usług:
 - 1.1. zaprojektowania optymalnego przemieszczania się pracowników ABM z miejsca rozpoczęcia podróży do miejsca jej zakończenia,
 - 1.2. wyszukiwania, rezerwacji¹, zmiany, anulowania, zakupu i dostarczenia Zamawiającemu biletów lotniczych, kolejowych i autokarowych - zagranicznych oraz krajowych,
 - 1.3. rezerwacji i opłat za noclegi,
 - 1.4. pośrednictwa w procesie uzyskiwania wiz i zakupu polis ubezpieczeniowych,
 - 1.5. pośrednictwa i reprezentacji Zamawiającego we wszelkich sprawach reklamacyjnych dotyczących nieprawidłowości w usługach objętych przedmiotem umowy, monitorowania przebiegu procesu reklamacyjnego oraz poinformowania Zamawiającego o jego wyniku.
2. Zamawiający przez jeden bilet rozumie bilet na trasie „tam i z powrotem”, chyba że Zamawiający w danym przypadku zastrzeże zakup biletu „w jedną stronę”.
3. Wykonawca zobowiązuje się do realizowania zamówienia z uwzględnieniem zasady oszczędnego gospodarowania środkami Zamawiającego, jednak z zachowaniem wymaganego standardu usług. Przy obsłudze Wykonawca zobowiązany jest stosować przepisy rozporządzenia 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), w tym w szczególności przedstawiać oferty w ramach limitów hotelowych przewidzianych przez to rozporządzenie oraz zapewnić optymalną aranżację podróży pod względem ceny, standardu i realizacji polityki wewnętrznej Zamawiającego.
4. Wykonawca zobowiązany jest do wyszukania ceny biletu dowolnego środka transportu, o którym mowa w pkt 1.2., najkorzystniejszej cenowo. Za takie uważa się również sprawdzenie ceny dotyczącej jednego wyjazdu przy wystawieniu dwóch oddzielnych biletów na podróż do i z miejsca docelowego.
5. Zamawiający dopuszcza możliwości realizowania płatności kartą kredytową przez Wykonawcę przy realizacji przedmiotu zamówienia, z zastrzeżeniem, że koszty wynikające z płatności kartą kredytową nie będą obciążały Zamawiającego.

¹ jeżeli jest taka możliwość w ofercie przewoźnika

Uwaga!

Wykonawca na etapie realizacji umowy zobowiązany będzie dostarczać Zamawiającemu informacji nt. zasad przekraczania granic i przebywania na terytorium państwa, którego dana zagraniczna podróż służbowa dotyczy, w szczególności:

- 1. warunków przekroczenia granicy danego państwa;**
- 2. zasad przebywania na terytorium danego państwa;**
- 3. posiadania dokumentów warunkujących przekroczenie granicy danego państwa i procedury ich pozyskania;**
- 4. obowiązku posiadania polisy ubezpieczenia zdrowotnego;**
- 5. obowiązku poddania się szczepieniom ochronnym;**
- 6. ewentualnych obostrzeń związanych z pandemią Covid-19, obowiązujących na terenie danego państwa oraz wynikających z nich zasad warunkujących wjazd na jego terytorium.**

I. Zakres usług będących przedmiotem zamówienia obejmuje:

1. Wyszukiwanie, rezerwację, zakup, zmianę i anulowanie biletów lotniczych w klasach i taryfach zleconych przez Zamawiającego na trasach krajowych i międzynarodowych. W sytuacji braku bezpośredniego połączenia lotniczego do miejsca docelowego, Wykonawca przedstawi każdorazowo propozycję optymalnego planu podróży uwzględniającego ewentualne połączenia kolejowe (z miejsca lądowania do miejsca docelowego podróży) świadczone w ramach jednej usługi.
 - 1.1. W ramach umowy Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania czynności, takich jak:
 - 1) wyszukiwanie na zapytanie Zamawiającego najdogodniejszych propozycji podróży z uwzględnieniem najkorzystniejszych cenowo połączeń i taryf dostępnych na rynku, biorąc pod uwagę w szczególności:
 - a) informacje przekazane przez Zamawiającego dotyczące miejsca i czasu rozpoczęcia oraz zakończenia podróży, a także innych preferencji (np. wielkość i waga bagażu),
 - b) najkrótsze czasowo połączenia na danej trasie (preferowane loty bezpośrednie, rejsowe),
 - c) brak kolizji połączeń w przypadku podróży wieloetapowych, przy założeniu minimalnego czasu na przesiadkę ok. 1 godziny,
 - d) termin wykupu biletu,
 - e) termin, do którego możliwe jest bezkosztowe anulowanie biletu, zmiana danych pasażera,
 - f) opusty posiadane przez Wykonawcę u przewoźników,
 - g) promocje przewoźników,
 - h) ulgi w ramach programów lojalnościowych, w których uczestniczy Zamawiający lub osoby delegowane do odbycia podróży służbowej (na podstawie informacji przekazanych przez Zamawiającego w zapytaniu);

- 2) przedstawianie za pomocą poczty elektronicznej, na adres wskazany przez Zamawiającego, w terminie nie dłuższym niż 2 godziny (120 minut) od momentu otrzymania od Zamawiającego zapytania o rezerwację (w dni robocze w godzinach 8:00-18:00 z zastrzeżeniem, iż w wyjątkowych sytuacjach Wykonawca zapewni usługi 24h/7dni w tygodniu), w formie elektronicznej (e-mail), minimum trzech najdogodniejszych propozycji podróży (wariantów) z uwzględnieniem najkorzystniejszych połączeń i taryf dostępnych na rynku, podając w sposób przejrzysty i czytelny następujące informacje:
 - a) miejsce i czas rozpoczęcia oraz zakończenia podróży łącznie ze wszystkimi punktami pośrednimi w przypadku podróży wieloetapowej,
 - b) nazwę przewoźnika,
 - c) klasę i taryfę biletu,
 - d) cenę biletu,
 - e) termin wykupu biletu,
 - i) termin, do którego możliwe jest bezkosztowe anulowanie biletu, zmiana danych pasażera,
 - f) koszty zmiany i zwrotu wykupionego biletu;
- 3) w wyjątkowych sytuacjach, gdy z przyczyn niezależnych od Wykonawcy, nie będzie możliwe podanie trzech wariantów, Wykonawca zobowiązany będzie do przedstawienia dwóch, a w razie niemożliwości przedstawienia dwóch, jednego wariantu danego połączenia. Zarówno w przypadku przedstawienia dwóch, jak i jednego wariantu podróży, Wykonawca zobowiązany jest uzasadnić i wykazać, że niemożność spełnienia warunku przedstawienia trzech wynika z przyczyn niezależnych od Wykonawcy (np. przy połączeniach lokalnych połączenie realizuje jeden lokalny przewoźnik).
- 4) rezerwacja i dokonywanie zakupu biletów lotniczych zgodnie z warunkami uzgodnionymi z Zamawiającym, przy czym Wykonawca wraz z potwierdzeniem dokonania rezerwacji przekazuje Zamawiającemu informacje o warunkach jej zmiany i anulowania, a także możliwości zmiany danych pasażera, w przypadku gdy, informacje przedstawione zgodnie z pkt 1.1. ppkt 2) uległy dezaktualizacji ;
- 5) przesuwanie w miarę możliwości terminu wykupu biletów bez zwiększania ich ceny;
- 6) dostarczanie za pomocą poczty elektronicznej, na adres wskazany przez Zamawiającego, zamówionych dokumentów w postaci:
 - a) rezerwacji elektronicznej (w przypadku dokonania rezerwacji) w terminie nie dłuższym niż 2 godziny (120 minut) (w dni robocze w godzinach 8:00-18:00 z zastrzeżeniem, iż w wyjątkowych sytuacjach Wykonawca zapewni usługi 24h/7dni w tygodniu) od momentu otrzymania od Zamawiającego zlecenia rezerwacji biletu,
 - b) biletu elektronicznego lub karty pokładowej (w przypadku wykupienia biletu) w terminie nie dłuższym niż 2 godziny (120 minut) (w dni robocze w godzinach 8:00-18:00 z zastrzeżeniem, iż w wyjątkowych sytuacjach Wykonawca zapewni usługi 24h/7dni w tygodniu) od momentu otrzymania od Zamawiającego zlecenia wykupu biletu;

- 7) przypominanie drogą elektroniczną (e-mail) o zbliżających się terminach wykupu biletów dla dokonanych wcześniej rezerwacji, w czasie który umożliwi Zamawiającemu dokonanie zlecenia zakupu biletu;
 - 8) realizacja na wniosek Zamawiającego usług dodatkowych związanych z przelotem, np. rezerwacji i wykupu konkretnego miejsca w samolocie, dodatkowego bagażu, usługi typu „fast track”, salonów lounge bez dodatkowych opłat transakcyjnych;
 - 9) wprowadzanie zmian w rezerwacjach i wykupionych biletach zgodnie z zasadami obowiązującymi w regulaminie przewoźnika u którego wykupiono bilet. Potwierdzenie przyjęcia zlecenia wymiany lub zwrotu biletów lub zmiany danych pasażera nastąpi w terminie nie dłuższym niż 2 godziny (120 minut) (w dni robocze w godzinach 8:00-18:00 z zastrzeżeniem, iż w wyjątkowych sytuacjach Wykonawca zapewni usługi 24h/7dni w tygodniu) od momentu otrzymania zlecenia od Zamawiającego;
 - 10) bezkosztowe anulowanie rezerwacji przez Zamawiającego w terminie określonym w ramach zawieranej rezerwacji;
 - 11) bezpłatne przyjmowanie zwrotu biletu w dniu jego zakupu, jeżeli jest możliwe u przewoźnika;
 - 12) przyjmowanie zwrotu biletów na ogólnych warunkach w zależności od zastosowanej taryfy bez ponoszenia dodatkowych opłat;
 - 13) obsługa reklamacji składnych do przewoźnika w zakresie usług objętych zamówieniem.
- 1.2. Zamawiający zobowiązany jest do przekazywania Wykonawcy w formie elektronicznej (e-mail) informacji o dokonanym wyborze propozycji oraz wszelkich dyspozycji dotyczących rezerwacji lub wystawienia biletu, a w szczególności ich zmiany lub anulowania.
 - 1.3. Bilet wystawiony przez Wykonawcę musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego, a Wykonawca nie jest upoważniony do wprowadzania w nim jakichkolwiek zmian.
 - 1.4. Wszystkie dane zawarte w bilecie, dostarczonym przez Wykonawcę Zamawiającemu, będą identyfikowane z odpowiednimi danymi przechowywanymi w postaci elektronicznej w systemie rezerwacyjnym przewoźnika za pośrednictwem Globalnego Systemu Dystrybucji (GDS), użytkowanego przez Wykonawcę.
 - 1.5. Bilet elektroniczny jest przekazywany na adres poczty elektronicznej wskazanej przez Zamawiającego bezpośrednio z terminala GDS użytkowanego przez Wykonawcę. Niedopuszczalne jest przekierowywanie biletów z adresów/skrzynek poczty elektronicznej Wykonawcy.
 - 1.6. Zakazane jest wprowadzanie jakichkolwiek zmian biletu elektronicznego wygenerowanego za pośrednictwem GDS.
 - 1.7. Realizacja przedmiotu zamówienia odbywać się będzie z uwzględnieniem wszystkich niezbędnych kosztów, w szczególności kosztów związanych z obowiązującymi przepisami w krajach docelowych.
 - 1.8. Cena biletu obejmuje w szczególności: cenę taryfową przewoźnika za lot pasażera ze standardowym bagażem rejestrowanym (chyba że w danym przypadku

Zamawiający wskaże inaczej), podatki, opłaty lotniskowe oraz wszystkie inne opłaty i należności niezbędne do zapewnienia przelotu na uzgodnionych warunkach.

- 1.9. Wszelkie koszty operacyjne związane ze zmianą lub zwrotem biletu nie zwiększą wynagrodzenia Wykonawcy. W sytuacji, w której zmiana biletu wiązać się będzie z koniecznością dokonania ponownej rekalkulacji ceny biletu, Zamawiający będzie zobowiązany do pokrycia powstałej z tego tytułu niedopłaty, zaś Wykonawca do zwrotu ewentualnej nadpłaty.
 - 1.10. Liczba i kierunki zakupionych u Wykonawcy biletów wynikać będą z faktycznych potrzeb Zamawiającego i mogą być różne od przewidywanych. Zamawiający zaznacza, że wyloty odbywać mogą się z różnych lotnisk na terenie Polski lub lotnisk w innych krajach.
 - 1.11. Zamawiający ma prawo do weryfikacji cen biletów przedstawianych przez Wykonawcę poprzez wymaganie przedłożenia dokumentów potwierdzających ceny sprzedanych Zamawiającemu biletów.
 - 1.12. Wykonawca zobowiązany jest umożliwić dokonywanie odprawy online (w tym w weekendy), informować o potrzebnych do odprawy danych pasażera i terminie ich przesłania na życzenie pracownika Zamawiającego.
 - 1.13. 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, obsługi portów lub z przyczyn losowych.
2. Wyszukiwanie, zakup, wymiana i zwrot biletów kolejowych w klasach i taryfach zleconych przez Zamawiającego na trasach krajowych i międzynarodowych.
 - 2.1. W ramach umowy Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania czynności, takich jak:
 - 1) wyszukiwanie na zapytanie Zamawiającego najdogodniejszych propozycji podróży z uwzględnieniem najkorzystniejszych połączeń i taryf dostępnych na rynku, biorąc pod uwagę, w szczególności:
 - a) przekazane przez Zamawiającego informacje dotyczące miejsca i czasu rozpoczęcia oraz zakończenia podróży, a także innych preferencji (np. klasa biletu, czas między przesiadkami),
 - b) najkrótsze czasowo połączenia na danej trasie (preferowane połączenia bezpośrednie),
 - c) brak kolizji połączeń w przypadku podróży wieloetapowych,
 - d) upusty posiadane przez Wykonawcę u przewoźników,
 - e) promocje przewoźników;
 - 2) przedstawianie za pomocą poczty elektronicznej, na adres wskazany przez Zamawiającego, w terminie nie dłuższym niż 2 godziny (120 minut) (w dni robocze w godzinach 8:00-18:00 z zastrzeżeniem, iż w wyjątkowych sytuacjach Wykonawca zapewni usługi 24h/7dni w tygodniu) od momentu otrzymania od Zamawiającego zapytania o rezerwację, w formie elektronicznej (e-mail), minimum trzech najdogodniejszych propozycji podróży z uwzględnieniem najkorzystniejszych połączeń

i taryf dostępnych na rynku, podając w sposób przejrzysty i czytelny następujące informacje:

- a) cenę, miejsce i czas rozpoczęcia oraz zakończenia podróży łącznie ze wszystkimi punktami pośrednimi w przypadku podróży wieloetapowej,
 - b) nazwę przewoźnika, rodzaj pociągu i klasę biletu,
 - c) zasady wymiany lub zwrotu biletu;
- 3) dokonywanie zakupu biletów kolejowych zgodnie z warunkami uzgodnionymi z Zamawiającym;
 - 4) dostarczanie zakupionych biletów za pomocą poczty elektronicznej, na adres wskazany przez Zamawiającego, w terminie nie dłuższym niż 2 godziny (120 minut) (w dni robocze w godzinach 8:00-18:00 z zastrzeżeniem, iż w wyjątkowych sytuacjach Wykonawca zapewni usługi 24h/7dni w tygodniu) od momentu otrzymania od Zamawiającego zlecenia zakupu biletu, a w przypadku połączeń niedostępnych w ofercie internetowej – wystawianie biletu w formie papierowej i wysyłanie go kurierem bezpośrednio pod wskazany adres (na koszt Wykonawcy);
 - 5) dokonywanie na życzenie Zamawiającego wymiany, zwrotu, zmiany danych zakupionych biletów zgodnie z zasadami przewoźnika u którego wykupiono bilet. Potwierdzenie przyjęcia zlecenia wymiany, zmiany danych lub zwrotu biletów nastąpi w terminie nie dłuższym niż 2 godziny (120 minut) (w dni robocze w godzinach 8:00-18:00 z zastrzeżeniem, iż w wyjątkowych sytuacjach Wykonawca zapewni usługi 24h/7dni w tygodniu) od momentu otrzymania od Zamawiającego ww. zlecenia;
- 2.2. Zamawiający zobowiązany jest do przekazywania Wykonawcy w formie elektronicznej (e-mail) informacji o dokonanej wyborze propozycji oraz wszelkich dyspozycji dotyczących wystawienia biletu, a w szczególności jego wymiany lub zwrotu.
 - 2.3. Bilet wystawiony przez Wykonawcę musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego, a Wykonawca nie jest upoważniony do wprowadzania w nim jakichkolwiek zmian.
 - 2.4. Cena biletu obejmuje w szczególności: cenę taryfową przewoźnika za przejazd, podatki i inne opłaty i należności niezbędne do zapewnienia przejazdu na uzgodnionych warunkach.
 - 2.5. Wszelkie koszty operacyjne związane ze zmianą lub zwrotem biletu nie zwiększą wynagrodzenia Wykonawcy. W sytuacji, w której zmiana biletu wiązać się będzie z koniecznością dokonania ponownej rekalkulacji ceny biletu, Zamawiający będzie zobowiązany do pokrycia powstałej z tego tytułu niedopłaty, zaś Wykonawca do zwrotu ewentualnej nadpłaty.
 - 2.6. 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.
3. Wyszukiwanie, zakup, wymiana i zwrot biletów na środki komunikacji w ramach transportu lądowego i wodnego, w szczególności biletów autobusowych zleconych przez Zamawiającego na trasach krajowych i międzynarodowych.

- 3.1. W ramach umowy Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania czynności, takich jak:
- 1) wyszukiwanie na zapytanie Zamawiającego najdogodniejszych propozycji podróży z uwzględnieniem najkorzystniejszych połączeń dostępnych na rynku, biorąc pod uwagę, w szczególności:
 - a) przekazane przez Zamawiającego informacje dotyczące miejsca i czasu rozpoczęcia oraz zakończenia podróży,
 - b) najkrótsze czasowo połączenia na danej trasie (preferowane połączenia bezpośrednie),
 - c) brak kolizji połączeń w przypadku podróży wieloetapowych,
 - d) opusty posiadane przez Wykonawcę u przewoźników,
 - e) promocje przewoźników;
 - 2) przedstawianie za pomocą poczty elektronicznej, na adres wskazany przez Zamawiającego, w terminie nie dłuższym niż 2 godziny (120 minut) (w dni robocze w godzinach 8:00-18:00 z zastrzeżeniem, iż w wyjątkowych sytuacjach Wykonawca zapewni usługi 24h/7dni w tygodniu) od momentu otrzymania od Zamawiającego zapytania o rezerwację, w formie elektronicznej (e-mail), minimum trzech najdogodniejszych propozycji podróży z uwzględnieniem najkorzystniejszych połączeń i taryf dostępnych na rynku, podając w sposób przejrzysty i czytelny następujące informacje:
 - a) cenę, miejsce i czas rozpoczęcia oraz zakończenia podróży łącznie ze wszystkimi punktami pośrednimi w przypadku podróży wieloetapowej,
 - b) nazwę przewoźnika,
 - c) zasady wymiany lub zwrotu biletu;
 - 3) dokonywanie zakupu biletów autobusowych zgodnie z warunkami uzgodnionymi z Zamawiającym;
 - 4) dostarczanie zakupionych biletów za pomocą poczty elektronicznej, na adres wskazany przez Zamawiającego, w terminie nie dłuższym niż 2 godziny (120 minut) (w dni robocze w godzinach 8:00-18:00 z zastrzeżeniem, iż w wyjątkowych sytuacjach Wykonawca zapewni usługi 24h/7dni w tygodniu) od momentu otrzymania od Zamawiającego zlecenia zakupu biletu, a w przypadku połączeń niedostępnych w ofercie internetowej – wystawianie biletu w formie papierowej i wysyłanie go kurierem bezpośrednio pod wskazany adres (na koszt Wykonawcy);
 - 5) dokonywanie na życzenie Zamawiającego wymiany, zwrotu zmiany danych zakupionych biletów zgodnie z zasadami przewoźnika, u którego wykupiono bilet. Potwierdzenie przyjęcia zlecenia wymiany, zmiany danych lub zwrotu biletów nastąpi w terminie nie dłuższym niż 2 godziny (120 minut) (w dni robocze w godzinach 8:00-18:00 z zastrzeżeniem, iż w wyjątkowych sytuacjach Wykonawca zapewni usługi 24h/7dni w tygodniu) od momentu otrzymania od Zamawiającego ww. zlecenia;
 - 6) 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.

- 3.2. Zamawiający zobowiązany jest do przekazywania Wykonawcy w formie elektronicznej (e-mail) informacji o dokonanym wyborze propozycji oraz wszelkich dyspozycji dotyczących wystawienia biletu, a w szczególności jego wymiany lub zwrotu.
 - 3.3. Cena biletu obejmuje w szczególności: cenę taryfową przewoźnika za przejazd, podatki i inne opłaty i należności niezbędne do zapewnienia przejazdu na uzgodnionych warunkach.
 - 3.4. 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.
4. Wyszukiwanie, rezerwacja, zakup, zmiana i anulowanie noclegów w hotelach, apartamentach hotelowych i innych obiektach o charakterze noclegowym (zwanym dalej „hotelami”) na terenie Polski oraz za granicą, zgodnie ze zleceniem Zamawiającego.
- 4.1. W ramach umowy Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania czynności, takich jak:
- 1) wyszukiwanie na zapytanie Zamawiającego propozycji najdogodniejszego noclegu, w najbardziej korzystnych lokalizacjach, z najlepszym stosunkiem ceny do jakości, biorąc pod uwagę w szczególności:
 - a) informacje przekazane przez Zamawiającego, takie jak:
 - miejscowość,
 - datę pobytu,
 - liczbę, rodzaj i standard pokoi,
 - wymaganą kategorię hotelu,
 - wymaganą lokalizację hotelu,
 - limit cenowy noclegu,
 - informacje dodatkowe, np. udogodnienia w hotelu, parking,
 - specjalne potrzeby gościa, a w szczególności wczesne zakwaterowanie i późne wykwaterowanie,
 - b) opusty posiadane przez Wykonawcę w danym zakresie,
 - c) obowiązujące w hotelach oferty promocyjne,
 - 2) przedstawianie za pomocą poczty elektronicznej, na adres wskazany przez Zamawiającego, w terminie nie dłuższym niż 24 godziny od momentu otrzymania od Zamawiającego zapytania o rezerwację noclegu w formie elektronicznej (e-mail) minimum trzech dostępnych na rynku propozycji najdogodniejszego noclegu w najbardziej korzystnych lokalizacjach, z najlepszym stosunkiem ceny do jakości, podając w sposób przejrzysty i czytelny następujące informacje:
 - a) nazwa, kategoria i adres hotelu,
 - b) liczba, rodzaj i standard zamawianych pokoi,

- c) termin pobytu,
 - d) termin bezkosztowego anulowania rezerwacji,
 - e) cena usługi hotelarskiej z podziałem na koszt noclegu oraz pozostałe składniki (np. śniadania, opłaty miejscowe, parking),
 - f) pozostałe informacje dotyczące noclegu, zgodnie z zapytaniem o rezerwację;
- 3) w przypadku wskazania konkretnego hotelu przez Zamawiającego Wykonawca nie ma obowiązku przedstawienia trzech różnych wariantów cenowych dotyczących trzech różnych obiektów hotelarskich;
 - 4) rezerwacja noclegu zleconego przez Zamawiającego, przy czym Wykonawca wraz z potwierdzeniem dokonania rezerwacji przekazuje Zamawiającemu informacje o warunkach jej zmiany i anulowania;
 - 5) dokonywanie wykupu noclegów zgodnie z warunkami rezerwacji;
 - 6) dostarczanie za pomocą poczty elektronicznej, na adres wskazany przez Zamawiającego, w terminie nie dłuższym niż 2 godziny (120 minut) (w dni robocze w godzinach 8:00-18:00 z zastrzeżeniem, iż w wyjątkowych sytuacjach Wykonawca zapewni usługi 24h/7dni w tygodniu) od momentu otrzymania od Zamawiającego zlecenia wykupu noclegów, potwierdzenia w postaci vouchera lub potwierdzenia rezerwacji uzyskanej od hotelu;
 - 7) przypominanie o zbliżających się terminach wykupu noclegu dla dokonanych wcześniej rezerwacji;
 - 8) realizacja na życzenie Zamawiającego usług dodatkowych związanych z noclegiem, np. wczesne zakwaterowanie, późne wykwaterowanie;
 - 9) dokonywanie na życzenie Zamawiającego zmian w rezerwacjach i wykupionych noclegach (w tym możliwość rezygnacji z noclegu) zgodnie z zasadami obowiązującymi w hotelach. Potwierdzenie przyjęcia zlecenia zmiany lub anulowania noclegu nastąpi w terminie nie dłuższym niż 2 godziny (120 minut) (w dni robocze w godzinach 8:00-18:00 z zastrzeżeniem, iż w wyjątkowych sytuacjach Wykonawca zapewni usługi 24h/7dni w tygodniu) od momentu otrzymania od Zamawiającego ww. zlecenia;
- 4.2. W trakcie obowiązywania umowy Zamawiający będzie korzystał z następujących sposobów dokonywania rezerwacji usług hotelowych:
- 1) rezerwacja „standard” – Wykonawca jest zobowiązany do przedstawienia propozycji realizacji usługi hotelowej, a następnie dokonania rezerwacji i opłacenia noclegu w hotelu wybranym przez Zamawiającego, mając na względzie położenie miejsca wydarzenia, którego dotyczy podróż, rezerwacja obejmuje pokój ze śniadaniem serwowanym na terenie hotelu, w którym następuje nocleg oraz możliwość bezkosztowego anulowania lub zmiany rezerwacji do dnia planowanego przyjazdu włącznie;
 - 2) rezerwacja „ze wskazaniem” – Zamawiający zleca rezerwację w obiektach ściśle przez siebie określonych. W takich przypadkach Wykonawca bada dostępność oraz ceny noclegu w obiekcie wskazanym przez Zamawiającego, a następnie – w razie akceptacji przedstawionej propozycji – dokonuje

opłacenia noclegu, rezerwacja obejmuje pokój ze śniadaniem serwowanym na terenie hotelu, w którym następuje nocleg oraz możliwość bezkosztowego anulowania lub zmiany rezerwacji do dnia planowanego przyjazdu włącznie;

3) opłacenia noclegu;

4.3. W przypadku rezerwacji „standard” miejsce noclegu powinno znajdować się w odległości nie większej niż 1 kilometr od miejsca organizacji wydarzenia, w którym będzie uczestniczyć osoba objęta danym zleceniem. Na podstawie zgody Zamawiającego przekazanej Wykonawcy za pomocą poczty elektronicznej, odległość od miejsca wydarzenia może być większa niż 1 kilometr.

4.4. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zapewnienia przez Wykonawcę płatności należnej hotelom wskazanym lub zarezerwowanym przez organizatorów wydarzeń, w których będą brali udział pracownicy Zamawiającego, według specjalnie wynegocjowanych stawek przez Zamawiającego.

4.5. Zamawiający będzie pokrywał koszt parkingów i innych dodatkowych usług, jeżeli w zleceniu zostanie zawarta odpowiednia informacja w tym zakresie. Zamawiający nie będzie pokrywał kosztów innych dodatkowych usług, jeśli takowe nie zostały zawarte w zleceniu przekazanym Wykonawcy.

4.6. Zamawiający zobowiązany jest do przekazywania Wykonawcy w formie elektronicznej (e-mail) informacji o dokonanym wyborze propozycji oraz wszelkich dyspozycji dotyczących rezerwacji lub wykupu noclegu, a w szczególności ich zmiany lub anulowania.

4.7. Zamawiający zastrzega sobie możliwość złożenia zlecenia na nocleg bez śniadania.

4.8. W przypadku rezerwacji grupowej wszystkie osoby objęte zleceniem zostaną – w miarę możliwości – zakwaterowane w jednym hotelu.

4.9. Cena noclegu obejmuje w szczególności: cenę noclegu oraz wszelkie dodatkowe opłaty typu kaucje, taksy zabezpieczające, opłaty klimatyczne i podatki miejskie.

4.10. Po dokonaniu rezerwacji Wykonawca przekaże pocztą elektroniczną Zamawiającemu voucher, który stanowić będzie dokument potwierdzający zabezpieczenie przez Wykonawcę wszelkich świadczeń dotyczących realizacji usługi hotelowej i będzie umożliwiał potwierdzenie czasowego zablokowania środków na rachunku Wykonawcy na poczet ewentualnych późniejszych płatności w hotelu jako forma preautoryzacji zwalniająca osobę, której dotyczy dane zlecenie, z obowiązku okazywania karty kredytowej w razie jej wymagania przez hotel.

4.11. Każdy voucher musi zawierać następujące informacje:

- 1) imię i nazwisko gościa;
- 2) nazwa i adres hotelu;
- 3) kategoria hotelu oraz rodzaj i standard pokoju;
- 4) termin zakwaterowania;
- 5) inne szczegóły rezerwacji (np. śniadanie, parking).

4.12. W przypadku zmiany rezerwacji Wykonawca dołącza do potwierdzenia aktualny voucher umożliwiający realizację usługi hotelowej zgodnie z nowymi parametrami

rezerwacji.

- 4.13. Wystawienie przez Wykonawcę faktury za rezerwację i opłatę noclegu nastąpi po faktycznym skorzystaniu z noclegu.
- 4.14. W przypadku braku możliwości opłacenia noclegu przez Wykonawcę z przyczyn nieleżących po jego stronie, opłata za nocleg zostanie uiszczona na miejscu w hotelu przez osobę odbywającą podróż służbową. Wykonawca jest zobowiązany do poinformowania o tym fakcie Zamawiającego minimum na 24 godziny przed rozpoczęciem podróży.
- 4.15. Wykonawca zobowiązany jest do przejścia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji do hotelu, a zwłaszcza reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych.
- 4.16. W przypadku noclegu w Polsce cena pokoju hotelowego, bez śniadania dla jednej osoby za jedną dobę, nie może przekraczać wartości określonej jako limit zwrotu kosztów noclegu, wskazany 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. 2013 r. poz. 167). Cena pokoju hotelowego, bez śniadania dla jednej osoby za jedną dobę, może przewyższać limit wskazany w rozporządzeniu wyłącznie po uprzednim uzgodnieniu tego z Zamawiającym.
- 4.17. W przypadku podróży zagranicznej cena pokoju hotelowego, bez śniadania dla jednej osoby za jedną dobę, nie może przekraczać wartości określonej jako limit za nocleg w danym państwie, wskazany 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. 2013 r. poz. 167). Cena pokoju hotelowego, bez śniadania dla jednej osoby za jedną dobę, może przewyższać limit wskazany w rozporządzeniu wyłącznie po uprzednim uzgodnieniu tego z Zamawiającym.
5. Organizacja transportu w miejscu destynacji zagranicą.
- 5.1. W ramach umowy Wykonawca zobowiązuje się do zorganizowania na życzenie Zamawiającego (lub jeżeli to wynika z planu podróży przedstawionego przez Wykonawcę) transportu w miejscu destynacji, zgodnie z zapotrzebowaniem określającym:
- 1) punkty początkowe, pośrednie i końcowe przejazdu;
 - 2) daty i godziny podstawienia transportu;
 - 3) wymagania dotyczące standardu środka transportu i zakres obsługi podczas trwania przejazdu;
 - 4) imię i nazwisko osoby objętej usługą oraz numer telefonu komórkowego.
- 5.2. Wykonawca przekaze Zamawiającemu informacje o zorganizowanym transporcie najpóźniej na 3 dni robocze przed podróżą, chyba że podróż planowana jest w krótszym terminie, wówczas Wykonawca informację o zorganizowanym transporcie przekaze w terminie umożliwiającym skorzystanie przez Zamawiającego z przedstawionego przez Wykonawcę rozwiązania.

6. Pośrednictwo wizowe.

6.1. W ramach umowy Wykonawca zobowiązuje się na wniosek Zamawiającego do wykonywania następujących czynności związanych z uzyskaniem wizy określonego państwa:

- 1) przekazywanie Zamawiającemu pełnych informacji o warunkach, czasie i kosztach uzyskania wizy oraz dokumentach niezbędnych do jej otrzymania – adekwatnie do celu podróży, którego dotyczy wiza;
- 2) weryfikacja i odbiór dokumentacji niezbędnej do uzyskania wizy w terminie uzgodnionym z Zamawiającym;
- 3) składanie w odpowiedniej placówce dyplomatycznej kompletu dokumentów niezbędnych do uzyskania wizy, nie później niż w najbliższym dniu roboczym placówki od momentu ich otrzymania. Wykonawca niezwłocznie potwierdzi Zamawiającemu fakt złożenia dokumentów oraz poinformuje o przewidzianym terminie odbioru wizy;
- 4) uiszczenie w imieniu Zamawiającego opłat związanych z uzyskaniem wizy w placówce dyplomatycznej;
- 5) dostarczenie w bezpieczny sposób paszportu z wizą do miejsca wskazanego przez Zamawiającego w terminie 1 dnia roboczego od otrzymania gotowych dokumentów wizowych lub w innym terminie, ustalonym z Zamawiającym.

6.2. Zamawiający zobowiązany jest do przekazywania Wykonawcy w formie elektronicznej (e-mail) wszelkich dyspozycji dotyczących aplikowania o wizę, a w szczególności zmiany lub anulowania usługi.

6.3. Odbiór i dostarczenie dokumentacji związanej z uzyskaniem wizy odbywa się na koszt Wykonawcy.

6.4. Zamawiający przekaże w zabezpieczony sposób Wykonawcy informacje dotyczące imion, nazwisk, służbowych numerów kontaktowych i adresów e-mail osób, dla których niezbędne będzie uzyskanie wizy, pozostałe dane osobowe dotyczące pracownika wymagane przepisami prawa Wykonawca uzyska bezpośrednio od pracownika na podstawie przesłanki wskazanej w przepisach o ochronie danych osobowych.

7. Ubezpieczenia podróży zagranicznych.

7.1. W ramach umowy Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania następujących czynności:

- 1) przedstawianie Zamawiającemu wariantów ubezpieczenia zgodnie z wymogami określonymi w pkt 7.3 i ich cen w PLN dla poszczególnych podróży (od minimum 3 ubezpieczycieli), zgodnie z zapytaniem złożonym przez Zamawiającego, przy czym podane ceny w PLN będą obowiązujące w momencie wystawienia polisy lub niezmiennie do momentu wystawienia polisy;
- 2) wystawiania polis ubezpieczeniowych dla poszczególnych osób wyjeżdżających za granicę w zakresie uzgodnionym z Zamawiającym;
- 3) bezkosztowe anulowanie polisy przed rozpoczęciem terminu ochrony ubezpieczeniowej;
- 4) wystawianie polis niezbędnych do uzyskania wizy danego państwa z uwzględnieniem stawianych wobec nich wymogów;

5) doradztwo w przypadku zgłaszania szkody;

7.2. Ubezpieczenie na cały czas podróży obejmować będzie m.in.:

- 1) koszty leczenia i assistance, obejmujące koszty leczenia w związku z nagłą chorobą ubezpieczonego lub nieszczęśliwym wypadkiem oraz opcjonalnie koszty leczenia nagłego zachorowania wynikającego z choroby przewlekłej;
- 2) koszty transportu chorego lub transportu zwłok do Polski;
- 3) powstałe podczas podróży zagranicznej następstwa nieszczęśliwych wypadków, wywołane przyczyną zewnętrzną niezależnie od woli ubezpieczonego;
- 4) ubezpieczenie bagażu podróжного i urządzeń elektronicznych.
- 5) dodatkowe koszty ubezpieczenia wynikające z sytuacji epidemiologicznej występującej na świecie związanej z rozprzestrzenianiem się wirusa SARS-CoV-2.

7.3. Wariant ubezpieczenia każdorazowo będzie uzgadniany z Zamawiającym, przy czym w przypadku podróży na terenie Europy suma gwarantowana kosztów leczenia będzie nie niższa niż 30.000 Euro (lub równowartość tej kwoty wyliczanej na dzień zdarzenia według średniego kursu NBP) na osobę, a w przypadku podróży poza Europą suma ta będzie nie niższa niż 60.000 Euro (lub równowartość tej kwoty wyliczanej na dzień zdarzenia według średniego kursu NBP) na osobę. W przypadku, gdy w dniu zdarzenia NBP nie opublikuje średnich kursów walut do wyliczenia równowartości kwoty podanej w Euro zostanie przyjęty pierwszy opublikowany po tym dniu średni kurs NBP).

7.4. Zamawiający zobowiązany jest do przekazywania Wykonawcy w formie elektronicznej (e-mail) informacji o dokonanych wyborze wariantu ubezpieczenia oraz wszelkich dyspozycji dotyczących wystawienia polisy, a w szczególności jej zmiany lub anulowania.

Uwaga!

W przypadku zaistnienia pilnych wyjazdów Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia przedmiotu zamówienia, tj. przedstawienia oferty, dokonania zakupu oraz dokonania rezerwacji usług wskazanych w Opisie Przedmiotu Zamówienia w dniu, w którym zgłoszenie zostało wysłane do Wykonawcy.

II. Warunki dodatkowe:

1. Wykonawca zobowiązany jest do:

- 1.1. Bezwłocznego i bieżącego informowania Zamawiającego, za pomocą poczty elektronicznej, o wszystkich zmianach dotyczących zamówionej przez niego usługi;
- 1.2. Świadczenia przez Wykonawcę w trakcie realizacji zamówienia usług spełniających standardy IATA (Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego) w zakresie zakupu biletów lotniczych.
- 1.3. Terminowej realizacji zleceń, zgodnie z potrzebami zgłaszanymi przez Zamawiającego;
- 1.4. Przedstawienia przed zawarciem umowy certyfikatu przynależności do IATA (w przypadku linii będących członkami IATA) lub ważną akredytację IATA

uprawnającą do usługi w zakresie agencji sprzedaży biletów lotniczych. Dokument ten będzie wymagany w formie oryginału lub kserokopii/elektronicznego odwzorowania (skanu) poświadczonego za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę;

- 1.5. Wyznaczenia pracowników i wydzielenia dla Zamawiającego:
 - 1) adresu e-mail i linii telefonicznej na potrzeby wykonywania wszystkich usług związanych z realizacją Zamówienia, obsługiwanych w dni robocze, w godzinach 8:00–18:00;
 - 2) telefonicznej linii alarmowej czynnej całodobowo przez 7 dni w tygodniu;
- 1.6. Wyznaczenia osoby odpowiedzialnej za koordynację wykonywania niniejszej umowy (tzw. Opiekuna Zamawiającego), której rolą będzie w szczególności:
 - 1) monitorowanie przebiegu realizacji umowy,
 - 2) dbanie o jakość i prawidłowość realizacji usług, w tym reakcja na zgłaszane problemy i wnioski dotyczące usprawnienia realizacji umowy,
 - 3) sprawna i skuteczna komunikacja z Zamawiającym;
- 1.7. Zapewnienia odpowiedniej liczby osób obsługujących niniejsze zamówienie, mając na uwadze przewidywaną konieczność równoległej realizacji więcej niż jednego zlecenia. W przypadku biletów lotniczych, osoby, o których mowa w zdaniu poprzednim, muszą posiadać udokumentowane co najmniej dwuletnie doświadczenie na stanowisku kasjera lotniczego oraz być zatrudnione przez Wykonawcę lub podwykonawcę na umowę o pracę przez cały okres obowiązywania umowy. Wymogi opisane powyżej znajdują zastosowanie także do dalszych podwykonawców, jeżeli uczestniczą w realizacji Przedmiotu zamówienia;
- 1.8. Udzielania niezbędnych informacji w przypadku zauważonych przez delegowanego pracownika problemów związanych z realizacją usługi, a także za bezzwłoczne podejmowanie wszystkich możliwych kroków zmierzających do wyeliminowania zaistniałych problemów;
- 1.9. Przedstawiania Zamawiającemu bez jego wezwania do 10 dnia każdego miesiąca wykazu zleceń zrealizowanych w miesiącu poprzednim;
- 1.10. Dostarczania Zamawiającemu w terminie do 5 dni roboczych od zrealizowania usługi faktury za jej zrealizowanie, oddzielnie za każdą usługę, która poza wymogami księgowymi, musi zawierać:
 - 1) rodzaj usług;
 - 2) przedmiot usługi (np. trasę podróży, miasto i nazwę hotelu zakwaterowania),
 - 3) liczbę osób objętych usługą (w przypadku podróży grupowej),
 - 4) datę usługi,
 - 5) cenę zamawianej usługi (np. biletu, noclegu, ubezpieczenia),
 - 6) cenę opłaty transakcyjnej,
 - 7) nazwisko osoby zlecającej usługę;
- 1.11. Regulowania należności za usługi nabywane na rzecz Zamawiającego ze środków

własnych.

2. Zamawiający ma prawo do:

- 2.1. Niewykorzystania części zakupu usług objętych zamówieniem 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;
- 2.2. Zwiększenia lub zmniejszenia ilości usług objętych zamówieniem pod warunkiem nieprzekroczenia wartości umowy. Wykonawcy nie przysługuje prawo do roszczeń z tego tytułu;
- 2.3. Porównania cen zakwaterowania zaproponowanych przez Wykonawcę z cenami oferowanymi przez inne ogólnodostępne systemy internetowe/platformy rezerwacji miejsc noclegowych lub w sprzedaży bezpośredniej, w tym przez Internet, obowiązujących na dzień zgłoszenia zapytania przez Zamawiającego. Jeżeli w wyniku weryfikacji okaże się, że zaproponowana przez Wykonawcę cena całkowita jest wyższa od wyszukanej przez Zamawiającego najniższej ceny całkowitej zakwaterowania oferowanego na rynku spełniającej wymagania Zamawiającego, Wykonawca zobowiązuje się do:
 - a) rezerwacji i wykupu zakwaterowania po cenie najkorzystniejszej propozycji na rynku wyszukanej przez Zamawiającego (do ceny dodana zostanie opłata transakcyjna);
 - b) zapłaty Zamawiającemu kary umownej w wysokości 50% wartości oferowanej przez Wykonawcę najtańszej propozycji całkowitej ceny zakwaterowania, która została negatywnie zweryfikowana przez Zamawiającego (nie wliczając opłaty transakcyjnej).
- 2.4. Wykonywania czynności kontrolnych wobec Wykonawcy odnośnie spełniania przez Wykonawcę lub podwykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę osób obsługujących zlecenia Zamawiającego.

III. Szacunkowe zapotrzebowanie usług na lata 2023–2024

Zamawiający informuje, że realizacja umowy przewidywana jest na okres 18 miesięcy od dnia zawarcia umowy, lub do wykorzystania kwoty przeznaczonej na jej realizację. Szacunkowa skala potrzeb w tym zakresie na lata 2023–2024 przedstawia się następująco:

Rodzaj usługi	Zapotrzebowanie	Uwagi
Bilety lotnicze zagraniczne	80	Główne kierunki: Europa, USA, Azja,
Bilety lotnicze krajowe	12	klasa ekonomiczna (Business Class w razie zapotrzebowania)

Bilety kolejowe zagraniczne	10	II klasa
Bilety kolejowe krajowe	250	II klasa (I klasa w razie zapotrzebowania)
Bilety autobusowe zagraniczne	10	
Bilety autobusowe krajowe	10	
Nocleg zagranicą	150 osobodób	Hotele 3- i 4-gwiazdkowe
Nocleg w kraju	300 osobodób	Hotele 3- i 4-gwiazdkowe
Organizacja transportu w miejscu destynacji zagranicą	30 usług	Główne obszary: Europa, USA, Azja
Wizy	10	
Ubezpieczenie podróży zagranicznych	350 osobodób	Suma gwarantowana kosztów leczenia: Europa – min. 30.000 Euro (lub równowartość tej kwoty wyliczanej na dzień zdarzenia według średniego kursu NBP), poza Europą – min. 60.000 Euro (lub równowartość tej kwoty wyliczanej na dzień