

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług w zakresie rezerwacji, zakupu i dostawy biletów lotniczych, kolejowych i autobusowych na trasach krajowych i trasach międzynarodowych oraz rezerwacji hoteli dla Generalnej Dyrekcji Ochrony Środowiska.
2. Szacunkowa wartość zamówienia wynosi 131 760, 00 zł brutto (wartość ta obejmuje koszty związane z rezerwacjami, opłaty transakcyjne, ubezpieczenia, ceny biletów wynikające z taryfy przewoźnika oraz koszty usług hotelowych) i jest to maksymalna kwota, jaką Zamawiający może przeznaczyć na sfinansowanie tego zamówienia.
3. Pod nazwą jeden bilet należy rozumieć bilet na trasie: „tam i z powrotem”. Zamawiający zastrzega możliwość zakupu biletów „w jedną stronę”.
4. Miejsce hotelowe należy rozumieć jako dobę hotelową wraz ze śniadaniem.
5. Szczegółowe wymagania dotyczące przedmiotu zamówienia:

I. Bilety lotnicze

1. Wykonawca jest zobowiązany do organizowania i zabezpieczenia kompleksowej realizacji przedmiotu zamówienia zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i krajów docelowych (zgodnie z wzorem umowy par. 6 pkt 3).
2. Wykonawca jest zobowiązany do kompleksowej, całodobowej obsługi w zakresie rezerwacji, sprzedaży i dostawy biletów.
3. Rezerwacja, sprzedaż i dostawa biletów odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego na podstawie zamówień przekazywanych do Wykonawcy telefonicznie, e-mailem - wybór formy przekazywanych zamówień należeć będzie do Zamawiającego.
4. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu wariantów połączeń wraz z warunkami rezerwacji biletów najpóźniej w ciągu 3 godzin od otrzymania zamówienia rezerwacyjnego, zgodnie z ofertą Wykonawcy.
5. Bilety wystawiane będą w formie e-biletów lub w formie papierowej. O formie wystawienia biletu może każdorazowo zdecydować Zamawiający.
6. Bilety Wykonawca będzie przysyłał na wskazany w Umowie adres e-mailowy lub do miejsca wskazanego przez Zamawiającego najpóźniej na 24 godziny przed terminem podróży, a w sytuacji nagłej - na 6 godzin przed planowaną podróżą.
7. W szczególnych wypadkach jest możliwe uzgodnienie innego sposobu przekazania biletu/ów, jednakże z zastrzeżeniem, że sposób ten umożliwi rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie.

8. Wykonawca jest zobowiązany bezzwłocznie i na bieżąco informować Zamawiającego telefonicznie o wszystkich zmianach dotyczących zarezerwowanej podróży. Informacje te muszą być potwierdzone przez Wykonawcę drogą e-mailową.
9. Wykonawca jest zobowiązany do proponowania połączenia o najkorzystniejszym stosunku ceny do czasu podróży - optymalnego połączenia oraz co najmniej dwóch połączeń alternatywnych:
 - 1) połączenia o najkrótszym łącznym czasie podróży i jak najmniejszej ilości przesiadek pod warunkiem bezkolizyjnej realizacji połączeń wieloetapowych;
 - 2) najtańszego połączenia z uwzględnieniem obniżenia standardu przelotu/przejazdu- w obu przypadkach także:
 - datę, godzinę oraz miejsce wylotu oraz lotu powrotnego lub odjazdu i przyjazdu;
 - godzinę w jakiej podróżny musi się pojawić na odprawie;
 - całkowitą cenę biletu wraz z informacją o opustach;
 - pozostałe informacje, zgodnie ze zleceniem.
10. Kontakt z Koordynatorem zapewniony będzie w systemie 24 h na dobę przez 7 dni w tygodniu, nie wyłączając dni ustawowo wolnych od pracy. W ramach serwisu telefonicznego, Zamawiający będzie mógł dokonać rezerwacji, uzyskać wszystkie informacje dotyczące podróży, na którą dokonano rezerwacji lub dokonać jej zmiany.
11. Wykonawca jest zobowiązany 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.
12. Usługi świadczone przez Wykonawcę w trakcie realizacji zamówienia muszą spełniać standardy IATA (Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego) w zakresie sprzedaży biletów lotniczych.
13. Wykonawca jest zobowiązany umożliwić Zamawiającemu dokonywanie odprawy online i informowanie o potrzebnych do odprawy danych pasażera i terminie ich przesłania.

II. Bilety kolejowe

1. Wykonawca jest zobowiązany do kompleksowej, całodobowej obsługi w zakresie rezerwacji, sprzedaży i dostawy biletów.
2. Rezerwacja, sprzedaż i dostawa biletów odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego na podstawie zamówień przekazywanych do Wykonawcy telefonicznie, e-mailem - wybór formy przekazywanych zamówień należy do Zamawiającego.
3. Bilety wystawiane będą w formie e-biletów lub w formie papierowej. O formie wystawienia biletu może każdorazowo zdecydować Zamawiający.

4. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu wariantów połączeń wraz z warunkami rezerwacji biletów najpóźniej w ciągu 3 godzin od otrzymania zamówienia rezerwacyjnego, zgodnie z ofertą Wykonawcy.
5. Bilety Wykonawca będzie przysyłał na wskazany w Umowie adres e-mailowy lub do miejsca wskazanego przez Zamawiającego najpóźniej na 24 godziny przed terminem podróży, a w sytuacji nagłej - na 6 godzin przed planowaną podróżą.
6. W szczególnych wypadkach jest możliwe uzgodnienie innego sposobu przekazania biletu/ów, jednakże z zastrzeżeniem, że sposób ten umożliwi rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie.
7. Wykonawca zobowiązany jest bezzwłocznie i na bieżąco informować Zamawiającego telefonicznie o wszystkich zmianach dotyczących zarezerwowanej podróży. Informacje te muszą być potwierdzone przez Wykonawcę drogą e-mailową.
8. Wykonawca jest zobowiązany do proponowania połączenia o najkorzystniejszym stosunku ceny do czasu podróży - optymalnego połączenia oraz co najmniej dwóch połączeń alternatywnych:
 - 1) połączenia o najkrótszym łącznym czasie podróży i jak najmniejszej ilości przesiadek pod warunkiem bezkolizyjnej realizacji połączeń wieloetapowych;
 - 2) najtańszego połączenia z uwzględnieniem obniżenia standardu przelotu/przejazdu
 - w obu przypadkach także:
 - o datę, godzinę oraz miejsce odjazdu i przyjazdu;
 - o całkowitą cenę biletu wraz z informacją o ewentualnych opustach;
 - o pozostałe informacje, zgodnie ze zleceniem.
9. Kontakt z Koordynatorem zapewniony będzie w systemie 24h na dobę przez 7 dni w tygodniu, nie wyłączając dni ustawowo wolnych od pracy. W ramach serwisu telefonicznego, Zamawiający będzie mógł uzyskać wszystkie informacje dotyczące podróży, na którą dokonano rezerwacji.
10. 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.
11. Wykonawca zobowiązany jest nie obciążać Zamawiającego kosztami manipulacyjnymi przy zwrocie biletów kolejowych, lub przy zmianie terminu podróży.

III. Bilety autobusowe

1. Wykonawca jest zobowiązany do kompleksowej, całodobowej obsługi w zakresie rezerwacji, sprzedaży i dostawy biletów.

2. Rezerwacja, sprzedaż i dostawa biletów odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego na podstawie zamówień przekazywanych do Wykonawcy telefonicznie, e-mailem - wybór formy przekazywanych zamówień należeć będzie do Zamawiającego.
3. Bilety wystawiane będą w formie e-biletów lub w formie papierowej. O formie wystawienia biletu może każdorazowo zdecydować Zamawiający.
4. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu wariantów połączeń wraz z warunkami rezerwacji biletów najpóźniej w ciągu 3 godzin od otrzymania zamówienia rezerwacyjnego, zgodnie z ofertą Wykonawcy.
5. Bilety Wykonawca będzie przysyłał na wskazany w Umowie adres e-mailowy lub do miejsca wskazanego przez Zamawiającego najpóźniej na 24 godziny przed terminem podróży, a w sytuacji nagłej - na 6 godzin przed planowaną podróżą.
6. W szczególnych wypadkach jest możliwe uzgodnienie innego sposobu przekazania biletu/ów, jednakże z zastrzeżeniem, że sposób ten umożliwi rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie.
7. Wykonawca zobowiązany jest bezzwłocznie i na bieżąco informować Zamawiającego telefonicznie o wszystkich zmianach dotyczących zarezerwowanej podróży. Informacje te muszą być potwierdzone przez Wykonawcę drogą e-mailową.
8. Wykonawca jest zobowiązany do proponowania połączenia o najkorzystniejszym stosunku ceny do czasu podróży - optymalnego połączenia oraz co najmniej dwóch połączeń alternatywnych:
 - 1) połączenia o najkrótszym łącznym czasie podróży i jak najmniejszej ilości przesiadek pod warunkiem bezkolizyjnej realizacji połączeń wieloetapowych;
 - 2) najtańszego połączenia z uwzględnieniem obniżenia standardu przelotu/przejazdu
 - w obu przypadkach także:
 - o datę, godzinę oraz miejsce odjazdu i przyjazdu;
 - o całkowitą cenę biletu wraz z informacją o ewentualnych opustach;
 - o pozostałe informacje, zgodnie ze zleceniem.
9. Kontakt z Koordynatorem zapewniony będzie w systemie 24h na dobę przez 7 dni w tygodniu, nie wyłączając dni ustawowo wolnych od pracy. W ramach serwisu telefonicznego, Zamawiający będzie mógł uzyskać wszystkie informacje dotyczące podróży, na którą dokonano rezerwacji.
10. 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.
11. Wykonawca zobowiązany jest nie obciążać Zamawiającego kosztami manipulacyjnymi przy zwrocie biletów autobusowych, lub przy zmianie terminu podróży.

IV. Rezerwacja i sprzedaż miejsc hotelowych

1. W ramach świadczonych przez Wykonawcę usług dotyczących rezerwacji pokoi hotelowych i sprzedaży miejsc hotelowych w kraju i za granicą, Wykonawca jest zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu:
 - 1) wariantów obiektów hotelarskich wraz z warunkami rezerwacji;
 - 2) informacji o przypadkach, gdy proponowany wariant wiąże się z przekraczaniem limitu ceny za nocleg w poszczególnych państwach, o którym mowa w Rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 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. poz. 167).
2. Zamawiający zastrzega sobie możliwość rezerwacji usług hotelarskich samodzielnie, w takich wypadkach Wykonawca nie wlicza kosztów usług hotelarskich do wynagrodzenia z tytułu realizacji Umowy.
3. Wykonawca zobowiązuje się do stosowania najniższych cen z uwzględnieniem cen promocyjnych obiektu hotelarskiego w danym terminie. Zamawiający każdorazowo może zweryfikować ceny miejsc noclegowych i jeżeli stwierdzi, że wariant zaproponowany przez Wykonawcę nie jest najkorzystniejszy, to może zażądać od Wykonawcy przedstawienia nowej, korzystniejszej propozycji. Zamawiający zastrzega sobie także prawo do wskazania własnego wariantu, innego niż zaproponowany przez Wykonawcę
4. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu propozycji rezerwacji usług hotelarskich najpóźniej w ciągu 3 godzin od otrzymania zamówienia rezerwacyjnego, zgodnie z ofertą Wykonawcy.
5. Wykonawca jest zobowiązany przedstawić Zamawiającemu dostępne w danej lokalizacji hotele o wskazanym przez Zamawiającego standardzie zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 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. poz. 167). W przypadku braku miejsc w hotelu w standardzie wskazanym przez Zamawiającego, Wykonawca jest zobowiązany do wskazania alternatywnych możliwości rezerwacji pokoi hotelowych wraz ze szczegółową kalkulacją cenową.
6. Rezerwacja, sprzedaż i dostawa miejsc hotelowych ze śniadaniem odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego na podstawie zamówień przekazywanych do Wykonawcy telefonicznie, e-mailem - wybór formy przekazywanych zamówień należy do Zamawiającego.

V. Wymagania dodatkowe

1. Zamawiający ma prawo do:
 - 1) zwiększenia bądź zmniejszenia ilości rezerwacji, zakupu i dostawy biletów, miejsc hotelowych pod warunkiem nieprzekroczenia wartości Umowy, Wykonawcy z tego tytułu nie przysługuje prawo do roszczeń;
 - 2) weryfikacji propozycji lotów, przejazdów, miejsc hotelowych i jeżeli Zamawiający stwierdzi, że połączenia lub rezerwacje nie są najkorzystniejsze, to może zażądać od Wykonawcy nowej korzystniejszej propozycji.
2. Wykonawca będzie pośredniczył pomiędzy Zamawiającym, a przewoźnikiem lub hotelem w sprawach reklamacyjnych.
3. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca zaproponował polisy ubezpieczeniowe dla osób w ramach zamówienia podróży oraz ich bagażu.
4. Zamawiający wymaga przesłania propozycji polisy w formie pisemnej lub elektronicznej.
5. Zamawiający wymaga, aby na każdej polisie znajdował się numer telefonu do całodobowej centrali alarmowej, do której ubezpieczony zgłaszał będzie powstałe szkody.
6. Zamawiający wymaga, aby polisa ubezpieczeniowa obejmowała podstawowy pakiet ubezpieczeniowy, w tym, co najmniej:
 - KL - ubezpieczenie kosztów leczenia w zakresie: bezpośredniej opieki lekarskiej, badań, zabiegów, zakupu leków, transportu ubezpieczonego do szpitala, pobyt w szpitalu, transportu do kraju, podróży i pobytu osoby towarzyszącej, jeśli jej obecność jest niezbędna do załatwiania spraw związanych z powrotem ubezpieczonego do kraju, transport zwłok ubezpieczonego do miejsca pochówku w Polsce lub pochówku za granicą;
 - NNW - ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków;
 - ubezpieczenie bagażu od zaginięcia lub uszkodzenia;
7. W przypadku, gdy Wykonawca nie dostarczy biletów/potwierdzenia rezerwacji miejsc hotelowych w terminie, Zamawiającemu przysługiwać będzie możliwość skorzystania z usługi u podmiotu trzeciego oraz roszczenie do Wykonawcy o zwrot kosztów zakupu usługi.
8. Wykonawca wykaże, że w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert (a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie) należycie wykonał co najmniej 3 (trzy) usługi (przez usługę rozumie się wykonanie prac na podstawie umowy) polegającą na świadczeniu usług rezerwacji, zakupu i dostawy biletów lotniczych, kolejowych na trasach krajowych i trasach międzynarodowych oraz rezerwacji hoteli, o łącznej wartości co najmniej 100.000,00 zł brutto (słownie: stu tysięcy 00/100).
9. Wykonawca przedstawi aktualną polisę ubezpieczeniową OC.

Kryteria oceny ofert, ich znaczenie oraz sposób oceny ofert

1. Przy wyborze ofert, **ZAMAWIAJĄCY** kierował się będzie następującymi kryteriami:

Kryteria wyboru:

| Lp. | Kryterium | Waga (%) |
|-----|---|----------|
| 1. | Stała opłata transakcyjna | 60 |
| 2. | Procentowy opust od ceny biletów przewoźnika na trasie krajowej | 5 |
| 3. | Procentowy opust od ceny biletów przewoźnika na trasie zagranicznej | 10 |
| 4. | Procentowy opust od ceny za rezerwację hotelu | 5 |
| 5. | Procentowy opust od ceny biletu przewoźnika przy zakupie biletów lotniczych z/do Brukseli | 20 |

2. Przy ocenie ofert, wartość wagowa wyrażona w procentach dla każdego kryterium, będzie wyrażona w punktach (1% = 1 pkt).
3. Ocena ofert zostanie przeprowadzona wyłącznie o przedstawione wyżej kryteria.
4. Ocenie i porównaniu poddane zostaną oferty nie podlegające odrzuceniu.
5. Przyznawanie punktów poszczególnym ofertom odbywać się będzie według następujących zasad:
 - 5.1. Kryterium cena brutto opłaty transakcyjnej za bilet lotniczy na trasach międzynarodowych.

Oferta z najniższą opłatą otrzyma maksymalną ilość punktów przewidzianą dla tego kryterium, zaś oferta z opłatą wyższą, liczbę punktów proporcjonalnie mniejszą, według następującego wzoru:

$$P = (OT_{\min} : OT_{\text{oferty}}) \times 60 \text{ pkt}$$

gdzie :

P - oznacza wartość punktową ocenianej oferty
 OT_{min} - oznacza najniższą stałą opłatą transakcyjną
 OT_{oferty} – opłatę transakcyjną ocenianej oferty

5.2. Kryterium procentowy opust od ceny biletów przewoźnika na trasie krajowej.

Oferta z najwyższym wysokością opustem otrzyma maksymalną ilość punktów przewidzianych dla tego kryterium, zaś oferta z opustem niższym, liczbę punktów proporcjonalnie mniejszą, wg następującego wzoru:

$$O_{km} = (O_{oferty} : O_{max}) \times 5 \text{ pkt}$$

gdzie :

- O_{km} - oznacza wartość punktową ocenianej oferty
- O_{oferty} - wysokość opustu ocenianej oferty
- O_{max} - oznacza najwyższy opust

5.3. Kryterium procentowy opust od ceny biletów przewoźnika na trasie międzynarodowej.

Oferta z najwyższym opustem otrzyma maksymalną ilość punktów przewidzianych dla tego kryterium, zaś oferta z upustem niższym, liczbę punktów proporcjonalnie mniejszą, wg następującego wzoru:

$$O_{km} = (O_{oferty} : O_{max}) \times 10 \text{ pkt}$$

gdzie :

- O_{km} - oznacza wartość punktową ocenianej oferty
- O_{oferty} - wysokość opustu ocenianej oferty
- O_{max} - oznacza najwyższy opust

5.4. Kryterium procentowy opust od ceny za rezerwację hotelu

Oferta z najwyższym opustem otrzyma maksymalną ilość punktów przewidzianych dla tego kryterium, zaś oferta z upustem niższym, liczbę punktów proporcjonalnie mniejszą, wg następującego wzoru:

$$O_{km} = (O_{oferty} : O_{max}) \times 5 \text{ pkt}$$

gdzie :

- O_{km} - oznacza wartość punktową ocenianej oferty
- O_{oferty} - wysokość opustu ocenianej oferty
- O_{max} - oznacza najwyższy opust

5.5. Kryterium procentowa wysokość opustu od ceny biletu przewoźnika przy zakupie biletów lotniczych z/do Brukseli.

Oferta z najwyższym opustem otrzyma maksymalną ilość punktów przewidzianych dla tego kryterium, zaś oferta z upustem niższym, liczbę punktów proporcjonalnie mniejszą, wg następującego wzoru:

$$O_b = (O_{\text{oferty}} : O_{\text{max}}) \times 20 \text{ pkt}$$

gdzie :

- O_b - oznacza wartość punktową ocenianej oferty
- O_{oferty} - wysokość opustu ocenianej oferty
- O_{max} - oznacza najwyższy opust

Ocena łączna danej oferty stanowi sumę punktów uzyskanych w ramach ww. kryteriów.