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. Kwota przeznaczona na realizację zamówienia wynosi 450 000,00zł 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).
2. Rezerwacja, sprzedaż, dostawa biletów wraz z ubezpieczeniem odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego na podstawie zleceń przekazywanych do Wykonawcy telefonicznie, e-mailem - wybór formy przekazywanych zleceń należeć będzie do Zamawiającego.
3. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu minimum 2 wariantów połączeń wraz z warunkami rezerwacji biletów najpóźniej w ciągu 3 godzin od otrzymania zlecenia rezerwacyjnego.
4. Bilety wystawiane będą w formie e-biletów lub w formie papierowej. O formie wystawienia biletu może każdorazowo zdecydować Zamawiający.
5. Bilety Wykonawca będzie przesyłał na wskazany w Umowie adres e-mailowy lub do miejsca wskazanego przez Zamawiającego najpóźniej na 24 godziny przed terminem podróży, a w sytuacji nagłej, tzn. niezaplanowanej przez Zamawiającego z odpowiednim wyprzedzeniem - 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 jest zobowiązany bezzwłocznie i na bieżąco informować Zamawiającego telefonicznie o wszystkich zmianach dotyczących zarezerwowanej podróży. Informacje te muszą być potwierdzone przez Wykonawcę pocztą elektroniczną.

8. Wykonawca jest zobowiązany do proponowania połączenia o najkorzystniejszym stosunku ceny do czasu podróży - optymalnego połączenia oraz co najmniej dwóch połączeń alternatywnych:
   1) połączenia bezpośredniego;
   2) połączenia wieloetapowego o najkrótszym łącznym czasie podróży i jak najmniejszej ilości przesiadek pod warunkiem bezkolizyjnej realizacji połączeń wieloetapowych;
   3) najtańszego połączenia z uwzględnieniem obniżenia standardu przelotu/przejazdu
   - w każdym przypadku 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.
9. Usługi polegające na: przyjmowaniu zleceń podróży, o których mowa w § 3 ust. 2 Umowy, dokonywaniu rezerwacji, zakupu, fakturowania i dostarczania biletów lotniczych, kolejowych i autobusowych na trasach krajowych i trasach międzynarodowych wraz z ubezpieczeniem na zagraniczne i krajowe przewozy pasażerskie rezerwowaniu usług hotelarskich obsłudze w zakresie odwołań i reklamacji oraz inne w ramach przedmiotu Umowy będą realizowane lub stale koordynowane przez dedykowanego Zamawiającemu pracownika, zwanego dalej „Koordynatorem" odpowiedzialnego za terminowość i jakość Usług lub „Punktu Obsługi Zamawiającego" o którym mowa w pkt. 11.
10. Zamawiający wymaga aby obsługa Zamawiającego przez Koordynatora odbywała się co najmniej w godzinach pracy Zamawiającego. Na potrzeby Umowy przejmuje się, że Zamawiający pracuje od poniedziałku do piątku w godz. 8.00 – 16.00, poza świętami i dniami uznanymi za wolne od pracy w służbie cywilnej.
11. Wykonawca poza obsługą Koordynatora ma dysponować środkami umożliwiającymi całodobową obsługę Zamawiającego przez **Punkt Obsługi Zamawiającego,** za pośrednictwem którego Zamawiający będzie mógł równolegle korzystać z wszystkich innych Usług, w szczególności wymienionych w pkt. 10 w sytuacjach wymagających bezpośredniego reagowania przez Wykonawcę.
12. Punkt Obsługi Zamawiającego dostępny będzie w systemie dwudziestoczterogodzinnym (24h/dobę) przez siedem dni w tygodniu, nie wyłączając dni świątecznych pod numerami i adresami: tel.....; e-mail.....; które Wykonawca poda przed podpisaniem Umowy
13. 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.

14. 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 oraz ubezpieczenia podróżnych i ich bagażu.
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 minimum 2 wariantów połączeń wraz z warunkami rezerwacji biletów najpóźniej w ciągu 3 godzin od otrzymania zlecenia rezerwacyjnego.
5. Bilety Wykonawca będzie przesyłał na wskazany w Umowie adres e-mailowy lub do miejsca wskazanego przez Zamawiającego najpóźniej na 24 godziny przed terminem podróży, a w sytuacji nagłej, tzn. niezaplanowanej przez Zamawiającego z odpowiednim wyprzedzeniem - 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 pocztą elektroniczną .
8. Wykonawca jest zobowiązany do proponowania połączenia o najkorzystniejszym stosunku ceny do czasu podróży - optymalnego połączenia oraz co najmniej dwóch połączeń alternatywnych:
   1) połączenia bezpośredniego;
   2) połączenia wieloetapowego o najkrótszym łącznym czasie podróży i jak najmniejszej ilości przesiadek pod warunkiem bezkolizyjnej realizacji połączeń wieloetapowych;
   3) najtańszego połączenia z uwzględnieniem obniżenia standardu przejazdu

   - w każdym przypadku także:
     - datę, godzinę oraz miejsce odjazdu i przyjazdu;
     - całkowitą cenę biletu wraz z informacją o ewentualnych opustach;
     - pozostałe informacje, zgodnie ze zleceniem.

9. Usługi polegające na: przyjmowaniu zleceń podróży, o których mowa w § 3 ust. 2 Umowy, dokonywaniu rezerwacji, zakupu, fakturowania i dostarczania biletów lotniczych, kolejowych i autobusowych na trasach krajowych i trasach międzynarodowych wraz z ubezpieczeniem na zagraniczne i krajowe przewozy pasażerskie rezerwowaniu usług hotelarskich obsłudze w zakresie odwołań i reklamacji oraz inne w ramach przedmiotu Umowy będą realizowane lub stale koordynowane przez dedykowanego Zamawiającemu pracownika, zwanego dalej „Koordynatorem" odpowiedzialnego za terminowość i jakość Usług lub „Punktu Obsługi Zamawiającego" o którym mowa w pkt. 10.
10. Zamawiający wymaga aby obsługa Zamawiającego przez Koordynatora odbywała się co najmniej w godzinach pracy Zamawiającego. Na potrzeby Umowy przejmuje się, że Zamawiający pracuje od poniedziałku do piątku w godz. 8.00 – 16.00, poza świętami i dniami uznanymi za wolne od pracy w służbie cywilnej.
11. Wykonawca poza obsługą Koordynatora ma dysponować środkami umożliwiającymi całodobową obsługę Zamawiającego przez Punkt Obsługi Zamawiającego, za pośrednictwem którego Zamawiający będzie mógł równolegle korzystać z wszystkich innych Usług, w szczególności wymienionych w pkt. 9 w sytuacjach wymagających bezpośredniego reagowania przez Wykonawcę.
12. Punkt Obsługi Zamawiającego dostępny będzie w systemie dwudziestoczterogodzinnym (24h/dobę) przez siedem dni w tygodniu, nie wyłączając dni świątecznych pod numerami i adresami: tel.....; e-mail.....; które Wykonawca poda przed podpisaniem Umowy.
13. Wykonawca jest 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.
14. 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, dostawy biletów oraz ubezpieczenia podróżnych i ich bagażu
2. Rezerwacja, sprzedaż i dostawa biletów wraz z ubezpieczeniem odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego na podstawie zleceń przekazywanych do Wykonawcy telefonicznie, e-mailem - wybór formy przekazywanych zleceń 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 minimum 2 wariantów połączeń wraz z warunkami rezerwacji biletów najpóźniej w ciągu 3 godzin od otrzymania zamówienia rezerwacyjnego.
5. Bilety Wykonawca będzie przesyłał na wskazany w Umowie adres e-mailowy lub do miejsca wskazanego przez Zamawiającego najpóźniej na 24 godziny przed terminem podróży, a w sytuacji nagłej,tzn. niezaplanowanej przez Zamawiającego z odpowiednim wyprzedzeniem - 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 pocztą elektroniczną.
8. Wykonawca jest zobowiązany do proponowania połączenia o najkorzystniejszym stosunku ceny do czasu podróży - optymalnego połączenia oraz co najmniej dwóch połączeń alternatywnych:
   1) połączenia bezpośredniego;
   2) połączenia wieloetapowego o najkrótszym łącznym czasie podróży i jak najmniejszej ilości przesiadek pod warunkiem bezkolizyjnej realizacji połączeń wieloetapowych;
   3) najtańszego połączenia z uwzględnieniem obniżenia standardu przejazdu
      - w każdym przypadku także:
        - datę, godzinę oraz miejsce odjazdu i przyjazdu;
        - całkowitą cenę biletu wraz z informacją o ewentualnych opustach;
        - pozostałe informacje, zgodnie ze zleceniem.
9. Usługi polegające na: przyjmowaniu zleceń podróży, o których mowa w § 3 ust. 2 Umowy, dokonywaniu rezerwacji, zakupu, fakturowania i dostarczania biletów lotniczych, kolejowych i autobusowych na trasach krajowych i trasach międzynarodowych wraz z ubezpieczeniem na zagraniczne i krajowe przewozy pasażerskie rezerwowaniu usług hotelarskich obsłudze w zakresie odwołań i reklamacji oraz inne w ramach przedmiotu Umowy będą realizowane lub stale koordynowane przez dedykowanego Zamawiającemu pracownika, zwanego dalej „Koordynatorem" odpowiedzialnego za terminowość i jakość Usług lub „Punktu Obsługi Zamawiającego" o którym mowa w pkt. 10.
10. Zamawiający wymaga aby obsługa Zamawiającego przez Koordynatora odbywała się co najmniej w godzinach pracy Zamawiającego. Na potrzeby Umowy przejmuje się, że Zamawiający pracuje od poniedziałku do piątku w godz. 8.00 – 16.00, poza świętami i dniami uznanymi za wolne od pracy w służbie cywilnej.
11. Wykonawca poza obsługą Koordynatora ma dysponować środkami umożliwiającymi całodobową obsługę Zamawiającego przez Punkt Obsługi Zamawiającego, za pośrednictwem którego Zamawiający będzie mógł

równolegle korzystać z wszystkich innych Usług, w szczególności wymienionych w pkt. 9 w sytuacjach wymagających bezpośredniego reagowania przez Wykonawcę.

12. Punkt Obsługi Zamawiającego dostępny będzie w systemie dwudziestoczterogodzinnym (24h/dobę) przez siedem dni w tygodniu, nie wyłączając dni świątecznych pod numerami i adresami: tel.....; e-mail.....; które Wykonawca poda przed podpisaniem Umowy
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 lub z przyczyn losowych.
14. 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 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. 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.
3. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu propozycji rezerwacji usług hotelarskich najpóźniej w ciągu 3 godzin od otrzymania zamówienia rezerwacyjnego.
4. Potwierdzenie rezerwacji miejsca hotelowego, Wykonawca będzie przesyłał na wskazany w Umowie adres e-mailowy lub do miejsca wskazanego przez Zamawiającego najpóźniej na 24 godziny przed terminem podróży, a w sytuacji nagłej, tzn. niezaplanowanej przez Zamawiającego z odpowiednim wyprzedzeniem - na 6 godzin przed planowaną podróżą.

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 śniadaniami odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego na podstawie zleceń przekazywanych do Wykonawcy, na rzecz którego realizuje i koordynuje pracownik, Koordynator odpowiedzialny za terminowość i jakość Usług lub „Punktu Obsługi Zamawiającego" o którym mowa w pkt. 8.
7. Zamawiający wymaga aby obsługa Zamawiającego przez Koordynatora odbywała się co najmniej w godzinach pracy Zamawiającego. Na potrzeby Umowy przejmuje się, że Zamawiający pracuje od poniedziałku do piątku w godz. 8.00 – 16.00, poza świętami i dniami uznanymi za wolne od pracy w służbie cywilnej.
8. Wykonawca poza obsługą Koordynatora ma dysponować środkami umożliwiającymi całodobową obsługę Zamawiającego przez Punkt Obsługi Zamawiającego, za pośrednictwem którego Zamawiający będzie mógł równolegle korzystać z wszystkich innych Usług, w szczególności wymienionych w niniejszym rozdziale w sytuacjach wymagających bezpośredniego reagowania przez Wykonawcę.

V. Aspekty środowiskowe – w trybie art. 29 ust. 4 ustawy Pzp

1. Wykonawca jest zobowiązany do stosowania aspektów środowiskowych (proekologicznych) w administracji usługowo-biurowej poprzez proces komunikacji zewnętrznej ze stronami zainteresowanymi (np. Zamawiającym) w formie kontaktów telefonicznych i/lub e-mail za pośrednictwem upublicznionych na stronie www danych kontaktowych podanych w Umowie.
2. Ponadto, Wykonawca w ramach zapisów proekologicznych będzie na rzecz Zamawiającego dokonywał rezerwacji, zakupu i dostawy biletów lotniczych, kolejowych i autobusowych oraz rezerwacji hoteli poprzez pocztę elektroniczną, co ograniczy do niezbędnego minimum zużycie papieru[1] i innych surowców do jego wytwarzania a tym samym wpłynie pozytywnie na wskaźniki efektywności środowiskowej Wykonawcy, z zastrzeżeniem pkt. 3.
3. W przypadku niemożności wystawienia i dostarczenia biletu w formie elektronicznej przez Wykonawcę, Zamawiający dopuszcza możliwość wystawienia biletów w formie papierowej o której każdorazowo poinformuje Wykonawcę.

4. Zielone zamówienia publiczne zapewnią Zamawiającemu realne i wymierne oszczędności finansowe, w szczególności poprzez redukcje kosztów eksploatacji produktów, a nie wyłącznie cenę ich nabycia. Oszczędności te mogą wynikać z redukcji kosztów zamówionych produktów lub usług w całym cyklu ich życia.

[1] Opis wpływu na środowisko

Zmniejszenia ilości odnawialnych zasobów naturalnych, obniżenie ilości wiązanego CO^2 w środowisku, zanieczyszczenie odpadami komunalnymi, zwiększona ilość wycinanych drzew, zanieczyszczenie odpadami komunalnymi.

VI. Wymagania dodatkowe

1. Zamawiający ma prawo do:

   - 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 lekarstw, 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 ubezpieczeniowego 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 wskazanym w pkt. 5 rozdział I; II i III; pkt. 4 rozdział IV SOPZ, Zamawiającemu przysługiwać będzie możliwość skorzystania z usługi u podmiotu trzeciego oraz roszczenie do Wykonawcy o zwrot kosztów zakupu usługi.