

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług w zakresie rezerwacji, zakupu i dostawy biletów lotniczych, kolejowych na trasach krajowych i trasach międzynarodowych oraz rezerwacji hoteli dla Generalnej Dyrekcji Ochrony Środowiska.
2. W ramach przedmiotu zamówienia Zamawiający przewiduje zakup:
 - 1) 70 sztuk biletów lotniczych na trasach zagranicznych;
 - 2) 30 sztuk biletów lotniczych na trasach krajowych;
 - 3) 10 sztuk biletów kolejowych na trasach zagranicznych;
 - 4) 30 sztuk biletów kolejowych na trasach krajowych;
 - 5) 70 zagranicznych miejsc hotelowych (rozumianych jako doba pobytu ze śniadaniem);
 - 6) 50 miejsc hotelowych w kraju (rozumianych jako doba pobytu ze śniadaniem);
 - 7) 10 procedur wizowania.
3. Szacunkowa wartość zamówienia wynosi 263 107,26 zł netto (wartość ta obejmuje koszty związane z rezerwacjami, opłaty transakcyjne, ceny biletów wynikające z taryfy przewoźnika oraz koszty usług hotelowych).
4. Pod nazwą jeden bilet należy rozumieć bilet na trasie: „tam i z powrotem”. Zamawiający zastrzega możliwość zakupu biletów „w jedną stronę”.
5. Miejsce hotelowe należy rozumieć jako dobę hotelową wraz ze śniadaniem.
6. 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 (np. obowiązkowe ubezpieczenie podróżnych i ich bagażu w czasie lotu, opłaty lotniskowe, opłaty paliwowe, opłaty serwisowe).
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, faksem lub przy pomocy udostępnionego Zamawiającemu w języku polskim, narzędzia online. Wybór formy przekazywanych zamówień należeć będzie do Zamawiającego.
4. Bilety wystawiane będą w formie e-biletów.
5. Bilet wystawiony przez Wykonawcę musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego
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 przypadku rozpoczęcia podróży z kraju innego niż Polska, bilet/y umożliwiający rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie musi być dostępny w przedstawicielstwie Wykonawcy lub danej linii lotniczej na terenie portu lotniczego, z którego rozpoczyna się podróż.
8. W szczególnych wypadkach jest możliwe uzgodnienie innego sposobu przekazania biletu/ów, jednakże z zastrzeżeniem, że sposób ten umożliwi rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie.
9. 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.
10. Wykonawca jest zobowiązany do proponowania optymalnego połączenia oraz na żądanie Zamawiającego, co najmniej dwóch połączeń alternatywnych:
 - 1) połączenia o najkrótszym łącznym czasie podróży i jak najmniejszej ilości międzylądowań oraz przesiadek;
 - 2) najtańszego połączenia z uwzględnieniem obniżenia standardu lotu.
11. Narzędzie online będzie dostępne 24h na dobę przez 7 dni w tygodniu, nie wyłączając dni ustawowo wolnych od pracy i będzie umożliwiała Zamawiającemu, po zalogowaniu (podaniu indywidualnego loginu i hasła):
 - 1) wyszukiwanie połączeń lotniczych;
 - 2) dokonywanie rezerwacji biletów lotniczych;
 - 3) anulowanie rezerwacji;
 - 4) dokonywanie zmiany terminu, miejsca podróży a także danych pasażera;
 - 5) weryfikowanie propozycji Wykonawcy.
12. W ramach korzystania z narzędzia online, Zamawiający musi również otrzymać co najmniej następujące informacje:
 - 1) o linii lotniczej (przewoźniku) świadczącej usługę przewozu;
 - 2) o miejscu i terminie (data, godzina) wylotu;
 - 3) o miejscu i terminie (data, godzina) przylotu;
 - 4) o czasie trwania lotu, a w przypadku połączeń wieloetapowych o łącznym czasie trwania lotu;
 - 5) w przypadku połączeń wieloetapowych - o ilości i miejscu ewentualnych przesiadek, wraz z terminami (data, godzina) przylotu i odlotu z miejsca przesiadki;
 - 6) o klasie biletu oraz warunkach taryfy;
 - 7) o cenie biletu przewoźnika (bez opłaty transakcyjnej), z uwzględnieniem nadania bagażu, w złotych polskich (PLN). W przypadku cen biletów podanych w innych walutach, przeliczenie na PLN nastąpi według średniego kursu NBP na dany dzień;
 - 8) terminie zakupu biletu w określonej cenie;
 - 9) o możliwości i warunkach anulowania biletu;
 - 10) o możliwości zmian terminu wylotu, przylotu;
 - 11) o możliwości zmian danych dotyczących pasażera;
 - 12) o możliwości zmiany trasy podróży;
 - 13) o zbliżających się terminach wykupu i złożonych rezerwacjach.

13. Serwis telefoniczny (Call Center) 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.
14. Baza oferowanego narzędzia online, musi zawierać również ofertę tzw. tanich linii lotniczych (low cost).
15. Wykonawca każdorazowo powiadomi drogą elektroniczną Zamawiającego o dokonanej rezerwacji zawierającej informacje, o których mowa w pkt 12.
16. 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.
17. Usługi świadczone przez Wykonawcę w trakcie realizacji zamówienia muszą spełniać standardy IATA (Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego) w zakresie sprzedaży biletów lotniczych.
18. Wykonawca jest zobowiązany nie obciążać Zamawiającego kosztami manipulacyjnymi przy zmianie trasy, terminu lotu, oraz rezygnacji z lotu przed określonym terminem oraz dokonywanie zwrotu kosztu za niewykorzystane i zwrócone bilety lotnicze bez żadnych potrąceń pod warunkiem, że zwrot nastąpi zgodnie z wymogami zastosowanej w nich taryfy lotniczej.
19. 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, faksem lub przy pomocy udostępnionego Zamawiającemu w języku polskim, narzędzia online. Wybór formy przekazywanych zamówień należeć będzie do Zamawiającego.
3. Bilety wystawiane będą w formie e-biletów lub w formie papierowej. O formie wystawienia biletu decydować będzie Zamawiający.
4. Bilet wystawiony przez Wykonawcę musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego.
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 przypadku rozpoczęcia podróży z kraju innego niż Polska, bilet/y umożliwiający rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie musi być dostępny w przedstawicielstwie Wykonawcy lub danego przewoźnika kolejowego na terenie „portu” kolejowego, z którego rozpoczyna się podróż.

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 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.
9. Wykonawca zobowiązany jest do proponowania optymalnego połączenia oraz na żądanie Zamawiającego, co najmniej dwóch połączeń alternatywnych:
 - 1) połączenia o najkrótszym łącznym czasie podróży i jak najmniejszej ilości przesiadek;
 - 2) najtańszego połączenia.
10. Narzędzie online będzie dostępne 24h na dobę przez 7 dni w tygodniu nie wyłączając dni ustawowo wolnych od pracy i będzie umożliwiała Zamawiającemu, po zalogowaniu (podaniu indywidualnego loginu i hasła):
 - 1) wyszukiwanie interesujących połączeń kolejowych;
 - 2) dokonywanie rezerwacji biletów kolejowych;
 - 3) anulowanie rezerwacji;
 - 4) dokonywanie zmiany terminu, miejsca podróży a także danych pasażera;
 - 5) weryfikowanie propozycji Wykonawcy;
 - 6) dokonywanie rezerwacji/zakupu przejazdów kolejowych z uwzględnieniem zniżek na zakup biletów PKP.
11. W ramach korzystania z narzędzia online, Zamawiający musi również otrzymać, co najmniej następujące informacje:
 - 1) o przewoźniku świadczącej usługę przewozu;
 - 2) o miejscu i terminie (data, godzina) odjazdu pociągu;
 - 3) o miejscu i terminie (data, godzina) przyjazdu pociągu;
 - 4) o czasie trwania przejazdu, a w przypadku połączeń wieloetapowych o łącznym czasie trwania przejazdu;
 - 5) w przypadku połączeń wieloetapowych - o ilości i miejscu ewentualnych przesiadek, wraz z terminami (data, godzina) przyjazdu i odjazdu;
 - 6) warunkach taryfy;
 - 7) o cenie biletu przewoźnika (bez opłaty transakcyjnej), z uwzględnieniem nadania bagażu, w złotych polskich (PLN). W przypadku cen biletów podanych w innych walutach, przeliczenie na PLN nastąpi wg średniego kursu NBP na dany dzień;
 - 8) terminie wykupu biletu w określonej cenie;
 - 9) o możliwości i warunkach anulowania biletu;
 - 10) o możliwości zmian terminu odjazdu, przyjazdu,
 - 11) o możliwości zmian danych dotyczących pasażera;
 - 12) o możliwości zmiany trasy podróży.
 - 13) informowanie o zbliżających się terminach wykupu i złożonych rezerwacji.

12. Serwis telefoniczny (Call Center) 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.
13. Wykonawca każdorazowo powiadomi drogą elektroniczną Zamawiającego o dokonanej rezerwacji zawierającej informacje, o których mowa w ust. 11 pkt 11.
14. Wykonawca zobowiązany jest do przejścia 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.
15. Wykonawca zobowiązany jest nie obciążać Zamawiającego kosztami manipulacyjnymi przy zwrocie biletów kolejowych, lub przy zmianie terminu podróży.

III. 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, Zamawiający zastrzega sobie prawo wskazania standardu hotelu, lokalizacji i otrzymywania voucherów.
2. Wykonawca jest zobowiązany każdorazowo przedstawić nie mniej niż 3 warianty cenowe możliwości dokonania rezerwacji i sprzedaży miejsc hotelowych do wyznaczonej przez Zamawiającego kwoty. W przypadku, gdy Zamawiający wskaże konkretny hotel, Wykonawca nie ma obowiązku przedstawiać 3 różnych propozycji. Na życzenie Zamawiającego, Wykonawca dokona rezerwacji miejsc hotelowych z wyłączeniem śniadań.
3. 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.
4. Rezerwacja, sprzedaż i dostawa miejsc hotelowych ze śniadaniami odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego na podstawie zamówień przekazywanych do Wykonawcy telefonicznie, e-mailem, faksem lub przy pomocy udostępnionego Zamawiającemu w języku polskim, narzędzia online. Wybór formy przekazywanych zamówień należeć będzie do Zamawiającego.
5. Narzędzie online będzie dostępne 24h na dobę przez 7 dni w tygodniu, nie wyłączając dni ustawowo wolnych od pracy i będzie umożliwiała Zamawiającemu, po zalogowaniu (podaniu indywidualnego loginu i hasła):
 - 1) dostęp do opisu obiektu;
 - 2) dostęp do zdjęcia obiektu;

- 3) uzyskanie informacji o sposobie parkowania i dojazdu do obiektu;
- 4) uzyskanie informacji o dostępności obiektu;
- 5) uzyskanie informacji o cenie brutto i możliwości rezerwacji elektronicznej z uzyskaniem vouchera.

IV. Proces uzyskiwania wiz

Wykonawca jest zobowiązany do:

- 1) skompletowania i odbioru dokumentacji niezbędnej do uzyskania wizy we współpracy z Zamawiającym;
- 2) terminowego złożenia w odpowiedniej placówce dyplomatycznej kompletu dokumentów niezbędnych do uzyskania wizy;
- 3) dostarczenia wizowych paszportów z otrzymaną wizą do miejsca i w terminie wskazanym przez Zamawiającego;
- 4) uiszczenia w imieniu Zamawiającego opłat w placówce dyplomatycznej związanych z uzyskaniem wizy;
- 5) poinformowania Zamawiającego o przewidywanym okresie procedury wizowania.

V. Wymagania dodatkowe

1. Wykonawca udostępni Zamawiającemu:

- 1) narzędzie online w języku polskim oraz przeprowadzi na żądanie Zamawiającego w terminie z nią ustalonym, szkolenie z jego obsługi, w wymiarze czasowym niezbędnym do przekazania pełnej wiedzy osobom docelowo korzystającym z narzędzia online;
- 2) w formie elektronicznej i w języku polskim podręcznik - instrukcję obsługi narzędzia online;
- 3) serwis telefoniczny (Call Center).

2. Zamawiający ma prawo do:

- 1) zwiększenia bądź zmniejszenia ilości rezerwacji, zakupu i dostawy biletów, miejsc hotelowych lub procedur wizowych pod warunkiem nieprzekroczenia wartości Umowy; Wykonawcy nie przysługuje prawo do roszczeń z tego tytułu;
- 2) weryfikacji propozycji lotów, przejazdów, miejsc hotelowych i jeżeli Zamawiający stwierdzi, że połączenia nie są najkorzystniejsze, to może zażądać od Wykonawcy nowej korzystniejszej propozycji.

3. Wykonawca będzie pośredniczył pomiędzy Zamawiającym a przewoźnikiem w sprawach reklamacyjnych.

4. Wykonawca dokona wszelkich starań, ażeby Zamawiający został objęty programem lojalnościowym za pośrednictwem, którego dokonując zakupu biletów lotniczych, kolejowych związanych z zagraniczną podróżą służbową, na otwarte w programie konto Zamawiającego wpływać będą punkty, które następnie Zamawiający będzie mógł wykorzystać na zasadach określonych w danym programie lojalnościowym. W przypadku objęcia programem lojalnościowym Zamawiającego obowiązek naliczania każdorazowego biletu do odpowiedniego programu lojalnościowego będzie spoczywał na Wykonawcy. Wykonawca zobowiązuje się do udzielenia wszelkiej pomocy każdorazowo, przy wykorzystaniu punktów zgromadzonych przez Zamawiającego, w szczególności przy zamianie punktów na bilety – nagrody, w sytuacji,

w której istnieje konieczność dokonania dodatkowej opłaty. Rozliczenie nastąpi na podstawie prawidłowo wystawionej faktury.

5. 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.