# Załącznik nr 2 do SWZ

# Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia:

1. Przedmiotem zamówienia jest  **kompleksowa usługa w zakresie rezerwacji, sprzedaży i dostarczenia zagranicznych (międzynarodowych i międzykontynentalnych) oraz krajowych biletów lotniczych do siedziby Zamawiającego lub w miejsce przez niego wskazane oraz pośredniczenia w uzyskiwaniu i dostarczaniu wiz, w tym odbierania od osób starających się o wizę dokumentów potrzebnych do jej uzyskania.**
2. Zamawiający przewiduje zapotrzebowanie na bilety lotnicze w następujących kierunkach:

a) międzynarodowe: Włochy, Macedonia, Szkocja, Holandia, Hiszpania, Portugalia, Francja, Bułgaria, Estonia, Bruksela, Łotwa, Finlandia, Niemcy, Grecja, Dania, Rumunia, Turcja.

b) międzykontynentalne: Kanada, Egipt, Indie, Oman, Maroko, Chile, Chiny.

c) Krajowe: Gdańsk, Warszawa.

1. Zamawiający dopuszcza również inne kierunki niż wskazane w punkcie poprzedzającym.
2. Zamawiający przewiduje w okresie trwania umowy zakup biletów w ilości:
   1. bilety międzynarodowe: 40
   2. bilety międzykontynentalne: 8
   3. bilety krajowe: 2

oraz pośredniczenia w uzyskiwaniu i dostarczaniu wiz w ilości: 2

1. Podróż będzie odbywała się publicznymi / zbiorowymi środkami transportu lotniczego klasą ekonomiczną lub tanimi liniami.
2. Liczba i kierunki zamawianych biletów oraz ilość uzyskiwanych wiz, będą wynikać z faktycznych potrzeb Zamawiającego i mogą być różne od przewidywanych.
3. **Zgodnie z art. 95 ust. 1 ustawy pzp Zamawiający wymaga, aby Wykonawca lub podwykonawca realizował przedmiot Umowy w zakresie czynności rezerwacji, zakupu i sukcesywnej dostawy biletów lotniczych oraz pośredniczenia w procesie uzyskiwania wiz, przy pomocy osób zatrudnionych na podstawie umowy o pracę, tak aby łączny wymiar zatrudnienia wynosił przynajmniej jeden pełny etat.**
4. **Wymagany termin realizacji zamówienia**: Umowa będzie realizowana przez okres 6 miesięcy od dnia 01.06.2025 r. do 30.11.2025 r. lub do czasu wyczerpania maksymalnego wynagrodzenia określonego w umowie, w zależności od tego, które ze zdarzeń nastąpi wcześniej. **Zamawiający gwarantuje realizację przedmiotu umowy na poziomie nie mniejszym niż 30% wartości umowy**.
5. Wykonawca zobowiązuje się do: zorganizowania i zabezpieczenia kompleksowej realizacji przedmiotu zamówienia zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i krajów docelowych - dot. wszelkiego rodzaju opłat np. lotniskowych, podatków, wiz oraz przejęcia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji do linii lotniczych, a zwłaszcza do reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dot. przewozów realizowanych na podstawie rezerwacji i zakupów dokonywanych u Wykonawcy, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub z przyczyn losowych oraz pośredniczenia w uzyskiwaniu wiz.
6. **Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usługi w zakresie sprzedaży biletów lotniczych zgodnie z zasadami IATA (Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego).**
7. **Sposób realizacji umowy – bilety lotnicze:**
8. Zlecenie na realizację biletów będzie składane przez Zamawiającego drogą elektroniczną (na adresy e-mail wskazane przez Wykonawcę). Zlecenie może być dokonane przez osoby upoważnione przez Zamawiającego, w godzinach 09:00-15:00 na minimum 5 dni roboczych przed planowaną datą podróży.
9. Wykonawca gwarantuje, że będzie realizował zlecenia Zamawiającego w godz. 9:00-15:00 przez dostępność kasjerów biletowych w ww. godzinach pracy.
10. Zamawiający zastrzega, że preferuje połączenia bezpośrednie, gdzie miejscem wylotu ma być Międzynarodowy Port Lotniczy Katowice w Pyrzowicach, w przypadku jeżeli nie będzie to możliwe w przewidzianym terminie na wskazanej trasie, Port Lotniczy im. Fryderyka Chopina w Warszawie lub inny najbliższy siedzibie Zamawiającego. Jeżeli nie będzie to możliwe – połączenia wieloetapowe.
11. Wykonawca zapewni nie później niż w ciągu 5 godzin od złożenia zlecenia co najmniej 3 warianty przelotów (jeżeli istnieje taka możliwość), w tym jednej bezwzględnie najtańszej (np. tanie linie) z podaniem czasu trwania podróży, jej trasy i warunków (standardu), a w przypadku połączeń wieloetapowych – szczegółowe dane dotyczące czasu i miejsca zmiany linii lotniczych oraz terminu dokonania ostatecznej rezerwacji.
12. Zamawiającemu przysługuje prawo do porównania cen biletów lotniczych oferowanych przez Wykonawcę z cenami biletów lotniczych oferowanych przez inne biura lub przez przewoźników w sprzedaży bezpośredniej, w tym przez Internet. W razie udowodnienia przez Zamawiającego istnienia takiego samego wariantu podróży jak przedstawi Wykonawca, zawierającego niższą cenę niż oferowana przez niego cena, Wykonawca pokryje różnicę w cenie biletów.
13. Osoby upoważnione przez Zamawiającego powiadomią Wykonawcę, w terminie do 2 dni roboczych licząc od dnia otrzymania wariantów lotu, za pośrednictwem poczty elektronicznej, o wyborze jednego z proponowanych wariantów, a Wykonawca na tej podstawie dokona rezerwacji, z uwzględnieniem zapisów pkt 11 lit. m).
14. Wykonawca zobowiązany jest do dokonania rezerwacji i przesłania jej potwierdzenia Zamawiającemu, za pośrednictwem poczty elektronicznej, w którym muszą się znajdować następujące informacje: dane linii lotniczych (nazwa przewoźnika); dane osób wyjeżdżających; trasa podróży; termin i miejsce wylotu oraz powrotu (data, godzina, ze wskazaniem lotniska); czas lotu, a w przypadku połączeń wieloetapowych - łączny czas trwania lotu, ilość i miejsca ewentualnych przesiadek wraz z terminami (data, godzina) przylotu i dolotu z miejsca przesiadki, ilość osób wyjeżdżających; klasa biletu oraz warunki taryf; informacje o docelowym miejscu podróży; cena biletu lotniczego; informacje o możliwościach zmian terminu wylotu, przylotu, o możliwościach zmian danych dotyczących pasażera, o możliwości zmiany trasy podróży.
15. Cena biletu powinna obejmować wszelkie koszty w tym opłaty lotniskowe, miejscówkę, bagaż rejestrowany, opłaty manipulacyjne, opłaty paliwowe, ubezpieczenie podróży, opłatę za odprawę, podatki rządowe itp.
16. Wynagrodzenie Wykonawcy będzie składać się z ceny biletu i opłaty transakcyjnej. Opłata transakcyjna, o której mowa powyżej obejmuje wszystkie koszty związane z realizacją zlecenia w tym, w szczególności z: rezerwacją, wystawieniem biletów lotniczych (bez wliczania taryf i opłat pobieranych przez przewoźnika), dostarczeniem biletów do miejsca wskazanego przez Zamawiającego na koszt wykonawcy, oferowanie wariantów połączeń, przypominanie o zbliżających się terminach wykupu, koszty powtórzenia rezerwacji, zwrotów lub wymiany biletów lotniczych, reklamacji, odpraw i wszelkich innych czynności związanych z obsługą przelotu oraz podatek od towarów i usług.
17. Wykonawca zobowiązany będzie w trakcie realizacji zamówienia do dostarczenia biletów Zamawiającemu każdorazowo w odpowiedzi na przekazane przez Zamawiającego zlecenie, w terminie ustalonym z Zamawiającym, ale nie później niż w ciągu 24 godzin przed terminem planowanej podróży, której dotyczy rezerwacja i zakup biletów, chyba że zamówienie będzie złożone na mniej niż 24 godziny przed tym terminem. Jeżeli dopuszczalne jest to przez linie lotnicze bilet będzie dostarczony w pierwszej kolejności pocztą elektroniczną w formie wymaganej przez przewoźnika.
18. Dostarczenie biletów papierowych nastąpi w godzinach pracy Zamawiającego tj. 9:00-15:00, od poniedziałku do piątku, chyba, że strony po uwzględnieniu swoich uzasadnionych interesów ustalą inne godziny.
19. Jeżeli przewoźnik umożliwia odprawy online, na życzenie Zamawiającego Wykonawca bezpłatnie dokona takiej odprawy. W tym celu Zamawiający przekaże Wykonawcy informacje konieczne do dokonania odprawy. Wykonawca przekaże Zamawiającemu niezbędne dokumenty m.in. kartę pokładową z zachowaniem terminów i warunków wskazanych w pkt 11 lit. j) – k).
20. Wykonawca zapewni możliwość bezkosztowego anulowania rezerwacji lub zmiany czasu, terminu, klasy podróży oraz danych pasażera, jeżeli zostanie to zgłoszone przed wykupieniem biletu.
21. Wykonawca przejmie obowiązki dotyczące składania ewentualnych odwołań i reklamacji związanych z podróżną, a zwłaszcza do reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dot. przewozów realizowanych na podstawie rezerwacji i zakupionych biletów u Wykonawcy, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub ze względów losowych.
22. W przypadku wykonania przez Wykonawcę usługi niezgodnie z zapisami określonymi w Specyfikacji warunków zamówienia oraz w zleceniu, Wykonawca w czasie do 4 godzin od zgłoszenia zdarzenia zapewni transport zastępczy lub poinformuje o innym sposobie realizacji podróży w możliwie najszybszym terminie. Zamawiający w tym wypadku poniesie koszty jedynie do wysokości określonej na zgłoszeniu rezerwacyjnym. Powyższe nie zwalnia Wykonawcy do zapłacenia kar umownych określonych w umowie.
23. W przypadku zwrotu biletu lotniczego lub w przypadku konieczności dokonania zmiany w wykupionym bilecie Zamawiający ponosi koszt związany ze zwrotem biletu, wynikający ze stawek przewoźnika (taryfa), a Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia transakcji zwrotu bez naliczania dodatkowej opłaty.
24. Wykonawca zapewnia Zamawiającemu 24 godzinny serwis alarmowy, przez siedem dni w tygodniu, nie wyłączając dni ustawowo wolnych od pracy. Pod numerem telefonu będzie dostępna osoba, dokonująca czynności na rzecz zamawiającego, w szczególności czynności reklamacyjne.
25. **Sposób realizacji umowy – proces uzyskiwania wiz:**
26. Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo do poinformowania Zamawiającego o rodzajach wiz i wiążących się z ich uzyskaniem formalnościach, w szczególności do wskazania niezbędnych dokumentów do uzyskania wizy, terminu oczekiwania na wizę od momentu złożenia dokumentów w placówce dyplomatycznej, określenia całkowitego kosztu uzyskania wizy.
27. Wykonawca zobowiązany jest do pośrednictwa wizowego, zakupu, odbioru i dostarczenia wiz Zamawiającemu, w tym w szczególności do: wypełnienia wniosku wizowego oraz w razie konieczności skompletowania innych dokumentów. W przypadku, gdy zaistnieje konieczność samodzielnego wypełnienia wniosku wizowego przez osobę wyjeżdżającą, wykonawca zobowiązany jest udzielić niezbędnej pomocy osobie wyjeżdżającej w wypełnieniu wniosku.
28. Wykonawca zobowiązany jest odebrać od Zamawiającego komplet dokumentów niezbędnych do uzyskania wizy w ciągu jednego dnia roboczego od zgłoszenia przez Zamawiającego gotowości ich przekazania.
29. Wykonawca po otrzymaniu wszystkich dokumentów koniecznych do rozpoczęcia procedury otrzymania wizy przez osobę wyjeżdżającą dokona ich ostatecznej weryfikacji i nie później niż w następnym dniu roboczym od ich otrzymania, złoży je w odpowiedniej palcówce dyplomatycznej, o czym poinformuje zamawiającego za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany w umowie adres e-mail. Wykonawca w powyższej wiadomości zamieści również informację dotyczącą maksymalnego czasu oczekiwania na uzyskanie wizy.
30. Wykonawca zobowiązany jest odebrać gotowe dokumenty wizowe i dostarczyć je zamawiającemu nie później niż w następnym dniu roboczym po ich otrzymaniu, na wskazany przez Zamawiającego adres.
31. W przypadku, jeżeli konieczne będzie osobiste stawiennictwo osoby wyjeżdżającej w placówce dyplomatycznej, Wykonawca w porozumieniu z Zamawiającym ustali termin spotkania.
32. W przypadku wyjazdów do krajów, które umożliwiają zakup wiz elektronicznych, Wykonawca po wcześniejszym uzgodnieniu z zamawiającym wypełni wniosek i dokona zakupu e-wizy.
33. Opłata transakcyjna za pośredniczenie w procesie uzyskania wizy zawiera w szczególności opłaty należne za skompletowanie i odbiór dokumentacji niezbędnej do uzyskania wizy, złożenia w odpowiedniej placówce dyplomatycznej kompletu dokumentów niezbędnych do uzyskania wizy, dostarczenie dokumentów wizowych do miejsca wskazane przez Zamawiającego oraz inne koszty związane z należytym, terminowym i zgodnym z umową i SWZ wykonaniem przedmiotu zamówienia, z wyłączeniem opłat wizowych pobieranych przez placówkę dyplomatyczną.
34. **Dodatkowe warunki realizacji:**
35. Wykonawca będzie regulował wszystkie należności ze środków własnych. Zamawiający zapłaci za realizację zlecenia po otrzymaniu faktury od Wykonawcy.
36. Wykonawca zobowiązany jest do przesłania raportów w terminie do 7-go dnia po zakończeniu każdego miesiąca kalendarzowego, z wykorzystania kwoty umowy, na podstawie wystawionych przez Wykonawcę faktur VAT za pomocą poczty elektronicznej na adres e-mail wskazany w umowie.
37. **Wykonawca wyznaczy co najmniej dwie osoby z doświadczeniem, z uwzględnieniem zapisów punktu 7 opisu przedmiotu zamówienia, z podaniem numerów telefonów oraz adresów e-mail do tych osób – osoby te będą odpowiedzialne za współpracę z Zamawiającym w zakresie przedstawienia połączeń, rezerwacji wybranych połączeń lotniczych oraz pośredniczenia w procesie uzyskiwania wiz.**
38. Pozostałe warunki realizacji zamówienia zgodnie z projektem umowy stanowiącym załącznik do Specyfikacji Warunków Zamówienia.