

Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia

I. Podmiot zamawiający usługi

Podmiotem udzielającym zamówienia publicznego na usługi, rezerwacji, zakupu i dostarczania biletów lotniczych krajowych i zagranicznych oraz kolejowych, pośredniczenia w uzyskiwaniu wiz oraz sprzedaży i dostarczania polis ubezpieczeniowych związanych z przedmiotem zamówienia (tj. biletami) jest Narodowa Agencja Wymiany Akademickiej (zwane dalej Zamawiającym).

II. Przedmiot zamówienia

W ramach zamówienia Wykonawca będzie zobowiązany do świadczenia następujących usług: rezerwacji, zakupu i dostarczania Zamawiającemu oraz kolejowych, pośredniczenia w uzyskiwaniu wiz oraz sprzedaży i dostarczania polis ubezpieczeniowych.

Pod nazwą **jeden bilet** należy rozumieć bilet na trasie „tam i z powrotem”. Zamawiający zastrzega możliwość zamawiania biletów „w jedną stronę”.

Cena biletu – obejmuje w szczególności: cenę taryfową przewoźnika za lot pasażera ze standardowym bagażem rejestrowanym (chyba, że Zamawiający wskaże inaczej), podatki, opłaty lotniskowe oraz wszystkie inne opłaty i należności związane bezpośrednio z przelotem

Opłata transakcyjna – wynagrodzenie Wykonawcy za wykonanie wszystkich usług związanych z wystawieniem jednego biletu lotniczego (krajowego lub zagranicznego) lub uzyskaniem wizy. Do opłaty transakcyjnej nie wlicza się ceny biletu lub opłaty za wizę.

Podana przez wykonawcę w ofercie wysokość opłaty transakcyjnej w zł brutto będzie stała przez cały okres realizacji przedmiotu zamówienia.

Rezerwacja, zakup i dostawa biletów, wiz i polis odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego. Wykonawcy nie przysługują roszczenia z tytułu nie wykorzystania całej wartości umowy.

III. Obowiązki Wykonawcy

A. Rezerwacja, zakup, dostarczenie biletów lotniczych, anulowanie lub zmiana biletu, pośredniczenia w uzyskiwaniu wiz oraz sprzedaży i dostarczania polis ubezpieczeniowych

W trakcie obowiązywania umowy Wykonawca zobowiązany będzie do:

1. Dla biletów lotniczych przedstawienia (za pomocą poczty elektronicznej na adres wskazany przez Zamawiającego) w terminie **nie dłuższym niż 2 h**, licząc od momentu otrzymania od Zamawiającego zapytania w formie e-mailowej lub telefonicznej, **minimum trzech propozycji najkorzystniejszych cenowo połączeń** występujących na rynku uwzględniając w szczególności:
 - a) promocje przewoźników,
 - b) ulgi w ramach programów lojalnościowych, w których uczestniczy Narodowa Agencja Wymiany Akademickiej, czy wykorzystanie zgromadzonych punktów,
 - c) oferty tanich linii lotniczych,
 - d) wymóg wskazania nie kolidujących ze sobą połączeń (w przypadku podróży wieloetapowych),
 - e) najkrótsze czasowo połączenia na danej trasie,
 - f) informacje przekazane przez Zamawiającego dotyczące czasu rozpoczęcia i zakończenia podróży i innych preferencji (np. wielkości i ciężaru bagażu lub opłat dodatkowych za bagaż),

- g) możliwości i warunki anulowania biletu, zmian terminu wylotu, przylotu, zmian danych dotyczących pasażera; zmiany trasy podróży.
2. W przedstawionej propozycji powinny zostać wyszczególnione wszystkie koszty i prowizje związane z realizacją danego zamówienia. Zamawiającemu przysługuje prawo porównywania cen biletów lotniczych oferowanych przez Wykonawcę z cenami biletów lotniczych oferowanych przez inne biura lub przez przewoźników w sprzedaży bezpośredniej, w tym przez Internet, obowiązujących na dzień zgłoszenia zapytania przez Zamawiającego, o którym mowa w ust. 1.
 3. Jeżeli w wyniku przeprowadzonej przez Zamawiającego weryfikacji okaże się, że oferowana przez Wykonawcę całkowita cena biletu lotniczego jest wyższa od całkowitej ceny biletu lotniczego oferowanego na rynku, a wyszukanej przez Zamawiającego, która spełnia wszystkie wymagania Zamawiającego postawione w zleceniu dla Wykonawcy, Wykonawca zobowiązuje się do:
 - a) sprzedaży oferowanego biletu po cenie najkorzystniejszej propozycji na rynku wyszukanej przez Zamawiającego (do tej ceny dodana zostanie opłata transakcyjna) oraz
 - b) zapłaty Zamawiającemu kary umownej w wysokości 50% wartości oferowanej przez Wykonawcę propozycji całkowitej ceny biletu, który został negatywnie zweryfikowany przez Zamawiającego (nie wliczając opłaty transakcyjnej).
 4. Dokonania wstępnej rezerwacji biletu wskazanego przez Zamawiającego w terminie nie dłuższym niż 1 godzina od momentu otrzymania ze strony Zamawiającego zlecenia rezerwacji przekazanego drogą mailową. W razie wątpliwości poczytuje się, że zlecenie oraz wszelka inna korespondencja zostały doręczone Wykonawcy skutecznie przez Zamawiającego pocztą elektroniczną, jeżeli zostały one przesłane przez Zamawiającego na dane teleadresowe wskazane w umowie.
 5. Dostarczenia Zamawiającemu za pośrednictwem poczty elektronicznej potwierdzenia rezerwacji ze wskazaniem, w szczególności:
 - ceny za dane zlecenie obejmującej wszystkie koszty związane z jego realizacją,
 - terminu wykupu biletu zgodnego (min 24 godzinnego, chyba, że wylot planowany jest w krótszym terminie),niezwłocznie, lecz nie później niż 1 godzina od momentu otrzymania ze strony Zamawiającego polecenia dokonania rezerwacji.
 6. Umożliwienia Zamawiającemu, zgodnie z zasadami przewoźnika, zmiany rezerwacji: klasy, czasu, miejsca rozpoczęcia i/lub zakończenia podróży, terminu podróży oraz danych pasażera. Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia Zamawiającemu potwierdzenia zmiany rezerwacji ze wskazaniem całkowitej ceny za dane zlecenie oraz terminu wykupu biletu za pomocą poczty elektronicznej niezwłocznie, lecz nie później niż 1 godzinę od momentu otrzymania ze strony Zamawiającego polecenia dokonania zmiany rezerwacji. Wszelkie koszty operacyjne w/w zmian nie zwiększą wynagrodzenia Wykonawcy.
 7. Zakupu biletów lotniczych zgodnie z warunkami uzgodnionymi z Zamawiającym i określonymi przez Zamawiającego w zleceniu. Wykonawca przy dokonywaniu rezerwacji/zakupu przejazdów kolejowych uwzględni zniżki na zakup biletów posiadane/zakupione przez Zamawiającego lub pasażerów (np. kartę dużej rodziny, umowy itp.).
 8. Przekazania biletów elektronicznych za pomocą poczty elektronicznej w terminie nie dłuższym niż 1 godzina od momentu otrzymania ze strony Zamawiającego polecenia wykupu biletu. Bilety papierowe zostaną wystawione w przypadku, gdy na danej trasie nie ma możliwości wystawienia biletu elektronicznego i zostaną dostarczone do siedziby Zamawiającego lub w inne miejsce wskazane przez Zamawiającego na terenie Warszawy w terminie określonym przez Zamawiającego, jednak nie później niż na 24 godziny przed

planowanym wylotem. W wyjątkowych sytuacjach, gdy podróż będzie się rozpoczynać w innym miejscu niż Warszawa bądź poza granicami kraju, bilet powinien być dostępny w przedstawicielstwie linii lotniczej na lotnisku, z którego jest zaplanowany wylot, lub dostarczony odbiorcy w inny sposób, uzgodniony z Zamawiającym, umożliwiający rozpoczęcie podróży.

9. Anulowania lub zmiany zakupionego biletu zgodnie z zasadami przewoźnika, u którego wykupiono bilet. Wszelkie koszty operacyjne anulowania lub zmiany 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.
10. Bilet wystawiony przez Wykonawcę musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego.
11. Na życzenie Zamawiającego, skompletowania i odbioru dokumentacji niezbędnej do uzyskania wizy we współpracy z Zamawiającym, terminowego złożenia w odpowiedniej placówce dyplomatycznej kompletu dokumentów niezbędnych do uzyskania wizy, dostarczenia wizowych paszportów z otrzymaną wizą do miejsca i w terminie wskazanym przez Zamawiającego, uiszczenia w imieniu Zamawiającego opłat w placówce dyplomatycznej związanych z uzyskaniem wizy, poinformowania Zamawiającego o przewidywanym okresie procedury wizowania.
12. Na życzenie Zamawiającego, zakupu i dostarczania Zamawiającemu polis ubezpieczeniowych związanych z wyjazdami służbowymi.
13. W zakresie sprzedaży polis ubezpieczeniowych:
 - a) Zamawiający wymaga aby Wykonawca wystawiał najtańsze polisy ubezpieczeniowe dla poszczególnych osób,
 - b) Zamawiający może wymagać wystawienia polisy także dla osób którym nie zostały zakupione bilety przez Zamawiającego a udających się w podróż służbową w szczególności innymi środkami lokomocji np. samochód,
 - c) Zamawiający wymaga przesłania polisy w formie pisemnej lub elektronicznej razem z biletem,
 - d) Zamawiający wymaga aby na każdej polisie znajdował się numer telefonu do całodobowej centrali alarmowej, do której ubezpieczony zgłaszał będzie powstałe szkody,
 - e) Zamawiający wymaga aby polisa ubezpieczeniowa obejmowała podstawowy pakiet ubezpieczeniowy, w tym co najmniej:
 - i) KL - ubezpieczenie kosztów leczenia w zakresie: bezpośredniej opieki lekarskiej, badań, zabiegów, zakupu lekarstw, transportu ubezpieczonego do szpitala, pobytu w szpitalu, transportu do kraju, podróży i pobytu osoby towarzyszącej jeśli jej obecność jest niezbędna do załatwienia spraw związanych z powrotem ubezpieczonego do kraju, transport zwłok ubezpieczonego do miejsca pochówku w Polsce lub pochówku za granicą,
 - ii) NNW- ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków,
 - iii) ubezpieczenie bagażu od zaginięcia lub uszkodzenia,
 - f) Minimalne sumy ubezpieczenia poszczególnych typów ubezpieczeń określa poniższa tabela:

Typy ryzyk ubezpieczeniowych oraz minimalne sumy ubezpieczenia	Polska	Europa i wszystkie kraje basenu Morza Śródziemnego	Reszta świata
KL	×	10.000 Euro	20.000 Euro

NNW	7.000 zł	7.000 zł	7.000 zł
Ubezpieczenie bagażu	x	800 zł	800 zł

- g) Zamawiający zastrzega sobie prawo do rozszerzenia podstawowego pakietu ubezpieczenia o dodatkowe usługi ubezpieczeniowe. W takim przypadku obowiązywały będą ceny z aktualnego cennika ubezpieczyciela.

A1. Rezerwacja, zakup, dostarczenie biletów kolejowych

1. Bilety wystawiane będą w formie e-biletów lub w formie papierowej. O formie wystawienia biletu decydować będzie Zamawiający.
2. Bilet wystawiony przez Wykonawcę musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego.
3. Bilety Wykonawca będzie przysyłał na wskazany w umowie adres e-mailowy lub do miejsca wskazanego przez Jednostkę najpóźniej na 24 godziny przed terminem podróży, a w sytuacji nagłej – na 4 godziny przed planowaną podróżą.
4. 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.
5. W szczególnych wypadkach możliwe jest uzgodnienie innego sposobu przekazania biletu/ów, jednakże z zastrzeżeniem, że sposób ten umożliwi rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie.
6. Wykonawca zobowiązany jest bezzwłocznie i na bieżąco informować Jednostkę telefonicznie o wszystkich zmianach dotyczących zarezerwowanej podróży. Informacje te muszą być potwierdzone przez Wykonawcę drogą e-mailową.
7. Wykonawca zobowiązany jest do proponowania optymalnego połączenia oraz na żądanie Zamawiającego, co najmniej dwóch połączeń alternatywnych:
 - a) połączenia o najkrótszym łącznym czasie podróży i jak najmniejszej ilości przesiadek,
 - b) najtańszego połączenia.
8. Wykonawca przy dokonywaniu rezerwacji/zakupu przejazdów kolejowych uwzględni zniżki na zakup biletów PKP posiadane/zakupione przez Zamawiającego lub pasażerów (np. kartę dużej rodziny itp.).
9. W propozycjach Wykonawca uwzględni w szczególności następujące informacje:
 - a) o przewoźniku świadczącej usługę przewozu,
 - b) o miejscu i terminie (data, godzina) odjazdu pociągu,
 - c) o miejscu i terminie (data, godzina) przyjazdu pociągu,
 - d) o czasie trwania przejazdu, a w przypadku połączeń wieloetapowych o łącznym czasie trwania przejazdu,
 - e) w przypadku połączeń wieloetapowych - o ilości i miejscu ewentualnych przesiadek, wraz z terminami (data, godzina) przyjazdu i odjazdu,
 - f) warunkach taryfy,
 - g) 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,
 - h) terminie wykupu biletu w określonej cenie,
 - i) o możliwości i warunkach anulowania biletu,
 - j) o możliwości zmian terminu odjazdu, przyjazdu,
 - k) o możliwości zmian danych dotyczących pasażera,
 - l) o możliwości zmiany trasy podróży,
 - m) informowanie o zbliżających się terminach wykupu i złożonych rezerwacji.

10. Wykonawca każdorazowo powiadomi drogą elektroniczną Jednostkę o dokonanej rezerwacji zawierającej informacje, o których mowa w ppkt 9).
11. Wykonawca zobowiązany jest nie obciążać Zamawiającego kosztami manipulacyjnymi przy zwrocie biletów kolejowych, lub przy zmianie terminu podróży.

B. Wyznaczenie pracowników do obsługi Narodowej Agencji Wymiany Akademickiej

1. W trakcie obowiązywania umowy Wykonawca zobowiązany będzie do wyznaczenia pracowników i wydzielenia:
 - a) adresu e-mail w celu dokonania rezerwacji, zakupu i dostarczania biletów, wiz i polis ubezpieczeniowych dla pracowników Narodowej Agencji Wymiany Akademickiej – czynnego całodobowo, 7 dni w tygodniu;
 - b) linii telefonicznej w celu dokonywania wstępnej rezerwacji, wyjaśnień, dla pracowników Narodowej Agencji Wymiany Akademickiej – czynnej w dni robocze w godzinach 7:00 – 18:00.
 - c) telefonicznej linii alarmowej – czynnej całodobowo 7 dni w tygodniu,
 - d) adresu e-mail w celu dokonywania ew. reklamacji, wyjaśnień oraz innej korespondencji z przedstawicielem Zamawiającego, czynnej w dni robocze w godzinach 7:00 – 18:00.
2. Wykonawca zobowiązany będzie do dokonywania na rzecz Zamawiającego czynności wymienionych w Rozdziale III lit. A SOPZ:
 - w dni robocze (za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 8.00 do 20.00.
 - w dni ustawowo wolne od pracy oraz w dni robocze w godzinach od 20.00 do 8.00 dnia następnego.Wykonawca zapewni dyżurny numer telefonu, pod którym będzie dostępna osoba, dokonująca na rzecz Zamawiającego – w sytuacjach niezależnych od Zamawiającego, a nie dających się wcześniej przewidzieć – czynności wymienionych w Rozdziale III lit. A SOPZ;
3. Wykonawca przekaze Zamawiającemu imiona i nazwiska wyznaczonych do nadzoru nad realizacją umowy pracowników, numery linii telefonicznych oraz adresy e-mail najpóźniej w dniu zawarcia umowy;
4. Wykonawca zapewni odpowiednią liczbę osób obsługujących niniejsze zamówienie, mając na uwadze przewidywaną konieczność równoległej realizacji więcej niż jednego zleceń.
5. Osoby, o których mowa w ust. 1 muszą być zatrudnione na umowę o pracę, w łącznym wymiarze (*zgodnie z oferta wykonawcy*) pełnych etatów, przez cały okres realizacji zamówienia.

C. Przekazywanie faktur i sprawozdań

W trakcie obowiązywania umowy Wykonawca zobowiązany będzie do:

1. Dostarczenia faktur VAT w formie papierowej lub elektronicznej (zgodnie z decyzją Zamawiającego) za bilety lotnicze do siedziby Zamawiającego, (na wskazany przez Zamawiającego adres e-mail). Na fakturze VAT w opisie usługi muszą być wyszczególnione w szczególności:
 - a) rodzaj biletu lotniczego/kolejowego (transkontynentalny, europejski, krajowy),
 - b) nr biletu,
 - c) destynacja,
 - d) data wylotu i przylotu/wyjazdu i przyjazdu,
 - e) klasa rezerwacji (np. business, ekonomiczna, I, II),
 - f) imię i nazwisko pasażera,
 - g) cena całkowita biletu,
 - h) kwota opłaty transakcyjnej,

- i) kwota wynikająca z opustu.
2. Przekazywania za pomocą poczty elektronicznej Zamawiającemu do 10 dnia każdego miesiąca zbiorczego zestawienia zleceń zrealizowanych w miesiącu poprzednim.
3. Wykonawca zobowiązany jest do zawiadomienia na 5 dni przed upływem terminu o terminie płatności faktury, jeżeli płatność nie została uiszczona. Wykonawca przypomni o terminie płatności osobie zlecającej oraz przekaże tę informację do wiadomości koordynatorowi umowy ze strony Zamawiającego.
4. Przedstawienia w formie pisemnej na każdorazowe wezwanie Zamawiającego w terminie 3 dni poświadczenia uzyskania wykazanej w zestawieniu: np. ceny taryfowej przewoźnika, opłat lotniskowych, podatków oraz innych opłat i należności zapłaconych przewoźnikowi przez Wykonawcę dotyczących wybranego przez Zamawiającego zrealizowanego zlecenia.

D. Inne obowiązki Wykonawcy

W trakcie obowiązywania umowy Wykonawca zobowiązany będzie do: przejęcia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji do linii lotniczych lub przewoźników kolejowych, a zwłaszcza do reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacji dot. przewozów realizowanych na podstawie rezerwacji i zakupów dokonywanych u Wykonawcy, a w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub ze względów losowych.

E. Pozostałe

Usługi świadczone przez Wykonawcę w trakcie realizacji zamówienia muszą spełniać standardy Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego (IATA) w zakresie sprzedaży biletów lotniczych. Wykonawca jest zobowiązany przed podpisaniem umowy przedstawić certyfikat przynależności do IATA (w przypadku linii będących członkami IATA), lub równoważny, lub ważną akredytację IATA uprawniającą do usługi w zakresie agencji sprzedaży biletów lotniczych (w przypadku pozostałych Wykonawców) lub dokument równoważny. Dokument ten będzie wymagany w formie oryginału lub kserokopii poświadczonej za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę.

F. Tanie linie lotnicze

Na polecenie Zamawiającego, Wykonawca dokona rezerwacji, zakupu i dostarczenia biletów lotniczych, a także ich zmiany bądź anulowania na loty tanimi liniami lotniczymi, zgodnie z zasadami określonymi w SOPZ, z uwzględnieniem procedury określonej w regulaminie wybranej taniej linii lotniczej.

Przez tanie linie lotnicze, na potrzeby niniejszego SOPZ oraz umowy, rozumie się linie lotnicze oferujące usługi przewozu lotniczego osób po cenach niższych niż tradycyjne linie lotnicze lub linie lotnicze zrzeszone w European Low Fare Airlines Association (Zrzeszeniu Europejskich Przewoźników Niskokosztowych).