

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem niniejszego zamówienia jest „**Sukcesywne świadczenie usług w zakresie rezerwacji, zakupu i dostarczania biletów na zagraniczne przewozy lotnicze dla Uniwersytetu Medycznego im. Karola Marcinkowskiego w Poznaniu.**”
2. Zakres usług będących przedmiotem zamówienia obejmuje rezerwację i sprzedaż biletów lotniczych na zagraniczne przewozy pasażerskie (w przypadku krajowych przewozów pasażerskich tylko jeśli są częścią/etapem podróży zagranicznej) zgodnie ze składanymi przez Zamawiającego zleceniami w zakresie: tras, terminów i klas lotniczych, według obowiązujących taryf przewoźników z uwzględnieniem najkorzystniejszych w danym momencie cen;
 - 1) za jeden bilet należy rozumieć bilet na trasie: „tam i z powrotem”; Zamawiający zastrzega możliwość zakupu biletów „w jedną stronę”;
 - 2) Wykonawca zobowiązany jest do organizowania i zabezpieczenia kompleksowej realizacji przedmiotu zamówienia zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i krajów docelowych (np. obowiązkowe ubezpieczenie podróżnych i ich bagażów w czasie lotu, opłaty lotniskowe, opłaty paliwowe, opłaty serwisowe);
3. Szczegółowe wymagania dotyczące przedmiotu zamówienia:
 - 1) Zamawiający nie dopuszcza możliwości pobierania przez Wykonawcę dodatkowych opłat poza opłatami pobieranymi za usługę wystawienia biletów lotniczych oraz opłaty transakcyjnej;
 - 2) rezerwacja, sprzedaż i dostawa biletów lotniczych odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego na podstawie zamówień przekazywanych do Wykonawcy e-mailem bądź telefonicznie; wybór formy przekazywanych zamówień należeć będzie do Zamawiającego;
 - 3) Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia różnych wariantów połączeń uwzględniających najkorzystniejsze na rynku ceny i promocje (w tym także na życzenie Zamawiającego połączeń tanimi liniami lotniczymi) wraz z podaniem informacji:
 - a) jak przesunięcie terminu wyjazdu (np.: wylot jeden dzień wcześniej/powrót jeden dzień później) wpłynie na obniżenie ceny biletu lotniczego;
 - b) nazw linii lotniczych;
 - c) najkorzystniejszych tras podróży i czasu podróży;
 - d) doradztwa w zakresie zmian w czasie trwania podróży;
 - 4) Wykonawca zobowiązany jest zapewnić bezkolizyjną realizację wieloetapowych połączeń zagranicznych i krajowych z możliwością ich łączenia;
 - 5) bilety lotnicze wystawiane będą w formie e-biletów;
 - 6) ~~bilet wystawiony przez Wykonawcę musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego;~~
bilet wystawiony przez Wykonawcę musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego oraz zawierać wykaz wszystkich składników łącznej ceny biletu;
4. Do Wykonawcy zgłaszać będą się bezpośrednio pracownicy Zamawiającego, którzy odbywać będą podróże służbowe.
5. Wykonawca proponuje pracownikowi propozycję rezerwacji biletu lotniczego zgodną z niniejszym Opiskiem przedmiotu zamówienia.
6. Wykonawca każdorazowo, w czasie (zgodnie ze złożoną ofertą, ale nie dłuższym niż 45

minut) od złożonego przez Zamawiającego zamówienia, będzie przysyłał Zamawiającemu drogą elektroniczną, na wskazane adresy, informacje dotyczące dokonywanych rezerwacji biletów, zawierające: dane rezerwacji, cenę biletu oraz informacje o terminie wykupu biletów;

7. Po wyborze przez pracownika Zamawiającego terminu i rodzaju biletu Wykonawca prześle Zamawiającemu wszelkie informacje dotyczące wybranego przez pracownika biletu na adresy email: braducha@ump.edu.pl (Bożena Raducha), mrolska@ump.edu.pl (Magdalena Rolska), augustyniak@ump.edu.pl (Anna Augustyniak)
8. Przedstawiciele Zamawiającego wymienieni w pkt. 7 powyżej potwierdzają rezerwację biletu wybranego przez pracownika.
9. Po potwierdzeniu przez przedstawicieli Zamawiającego rezerwacji dokonanej przez pracownika, Wykonawca prześle Zamawiającemu (osobom wymienionym w pkt. 7 oraz pracownikowi, który odbywał będzie podróż służbową) dokumenty podróży w przeciągu 60 minut roboczych od złożenia zamówienia (dot. wersji elektronicznej), a w przypadku zamówień złożonych po godzinie 14.00 do godziny 09:00 następnego dnia roboczego.
10. Wykonawca zobowiązany jest bezzwłocznie i na bieżąco informować Zamawiającego drogą mailową o wszystkich zmianach dotyczących zarezerwowanej podróży.
11. Wykonawca zobowiązany jest do udzielania odpowiedzi na zapytania Zamawiającego w ciągu 15 minut od przesłania zapytania, a w przypadku zapytań złożonych po godz. 15:00, odpowiedź musi zostać przesłana do godz. 9:00 następnego dnia roboczego.
12. W dniu wykupu biletu pracownik Zamawiającego będzie każdorazowo otrzymywał od Wykonawcy e-maila z informacją, że tego dnia upływa termin rezerwacji.
13. Wykonawca zobowiązany jest do przejęcia obowiązków dotyczących składania ewentualnych rezygnacji 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 przyczyn losowych.
14. Wykonawca wyznaczy co najmniej dwóch doświadczonych kasjerów biletowych, z podaniem ich telefonów komórkowych – osoby te będą odpowiedzialne za współpracę z Zamawiającym oraz zobowiązane będą każdorazowo dokonać rezerwacji najkorzystniejszych połączeń lotniczych.
15. Zamawiający zastrzega sobie prawo weryfikacji propozycji Wykonawcy u innego usługodawcy.
16. Wykonawca udostępni Serwis telefoniczny (Call Center) dostępny 24h na dobę 7 dni w tygodniu, nie wyłączając dni ustawowo wolnych od pracy, umożliwiając Zamawiającemu:
 - 1) uzyskanie wszelkich niezbędnych informacji;
 - 2) anulowanie rezerwacji;
 - 3) dokonywanie zmiany terminu, miejsca i klasy podróży, a także danych pasażera.
17. W ramach serwisu telefonicznego pracownik Zamawiającego będzie mógł uzyskać wszystkie informacje dotyczące podróży, na którą dokonano rezerwacji.
18. Wykonawca w trakcie realizacji zamówienia musi spełniać zasady IATA (Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego) w zakresie sprzedaży biletów lotniczych.

19. Wymagania dodatkowe – Zamawiający ma prawo do:

- 1) Niewykorzystania części zakupu biletów w zależności od faktycznego zapotrzebowania Zamawiającego. W przypadku, gdy łączne wynagrodzenie za zrealizowanie przedmiotu umowy będzie niższe od wynagrodzenia maksymalnego, Wykonawca zrzeka się jakichkolwiek roszczeń związanych bezpośrednio lub pośrednio z tego tytułu;
- 2) Zwiększenia ilości rezerwacji, zakupu i dostawy biletów lotniczych pod warunkiem nie przekroczenia wartości umowy – Wykonawcy nie przysługuje prawo do roszczeń z tego tytułu;
- 3) Weryfikacji propozycji lotów i jeżeli Zamawiający stwierdzi, że połączenia nie są najkorzystniejsze, to zażąda od Wykonawcy nowej, korzystniejszej propozycji.
- 4) Bezpłatnej rezygnacji z zakupionego biletu w trakcie trwania umowy - w liczbie do sztuk biletów (zgodnie z ofertą Wykonawcy).

20. Zamawiający przewiduje zakupienie ok. **550 sztuk** biletów lotniczych, w tym ok. **420 sztuk** na trasach do krajów europejskich, ok. **60 sztuk** do krajów Ameryki Północnej, **ok. 70 sztuk** do krajów Ameryki Południowej, Australii oraz do krajów azjatyckich i dalekiego wschodu. Wskazane wielkości są wielkościami szacunkowymi i Zamawiający nie ma obowiązku zrealizowania usług w ww. ilościach.

21. Opłata transakcyjna za jeden bilet obejmuje: koszt rezerwacji i wystawienia biletu (nie wlicza się kosztu biletu wynikającego z taryfy przewoźnika), dostarczenia biletu Zamawiającemu, przypomnienia o zbliżających się terminach wykupu biletów, oferowania wariantów połączenia.

22. Koszty zakupu biletów ponosi Zamawiający.

23. Termin wykonania zamówienia: 24 miesiące od dnia zawarcia umowy lub do wyczerpania kwoty maksymalnego wynagrodzenia Wykonawcy przewidzianej na realizację przedmiotu zamówienia.

24. Zamawiający zawrze z Wykonawcą umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych, która będzie załącznikiem do umowy głównej.

WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU

Lp.	Warunki oraz opis sposobu dokonywania oceny spełniania tych warunków
1	Uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek ich posiadania Wykonawca wykaże, że posiada koncesję, zezwolenie lub licencję – w celu potwierdzenia spełnienia powyższego warunku Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia dokumentu potwierdzającego przynależność do Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego (IATA) lub posiadanie akredytacji IATA uprawniającej do usługi w zakresie agencji sprzedaży pasażerskiej IATA.
2	Wiedza i doświadczenie Wykonawca zobowiązany jest wykazać, że wykonał, lub wykonuje, co najmniej jedną usługę polegającą na rezerwacji, zakupie i dostarczeniu biletów na krajowe i zagraniczne przewozy lotnicze, o wartości każdej z tych usług, co najmniej 500 000,00 zł brutto, w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy –

	w tym okresie, z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów na rzecz których usługi zostały wykonane oraz załączeniem dowodów, czy zostały wykonane lub są wykonywane należycie.
4	Osoby zdolne do wykonania zamówienia: dysponowanie przez Wykonawcę co najmniej dwoma doświadczonymi kasjerami lotniczymi posiadającymi minimum 5-letnie doświadczenie – przed upływem terminu składania ofert - w zakresie wykonywania działalności operacyjnej, która będzie skierowana do realizacji zamówienia publicznego w zakresie wykonywania działalności operacyjnej. Przez działalność operacyjną należy rozumieć działalność związaną z bezpośrednią realizacją przedmiotu zamówienia w zakresie rezerwacji i sprzedaży biletów lotniczych.
5	Sytuacja ekonomiczna i finansowa Wykonawca zobowiązany jest wykazać, że posiada polisę lub inny dokument ubezpieczenia potwierdzający, że Wykonawca jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej związanej z przedmiotem zamówienia na kwotę, nie mniejszą, niż 500 000,00 zł.