**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (OPZ)**

**Zakres usług będących przedmiotem zamówienia obejmuje:**

rezerwacje i sprzedaż biletów lotniczych na zagraniczne przewozy pasażerskie zgodnie ze składanymi przez Zamawiającego zleceniami w zakresie: tras, terminów i klas lotniczych, według obowiązujących taryf przewoźników, z uwzględnieniem najkorzystniejszych w danym momencie cen;

**PODSTAWOWE WYMOGI WYKONAWCY:**

1. Rezerwacja, sprzedaż i dostawa biletów lotniczych odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego na podstawie zamówień przekazywanych do Wykonawcy e-mailem i za pośrednictwem narzędzia online udostępnionego Zamawiającemu przez Wykonawcę. Wybór formy przekazywanych zamówień należeć będzie do Zamawiającego. Wykonawca zapewni możliwość obu sposobów dokonywania i wykupu rezerwacji.
2. Wykonawca zapewni narzędzie online do zakupu biletów bezpośrednio przez Wykonawcę tj. dostęp do użytkowanego przez Wykonawcę elektronicznego narzędzia (aplikacji) do tworzenia, potwierdzania zlecenia wykupu i zarządzania rezerwacjami i zmian ich konfiguracji, dzięki któremu Zamawiający ma możliwość: wyszukiwania połączeń, zarządzania swoimi rezerwacjami kontroli nad przebiegiem rezerwacji, jej zmianą i modyfikacją. Zamawiający wymaga aby Wykonawca użytkował minimum 1 system GDS System Globalnej Dystrybucji (ang. Global Distribution System).
3. Wykonawca zobowiązany jest do każdorazowego dokonywania odprawy pasażerów w ramach wystawionych biletów, chyba że Zamawiający wyraźnie z tego zrezygnuje w konkretnym przypadku.
4. Za jeden bilet należy rozumieć bilet na trasie: „tam i z powrotem”. Zamawiający zastrzega możliwość zakupu biletów „w jedną stronę”.
5. 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 bagażu w czasie lotu, opłaty lotniskowe, opłaty paliwowe, opłaty serwisowe).
6. Wykonawca zobowiązany jest stosować przy sprzedaży biletów minimalne ceny dostępne w danym terminie na danej trasie, z zachowaniem uczciwości handlowej. Dotyczy to również opłat za zmianę lub wymianę biletu. Wykonawca zobligowany jest do przedstawienia dowodu na potwierdzenie ceny bazowej biletu, od którego udziela deklarowanego w upustu (np. zrzut ekranu z systemu GDS)
7. Wykonawca zobowiązany jest realizować bilety lotnicze, w pierwszej kolejności proponując sprzedaż w ramach taryf poufnych, promocji oraz innych zniżek oferowanych przez przewoźnika w tym także korzystać z połączeń tzw. tanich linii lotniczych. O każdej obniżce, upuście czy promocji zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Zamawiającego.
8. Usługi świadczone przez Wykonawcę w trakcie realizacji zamówienia muszą spełniać zasady IATA (Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego) w zakresie sprzedaży biletów lotniczych.

**PROCEDURA WYBORU POŁĄCZENIA I NABYCIA BILETU:**

1. Wykonawca nie później niż w ciągu 4 godzin od momentu przekazania zapytania przez Zamawiającego, zobowiązuje się do przesłania Zamawiającemu (na adres e-mail wskazany przy składaniu zlecenia) **minimum 3 ofert przelotu**, w tym optymalną ofertę przelotu odpowiadającą wymaganiom określonym w zleceniu wraz z przedstawieniem co najmniej dodatkowych dwóch połączeń alternatywnych (jeśli Zamawiający nie zrezygnował z takiego wymagania **w sposób wyraźny mailowo**)  **oraz przynajmniej 1 propozycję tzw. tanich linii lotniczych (o ile jest takie połączenie) uwzgledniające:**
   1. połączenia o najkrótszym łącznym czasie podróży i jak najmniejszej ilości międzylądowań i przesiadek,
   2. najtańszego połączenia, w tym także połączenia tzw. tanich linii lotniczych (o ile to jest możliwe ),
   3. informacji jak przesunięcie terminu wyjazdu (np. wylot jeden dzień wcześniej/powrót jeden dzień później) wpłynie na zmianę ceny biletu lotniczego;
   4. nazw linii lotniczych;
   5. najkorzystniejszych tras podróży i czasu podróży;
   6. doradztwa w zakresie zmian w czasie trwania podróży;
   7. informacji na temat możliwych terminów na dokonanie zmiany w rezerwacji (np. nazwiska pasażera) w kontekście najkorzystniejszych cen na dokonanie tego rodzaju zmiany
2. Wykonawca przedstawi oferty w sposób przejrzysty i czytelny, z uwzględnieniem deklarowanego w ofercie rabatu
3. Zamawiający zastrzega sobie prawo wskazania konkretnego połączenia, na które to Wykonawca zobowiązany jest zarezerwować bilet.
4. Zamawiający dokonując wyboru wariantu przelotu przekaże bez zbędnej zwłoki Wykonawcy stosowną informację zwrotną mailem lub przez dedykowany do tego system (narzędzie) Wykonawcy, o którym mowa w ust 1);
5. Wykonawca dokonuje rezerwacji biletu po dokonaniu wyboru wariantu przelotu przez Zamawiającego.

Wykonawca każdorazowo będzie przesyłał Zamawiającemu drogą elektroniczną na wskazany adres mailowy lub przez system/narzędzie Wykonawcy potwierdzenie dokonania rezerwacji biletów lotniczych w terminie nie dłuższym niż 4 godzin począwszy od godziny wyboru wariantu lotu, o którym mowa w pkt. 9).

1. Potwierdzenie rezerwacji , o którym mowa w pkt 9, 10 zawiera następujące informacje:
   1. o linii lotniczej (przewoźniku) świadczącej usługę przewozu;
   2. miejscu i terminie (data i godzina) wylotu (ze wskazaniem lotniska);
   3. miejscu i terminie (data i godzina) powrotu (ze wskazaniem lotniska);
   4. o klasie biletu oraz warunkach taryfy;
   5. o cenie biletu przewoźnika (bez opłaty transakcyjnej), z uwzględnieniem nadania bagażu, w zł polskich. W przypadku cen biletów podanych w innych walutach, przeliczenie na PLN nastąpi wg średniego kursu NBP na dany dzień;
   6. o terminie wykupu biletu w określonej cenie;
   7. o możliwości i warunkach anulowania biletu;
   8. o możliwości zmian terminu wylotu, przylotu;
   9. zrzut ekranu z systemu GDS z potwierdzeniem ceny wyjściowej, od której naliczany jest upust – w przypadku rezerwacji dokonywanych drogą mailową.
2. zrzut ekranu z systemu GDS z potwierdzeniem ceny wyjściowej, od której naliczany jest upust – w przypadku rezerwacji dokonywanych drogą mailową. Bilety lotnicze po wyraźnym potwierdzeniu zakupu na podstawie rezerwacji (pkt 14) przez Zamawiającego - wystawiane będą elektronicznie i przekazywane Zamawiającemu bez zbędnej zwłoki drogą elektroniczną na wskazany przez Zamawiającego adres e-mail ze wskazaniem dnia i godziny, do których należy wykupić bilet.
3. W dniu, w którym będzie przypadał termin wykupu danego biletu lotniczego, Zamawiający będzie otrzymywał od Wykonawcy wiadomość przypominającą, przesłaną na adres poczty elektronicznej (wskazany przez Zamawiającego przy składaniu zlecenia) z informacją, że tego dnia upływa termin rezerwacji, z wyprzedzeniem co najmniej 6 godzin do momentu określonego w pkt. 15? , dotyczącym wykupu biletu w oferowanej cenie.
4. Zamawiający może odwołać rezerwację objętą zamówieniem, dokonać zmiany rezerwacji w zakresie trasy i/lub terminu podróży lub dokonać rezygnacji z zakupionego biletu lotniczego. Jeżeli zmiana, o której mowa w zdaniu pierwszym spowoduje zmianę ceny biletu/biletów, Zamawiający pokryje różnicę w cenie według stawki przewoźnika. Poza różnicą w cenie, o której mowa powyżej, Wykonawca nie będzie pobierał z tego tytułu dodatkowych opłat i nie przysługuje mu dodatkowe wynagrodzenie.
5. Zamawiający ma prawo do zmiany standardu usług przy wyborze połączenia lotniczego oraz do rezygnacji z usługi dostarczenia biletu.

**POZOSTAŁE WYMAGANIA W ZWIĄZKU Z REZERWACJĄ I KUPNEM BILETÓW:**

1. Wykonawca zapewni w procesie rezerwacji możliwość uwzględniania numerów kart lojalnościowych pasażerów, od etapu rezerwacji do czasu wylotu, w ramach regulacji poszczególnych programów lojalnościowych.
2. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca w całym okresie obowiązywania umowy był ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia, na sumę gwarancyjną nie mniejszą niż **200 000,00 zł.**
3. Wykonawca zobowiązany jest bezzwłocznie i na bieżąco informować Zamawiającego drogą mailową o wszystkich zmianach dotyczących zarezerwowanej podróży .
4. 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.
5. Wykonawca zapewni 7 dni w tygodniu odprawę do zakupionych biletów, wraz z wysłaniem potwierdzenia na wskazane przy rezerwacji numery telefonów komórkowych osób podróżujących.

**INNE WYMAGANIA:**

1. Dysponowanie biurem obsługi na terenie Polski (siedziba główna lub oddział), otwartym co najmniej 5 dni w tygodniu (od poniedziałku do piątku) w godz. od 8.00 do 18.00;
2. Zapewni odpowiednią liczbę osób obsługujących przedmiot niniejszego zamówienia (w tym tzw. „opiekuna klienta”). Wykonawca będzie zobowiązany do wyznaczenia pracowników i czynnej linii telefonicznej oraz adresu e-mail dla kontaktów pracowników Zamawiającego w trakcie realizacji umowy, umożliwiającej dokonanie rezerwacji i dokonanie jej zmian.
3. zapewnieni „serwis alarmowy” - Call Center/„help desk” – czynny również poza godzinami pracy Wykonawcy.
4. Wykonawca zobowiązany jest do prowadzenia i przesyłania comiesięcznych zestawień zbiorczych w wersji elektronicznej z wykorzystania kwoty umowy zawierających: imię i nazwisko osoby, której dotyczyła rezerwacja, datę podróży, cenę jednostkową do zapłacenia. Raport Zamawiający otrzyma na wskazany adres e-mailowy w terminie do 15 dnia miesiąca następnego.
5. Wykonawca zobowiązany jest do wystawienia Zamawiającemu i doręczenia faktury VAT w wersji elektronicznej w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze po dokonaniu zakupu biletu. Termin płatności faktury VAT wynosi 21 dni od daty otrzymania faktury przez Zamawiającego.

**PROGNOZY DOTYCZĄCE POŁĄCZEŃ**

Zamawiający dokonując rezerwacji lotniczych na trasach zagranicznych, preferuje połączenia bezpośrednie. Tam gdzie nie ma możliwości przelotu połączeniami bez przesiadek wybiera połączenia z przesiadkami, najdogodniejsze pod względem czasu podróży i ceny.

Zamawiający korzysta również z połączeń tzw. tanich linii lotniczych ( o ile istnieją takie połączenia ). Trasy podróży związane są z bieżącą działalnością prowadzoną przez Zamawiającego, zatem ścisłe określenie tras przelotów, które będą rezerwowane podczas realizacji umowy nie jest możliwe na etapie prowadzonego postępowania.

**PRAWDOPODOBNE KIERUNKI PODRÓŻY ZWIĄZANE Z WIEKSZĄ ILOŚCIA BILETÓW:**

Kraków/Warszawa-Guadalajara-Kraków/Warszawa – ok. 3 bilety

Kraków / Warszawa – Paryż i Bordeaux – Kraków / Warszawa – ok. 5 biletów

Paryż – Kraków – Paryż – ok. 3 bilety

Kraków / Warszawa – Chiny - Kraków / Warszawa – ok. 6 biletów

Warszawa/Kraków-Frankfurt nad Menem-Warszawa/Kraków – ok. 7 biletów

Warszawa/Kraków-Londyn-Warszawa/Kraków – ok. 7 biletów

Warszawa/Kraków-Bolonia-Warszawa/Kraków – ok. 7 biletów

Warszawa/Kraków-Lipsk-Warszawa/Kraków – ok. 3 bilety

Warszawa – Nowy Jork – Warszawa – ok. 3 bilety

Warszawa – Turyn/Mediolan – Warszawa – ok. 2 bilety

Izrael – Kraków/Warszawa – Izrael – 1 bilet

Iran – Kraków/Warszawa – Iran – 1 bilet

Zamawiający wskazuje, że rzeczywista ilość biletów będzie prawdopodobnie większa, gdyż w trakcie trwania umowy potrzeby Zamawiającego w zakresie podróży zagranicznych zmieniają się dynamicznie z tendencją wzrostową.