

## Opis Przedmiotu Zamówienia w celu ustalenia szacunkowej wartości zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest: *rezerwacja, sprzedaż i sukcesywne dostawy biletów lotniczych, kolejowych i autokarowych na zagraniczne i krajowe przewozy pasażerskie, rezerwacja i zakup miejsc hotelowych, udostępnienie narzędzia online dostępnego 24h na dobę przez 7 dni w tygodniu służącego do dokonywania rezerwacji i składania zamówień przez upoważnione osoby na potrzeby Naukowej i Akademickiej Sieci Komputerowej- Państwowy Instytut Badawczy (NASK).*
2. Czas realizacji zamówienia 36 miesięcy liczonych od daty zawarcia umowy.
3. Kwota jaką Zamawiający planuje przeznaczyć na realizację zamówienia wstępnie wynosi maksymalnie 2.150.000,00 zł brutto.
4. Zamówienie będzie realizowane sukcesywnie od dnia zawarcia umowy przez okres 36 miesięcy lub do wyczerpania kwoty określonej w umowie, w zależności od tego co nastąpi pierwsze.
5. Pod nazwą jeden bilet należy rozumieć bilet na trasie: „tam i z powrotem”. NASK zastrzega możliwość zakupu biletów „w jedną stronę”. Przedmiot zamówienia obejmuje trasy na terenie Polski i całego świata.
6. Miejsce hotelowe należy rozumieć jako dobę hotelową wraz ze śniadaniem.
7. Szczegółowe wymagania dotyczące przedmiotu zamówienia:

### I Bilety lotnicze

- 1) Wykonawca zobowiązany jest do organizowania i zabezpieczenia kompleksowej realizacji przedmiotu zamówienia zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i krajów docelowych (np. opłaty lotniskowe, opłaty paliwowe, opłaty serwisowe).
- 2) Wykonawca zobowiązany jest do kompleksowej, całodobowej obsługi w zakresie wyszukiwania, rezerwacji, sprzedaży, wystawiania i dostawy biletów lotniczych (w tym biletów linii lotniczych będących członkami International Air Transport Association – IATA).
- 3) Wyszukiwanie, rezerwacja, sprzedaż, wystawianie 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 lub w formie papierowej na wyraźną prośbę Zamawiającego.
- 5) Bilet wystawiony przez Wykonawcę musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego a Wykonawca nie jest upoważniony do wprowadzania w nim jakichkolwiek zmian. Bilet elektroniczny jest przekazywany na adres poczty elektronicznej wskazany przez Zamawiającego bezpośrednio z terminala Globalnego Systemu Dystrybucji (GDS) użytkowanego przez Wykonawcę. Niedopuszczalne jest przekierowywanie biletów z adresów/skrzynek poczty elektronicznej Wykonawcy.
- 6) Wszystkie dane zawarte w bilecie elektronicznym, dostarczonym przez Wykonawcę Zamawiającemu, będą identyfikowane z odpowiednimi danymi przechowywanymi w postaci elektronicznej w systemie rezerwacyjnym przewoźnika za pośrednictwem GDS, użytkowanego przez Wykonawcę.
- 7) Bilety lub karty pokładowe 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 4 godziny przed planowaną podróżą.
- 8) W przypadku rozpoczęcia podróży z kraju innego niż Polska, bilet/y umożliwiające rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie musi być dostępny w przedstawicielstwie Wykonawcy lub danej linii lotniczej na terenie portu lotniczego, z którego rozpoczyna się podróż.
- 9) W szczególnych wypadkach możliwe jest uzgodnienie innego sposobu przekazania biletu/ów, jednakże z zastrzeżeniem, że sposób ten umożliwi rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie.
- 10) Wykonawca zobowiązany jest do dokonywania zmian w zamówionych biletach, tj. zmiany daty wylotu/przylotu, przepisania (zamiany) na bilecie innego nazwiska pracownika, zmiany standardu podróży, klasy biletu dla Zamawiającego oraz ewentualnej rezygnacji z zaplanowanego przelotu zgodnie z zasadami określonymi w regulaminach przewoźnika, którego dana podróż dotyczy.
- 11) Wykonawca zobowiązany jest bezzwłocznie i na bieżąco informować Zamawiającego telefonicznie o wszystkich zmianach dotyczących zarezerwowanej podróży, terminach kiedy kończą się założone bezkosztowo rezerwacje. Informacje te muszą być potwierdzone przez Wykonawcę drogą e-mailową.

12) Wykonawca zobowiązany jest do proponowania, optymalnego połączenia oraz na żądanie Zamawiającego, co najmniej trzech połączeń alternatywnych spełniających warunki Zamawiającego, o ile takie połączenia są dostępne:

- a) połączenia o najkrótszym łącznym czasie podróży i jak najmniejszej liczbie międzylądowań oraz przesiadek;
- b) najtańszego połączenia z uwzględnieniem obniżenia standardu lotu; za takie uważa się również połączenie, które wymagałoby wystawienia dwóch oddzielnych biletów na wylot i powrót.

Wykonawca zobowiązany jest uzasadnić i wykazać, że niemożność spełnienia warunku przedstawienia 3 alternatywnych wariantów wynika z przyczyn niezależnych od Wykonawcy (np. na danej trasie połączenie obsługuje jeden lokalny przewoźnik).

13) Czas odpowiedzi Wykonawcy przesłanej drogą elektroniczną na wskazany adres na zapytanie wysłane drogą mailową w zakresie biletów od Zamawiającego wraz ze wskazaniem propozycji wariantów danej podróży nie może przekroczyć:

- a) rezerwacja biletu lotniczego zagranicznego - do 4 godzin roboczych od wysłania zapytania,
- b) rezerwacja biletu lotniczego krajowego - do 1 godziny roboczej od wysłania zapytania.

Za godziny robocze należy rozumieć pełne godziny zegarowe (60 minut) w przedziale czasowym od godz. 8:00 do godz. 16:00 w dniach roboczych, tj. od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

W szczególnych sytuacjach w tym w dniach innych niż robocze oraz ustawowo wolnych od pracy możliwe będzie poprzez serwis telefoniczny (Call Center) uzyskanie odpowiedzi umożliwiającej realizację podróży służbowej przez pracowników.

14) Wykonawca zapewnia przedstawienie najkorzystniejszej oferty cenowej na danej trasie, z wykorzystaniem wszystkich dostępnych ulg i ofert promocyjnych, uwzględniając stawki specjalne wynikające z wszelkich zawartych przez Wykonawcę lub Zamawiającego porozumień z przewoźnikami z podaniem informacji długości trasy i czasu podróży.

15) 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):

- a) wyszukiwanie interesujących połączeń lotniczych oferowanych przez przewoźników tradycyjnych oraz tanie linie według zadanych kryteriów:
  - miejsce wylotu i przylotu (miasto/konkretny port lotniczy) – możliwe różne dla lotów „tam” i „z powrotem” (loty open-jaw),
  - data i przedział czasowy dla wylotu i przylotu (oddzielnie dla lotu „tam” i „z powrotem”,
  - liczbę przesiadek,
  - maksymalny czas podróży.
- b) dokonywanie rezerwacji biletów lotniczych,
- c) anulowanie rezerwacji,
- d) dokonywanie zmiany terminu, miejsca podróży, a także danych pasażera (o ile pozwalają na to warunki taryfy),
- e) weryfikowanie propozycji Wykonawcy,
- f) wykup i wygenerowanie biletu lotniczego

16) W ramach korzystania z narzędzia online, Zamawiający musi również otrzymać co najmniej następujące informacje:

- a) o linii lotniczej (przewoźniku) świadczącej usługę przewozu;
- b) o miejscu i terminie (nazwa lotniska, data, godzina) wylotu;
- c) o miejscu i terminie (nazwa lotniska, data, godzina) przylotu;
- d) o czasie trwania lotu, a w przypadku połączeń wieloetapowych o łącznym czasie trwania lotu;
- e) w przypadku połączeń wieloetapowych - o liczbie i miejscu ewentualnych przesiadek, wraz z terminami (data, godzina) przylotu i odlotu z miejsca przesiadki;
- f) o klasie biletu oraz 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) o terminie wykupu biletu w określonej cenie;
- i) o możliwości i warunkach anulowania biletu;
- j) o możliwości i warunkach zmian terminu wylotu, przylotu,
- k) o możliwości i warunkach zmian danych dotyczących pasażera;

- l) o możliwości i warunkach zmiany trasy podróży;
  - m) o zbliżających się terminach wykupu i złożonych rezerwacjach.
- 17) 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.
  - 18) Wykonawca zobowiązany jest do dokonywania zmian w zamówionych biletach, tj. zmiany daty wylotu/przylotu, przepisania (zamiany) na bilecie innego nazwiska pracownika, zmiany standardu podróży, klasy biletu dla Zamawiającego oraz ewentualnej rezygnacji z zaplanowanego przelotu zgodnie z zasadami określonymi w regulaminach przewoźnika, którego dana podróż dotyczy.
  - 19) Wykonawca każdorazowo powiadomi drogą elektroniczną Zamawiającego o dokonanej rezerwacji zawierającej informacje, o których mowa w pkt 16).
  - 20) Założona rezerwacja biletów lotniczych, nie potwierdzona przez osobę upoważnioną do wykupu biletów, zostanie automatycznie anulowana bez zobowiązań finansowych (dotyczy to zarówno rezerwacji założonej przez kasjerów jak i narzędzie online) po uprzednim poinformowaniu zamawiającego o kończącym się terminie rezerwacji, 24 h przed upływem terminu.
  - 21) 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, obsługi portów lub z przyczyn losowych.
  - 22) Usługi świadczone przez Wykonawcę w trakcie realizacji zamówienia muszą spełniać standardy IATA (Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego) w zakresie sprzedaży biletów lotniczych.
  - 23) Wykonawca zobowiązany jest nie obciążać Zamawiającego kosztami manipulacyjnymi przy zmianie trasy, terminu lotu, oraz rezygnacji z lotu przed kreślonym terminem oraz dokonywania zwrotu kosztu za niewykorzystane i zwrócone bilety lotnicze bez żadnych potrąceń pod warunkiem, że zmiana lub zwrot nastąpi zgodnie z wymogami zastosowanej w nich taryfy lotniczej.
  - 24) Wykonawca zobowiązany jest umożliwić Zamawiającemu dokonywanie odprawy online (o ile jest dostępna) i informowanie o potrzebnych do odprawy danych pasażera i terminie ich przesłania, bez pobierania dodatkowych opłat.
  - 25) Składnikiem cenotwórczym biletów lotniczych rozumianych przez Zamawiającego są wyłącznie:
    - a) wymagane wszelkie opłaty prawem krajowym i międzynarodowym,
    - b) opłaty lotniskowe,
    - c) opłaty paliwowe,
    - d) podatki.
  - 26) Zamawiający nie będzie akceptował innych składników cenotwórczych biletów poza wymienionymi w pkt 23 a) – d) powyżej, w szczególności opłat związanych z przyjętym przez Wykonawcę sposobem rozliczania się z danym przewoźnikiem.
  - 27) Zakup biletów lotniczych będzie się odbywał, jeśli istnieje taka możliwość, z punktów zgromadzonych przez Zamawiającego w programach lojalnościowych linii lotniczych do których programów należy Zamawiający, bez względu na okres w którym te punkty zostały zgromadzone.
  - 28) Wykonawca zobowiązany jest do opłacania potwierdzonej przez Zamawiającego rezerwacji i rozliczenia jej z Zamawiającym na zasadach określonych w umowie.
  - 29) Wykonawca zobowiązany będzie do zwrotu biletu lotniczego lub kolejowego w przypadku odwołania wyjazdu, zwrotu części kosztów poniesionych przez Zamawiającego zgodnie z warunkami zastosowanej taryfy. Zwrot tych kosztów powinien nastąpić w ciągu 20 dni kalendarzowych od daty zwrotu biletu, na podstawie faktury korygującej lub w innym terminie, wyznaczonym przez Zamawiającego. Wykonawca wyraża również zgodę na potrącanie środków finansowych z bieżących płatności.
  - 30) Zamawiający przewiduje zakup biletów lotniczych – około 600 szt., jednak nie mniej niż 50 szt.
  - 31) Zamawiający zastrzega sobie prawo do niewykorzystania podanej w punkcie 26 liczby zakupu biletów lotniczych, bądź też jej zwiększenia pod warunkiem nieprzekroczenia kwoty umowy.

## II Bilety kolejowe i autokarowe

- 1) Wykonawca zobowiązany jest do kompleksowej, całodobowej obsługi w zakresie rezerwacji, sprzedaży i dostawy biletów kolejowych i autokarowych (przewóz zbiorowy osób).

- 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. W przypadku braku możliwości wystawienia biletu w wersji elektronicznej na dane połączenie Wykonawca wystawi bilet w wersji papierowej
- 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 4 godziny przed planowaną podróżą.
- 6) W szczególnych wypadkach możliwe jest uzgodnienie innego sposobu przekazania biletu/ów, jednakże z zastrzeżeniem, że sposób ten umożliwi rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie.
- 7) 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.
- 8) 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;
- 9) Czas odpowiedzi Wykonawcy przesłanej drogą elektroniczną na wskazany adres na zapytanie wysłane drogą mailową w zakresie biletów od Zamawiającego wraz ze wskazaniem propozycji wariantów danej podróży nie może przekroczyć:
  - a) rezerwacja biletu kolejowego i autokarowego zagranicznego - do 4 godzin roboczych od wysłania zapytania,
  - b) rezerwacja biletu kolejowego i autokarowego krajowego - do 1 godziny roboczej od wysłania zapytania.

Za godziny robocze należy rozumieć pełne godziny zegarowe (60 minut) w przedziale czasowym od godz. 8:00 do godz. 16:00 w dniach roboczych, tj. od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

W szczególnych sytuacjach w tym w dniach innych niż robocze oraz ustawowo wolnych od pracy możliwe będzie poprzez serwis telefoniczny (Call Center) uzyskanie odpowiedzi umożliwiającej realizację podróży służbowej przez pracowników.
- 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):
  - a) wyszukiwanie interesujących połączeń kolejowych i autokarowych,
  - b) dokonywanie rezerwacji biletów kolejowych i autokarowych,
  - c) anulowanie rezerwacji,
  - d) dokonywanie zmiany terminu, miejsca podróży a także danych pasażera,
  - e) weryfikowanie propozycji Wykonawcy.
  - f) dokonywanie rezerwacji/zakupu przejazdów kolejowych i autokarowych z uwzględnieniem zniżek na zakup biletów kolejowych i autokarowych.
- 11) W ramach korzystania z narzędzia online, Zamawiający musi również otrzymać, co najmniej następujące informacje:
  - a) o przewoźniku świadczącej usługę przewozu;
  - b) o miejscu i terminie (data, godzina) odjazdu pociągu/autokaru;
  - c) o miejscu i terminie (data, godzina) przyjazdu pociągu/autokaru;
  - 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) o terminie wykupu biletu w określonej cenie;
  - i) o możliwości i warunkach anulowania biletu;
  - j) o możliwości i warunkach zmian terminu odjazdu, przyjazdu,
  - k) o możliwości i warunkach zmian danych dotyczących pasażera;
  - l) o możliwości i warunkach zmiany trasy podróży.
  - m) informowanie o zbliżających się terminach wykupu i złożonych rezerwacjach
- 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 pkt 11).
  - 14) Wykonawca zobowiązany jest do przejęcia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji do przewoźnika, a zwłaszcza reprezentowania Zamawiającemu 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 i autokarowych, lub przy zmianie terminu podróży.
  - 16) Zamawiający przewiduje zakup biletów kolejowych i autokarowych – około 1231 szt., jednak nie mniej niż 120 szt.
  - 17) Zamawiający zastrzega sobie prawo do niewykorzystania podanej w punkcie 16 liczby zakupu biletów kolejowych i autokarowych, bądź też jej zwiększenia pod warunkiem nieprzekroczenia kwoty umowy.

### **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) Zamawiający po otrzymaniu wariantów cenowych lub propozycji cenowej, o których mowa w pkt. 2 może zgłosić do nich zastrzeżenia lub zażądać korekty, jeżeli ustali, że warianty te nie spełniają określonych przez Zamawiającego kryteriów, w szczególności co do ceny, lokalizacji, bezpieczeństwa lub jakości i zażądać przedstawienia propozycji rezerwacji zgodnej z żądaniem lub wskazać inny hotel spełniający określone wcześniej wymogi Zamawiającego. W przypadku wskazania przez Zamawiającego innego hotelu w tym trybie, Wykonawca jest zobowiązany go zarezerwować na warunkach przedstawionych przez Zamawiającego, które zostały mu zaoferowane i które Zamawiający przedstawi Wykonawcy.
- 4) Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia płatności należnym hotelom za rezerwowane usługi wraz z wszelkimi dodatkowymi opłatami typu kaucje, taksy zabezpieczające, opłaty klimatyczne.
- 5) Zapewnienia płatności należnej hotelom wskazanym lub zarezerwowanym przez organizatora wydarzeń, w których będą brały udział osoby wskazane przez Zamawiającego, według specjalnie wynegocjowanych stawek lub stawek promocyjnych z systemu rezerwacji hotelowych przez Zamawiającego (w zależności, które będą niższe) bez dodatkowych opłat obciążających Zamawiającego. W przypadku zagwarantowania przez gospodarza lub organizatora korzystnych wynegocjowanych przez niego stawek zakwaterowania w danym hotelu, hotel może zostać zarezerwowany jedynie w cenie zaoferowanej przez gospodarza lub organizatora lub niższej.
- 6) Wykonawca jest zobowiązany przedstawić Zamawiającemu dostępne w danej lokalizacji hotele zgodnie z limitami ujętymi w Rozporządzeniu 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. 2013 r., poz. 167 ze zm.). W przypadku braku miejsc w hotelu we wskazanym limicie określonym w Rozporządzeniu - Wykonawca zobowiązany jest do wskazania alternatywnych możliwości rezerwacji pokoi hotelowych wraz ze szczegółową kalkulacją cenową.

- 7) 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 lub przy pomocy udostępnionego Zamawiającemu w języku polskim, narzędzia online. Wybór formy przekazywanych zamówień należeć będzie do Zamawiającego.
- 8) Czas odpowiedzi Wykonawcy na zapytanie wysłane drogą mailową od Zamawiającego wraz ze wskazaniem propozycji hotelu lub dokonania rezerwacji wskazanego hotelu nie powinien przekroczyć:
  - a) w kraju - do 1 godziny roboczej od wysłania zapytania,
  - b) za granicą – do 4 godzin roboczych od wysłania zapytania.Za godziny robocze należy rozumieć pełne godziny zegarowe (60 minut) w przedziale czasowym od godz. 8:00 do godz. 16:00 w dniach roboczych, tj. od poniedziałku do piątku.

W szczególnych sytuacjach w tym w dniach innych niż robocze oraz ustawowo wolnych od pracy możliwe będzie poprzez serwis telefoniczny (Call Center) uzyskanie odpowiedzi umożliwiającej realizację podróży służbowej przez pracowników.

Wykonawca będzie zobowiązany do przesłania potwierdzenia dokonania rezerwacji zaakceptowanej przez Zamawiającego wraz z numerem rezerwacji w formie vouchera.
- 9) Narzędzie online będzie dostępne 24h na dobę przez 7 dni w tygodniu, nie wyłączając dni ustawowo wolnych od pracy i będzie umożliwiało Zamawiającemu, po zalogowaniu (podaniu indywidualnego loginu i hasła):
  - a) dostęp do opisu obiektu,
  - b) dostęp do zdjęcia obiektu,
  - c) uzyskanie informacji o sposobie parkowania i dojazdu do obiektu,
  - d) uzyskanie informacji o dostępności obiektu.
- 10) W ramach korzystania z narzędzia online, Zamawiający musi również otrzymać, co najmniej następujące informacje:
  - a) daty, do której możliwe jest bezkosztowe anulowanie dokonanej rezerwacji,
  - b) nazwy i adresu hotelu,
  - c) standardu hotelu,
  - d) odległości od wskazanego miejsca spotkania lub lotniska,
  - e) ceny noclegu oferowanej przez hotel,
  - f) informacji czy mieści się w limicie hotelowym, konieczność poniesienia dodatkowej opłaty oraz jej wysokości np. city TAX, opłaty za parking,
  - g) konieczności poniesienia dodatkowych opłat oraz ich wysokości,
  - h) ceny noclegu po uwzględnieniu zaoferowanego przez Wykonawcę upustu,
  - i) dodatkowe wyposażenie pokoju,
  - j) kosztu odwołania rezerwacji hotelowej po upływie terminie o którym mowa w lit. a
  - k) możliwość realizacji usługi dodatkowej jak wcześniejszy check-in, późniejszy check-out.
- 11) Przez „upust w %” należy rozumieć stałą wysokość procentową upustu udzielanego Zamawiającemu od ceny wyjściowej.
- 12) Opłata transakcyjna należna Wykonawcy dotyczy 1 rezerwacji bez względu na ilość noclegów i osób.
- 13) Rezerwacje noclegów dla Zamawiającego będą dokonywane po najniższych cenach, możliwych do uzyskania przez Wykonawcę za pośrednictwem systemów rezerwacyjnych lub na podstawie umów zawartych przez Wykonawcę z hotelami, czy też bezpośrednio we wskazanych przez Zamawiającego hotelach. Ponadto Wykonawca zobowiązany jest do wyszukiwania najkorzystniejszych propozycji noclegów, rezerwacji i zakupu miejsc noclegowych zgodnie ze zleceniem złożonym przez Zamawiającego. Wykonawca jest zobowiązany do zachowania najwyższej staranności przy wykonywaniu przedmiotu zamówienia.
- 14) Zamawiający będzie uiszczal zapłatę za faktycznie wykorzystane noclegi zgodnie z zamówioną rezerwacją.
- 15) Zamawiający będzie pokrywał koszt parkingów i innych dodatkowych usług, jeżeli w zleceniu zostanie zawarta odpowiednia informacja w tym zakresie. Zamawiający nie będzie pokrywał kosztów innych dodatkowych usług, jeśli takowe nie zostały zawarte w zleceniu przekazanym Wykonawcy.
- 16) Wykonawca zapewni pośrednictwo między Zamawiającym, a hotelem w sprawach anulowania rezerwacji lub reklamacyjnych. Wykonawca udzieli również bezzwłocznie wszelkiej pomocy delegatom NASK w przypadku zauważonych problemów związanych z realizacją usługi w kraju docelowym, a także bezzwłocznego podejmowania wszystkich możliwych kroków zmierzających do wyeliminowania zaistniałych problemów.
- 17) Zamawiający przewiduje zakup:

- miejsc noclegowych w hotelach krajowych – około 360 szt., jednak nie mniej niż 60 szt.
- miejsc noclegowych w hotelach zagranicznych – około 330 szt., jednak nie mniej niż 10 szt.

Przez „miejsce noclegowe” rozumie się w niniejszym punkcie rezerwację pobytu dla jednej lub więcej osób, na jedną lub kilka nocy stosownie do złożonej rezerwacji.

- 18) Zamawiający zastrzega sobie prawo do niewykorzystania podanej w punkcie 17 liczby zakupu miejsc noclegowych, bądź też jej zwiększenia pod warunkiem nieprzekroczenia kwoty umowy.

#### IV. Wymagania dodatkowe:

- 1) Wykonawca udostępni Zamawiającemu:
  - a) narzędzie online, które będzie dostępne przez 24h na dobę przez 7 dni w tygodniu, nie wyłączając dni ustawowo wolnych od pracy, w języku polskim oraz przeprowadzi na żądanie Zamawiającego w terminie z nią ustalonym, stacjonarne szkolenie w siedzibie Zamawiającego z jego obsługi, w wymiarze 8 godzin maksymalnie 3 osobom docelowo korzystającym z niego;
  - b) w formie elektronicznej i w języku polskim podręcznik - instrukcję obsługi narzędzia online;
  - c) serwis telefoniczny (Call Center) będzie dostępny przez 24h na dobę przez 7 dni w tygodniu, nie wyłączając dni ustawowo wolnych od pracy;
- 2) Zamawiający ma prawo do:
  - a) weryfikacji propozycji lotów, przejazdów, miejsc hotelowych i jeżeli Zamawiający stwierdzi, że połączenia nie są najkorzystniejsze, to może zażądać od Wykonawcy nowej korzystniejszej propozycji.
  - b) weryfikacji przedstawionych cen ofertowych i jeżeli Zamawiający stwierdzi, że cena oferowana w sprzedaży bezpośredniej przez Usługodawcę jest niższa od oferowanej przez Wykonawcę wówczas może zażądać sprzedaży po tej niższej cenie.
- 3) Wykonawca będzie pośredniczył pomiędzy Zamawiającym a przewoźnikiem w sprawach reklamacyjnych.
- 4) W przypadku gdy Zamawiający nie dostarczy biletów/potwierdzenia rezerwacji miejsc hotelowych w terminie, NASK przysługiwać będzie możliwość skorzystania z usługi u podmiotu trzeciego oraz roszczenie od Wykonawcy zwrot kosztów zakupu usługi.
- 5) Wykonawca wyznaczy do obsługi umowy dwóch doświadczonych kasjerów lotniczych, każdy co najmniej z dwuletnim stażem pracy na stanowisku kasjera lotniczego, którzy będą odpowiedzialni za bieżącą współpracę z Zamawiającym.
- 6) Wymagania w zakresie zatrudnienia na podstawie stosunku pracy w okolicznościach, o których mowa w art. 95 ustawy Pzp:
  - a) Zamawiający wymaga zatrudnienia przez Wykonawcę lub na podstawie stosunku pracy osób wykonujących następujące czynności w zakresie realizacji zamówienia: rezerwację i sprzedaż biletów lotniczych, kolejowych i autokarowych oraz noclegów w hotelach,
  - b) w trakcie realizacji zamówienia Zamawiający uprawniony jest do wykonywania czynności kontrolnych wobec Wykonawcy odnośnie co do spełniania przez Wykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie stosunku pracy osób wykonujących czynności wskazane w pkt a). W celu weryfikacji spełniania tych wymagań Zamawiający uprawniony jest w szczególności do żądania:
    - oświadczenia zatrudnionego pracownika,
    - oświadczenia wykonawcy lub podwykonawcy o zatrudnieniu pracownika na podstawie umowy o pracę,
    - poświadczonych za zgodność z oryginałem kopii umowy o pracę zatrudnionego pracownika,
    - innych dokumentów, zawierających informacje, w tym dane osobowe, niezbędne do weryfikacji zatrudnienia na podstawie umowy o pracę, w szczególności imię i nazwisko zatrudnionego pracownika, datę zawarcia umowy o pracę, rodzaj umowy o pracę i zakres obowiązków pracownika.
  - c) Wykonawca na każde wezwanie Zamawiającego w wyznaczonym w tym wezwaniu terminie przedłoży Zamawiającemu wskazane w pkt b) dowody w celu potwierdzenia spełnienia wymogu zatrudnienia na podstawie stosunku pracy przez Wykonawcę osób wykonujących czynności wymienione w pkt a).
  - d) W przypadku uzasadnionych wątpliwości, co do przestrzegania prawa pracy przez Wykonawcę, Zamawiający może zwrócić się o przeprowadzenie kontroli przez Państwową Inspekcję Pracy.
- 7) Do zadań Wykonawcy będzie należało sporządzanie i przysyłanie do 10. dnia każdego miesiąca szczegółowych miesięcznych raportów zawierających poniższe dane oraz zestawień dostosowanych do potrzeb i na każdą prośbę Zamawiającego:

- bilety lotnicze w podziale na trasy, linie lotnicze oraz klasy rezerwacyjne,
  - imię i nazwisko podróżującego,
  - imię i nazwisko osoby zamawiającej,
  - nr biletu/rezerwacji,
  - liczba dni w podróży,
  - opłata lotniskowa
  - liczba rezerwacji miejsc hotelowych
  - upusty – stawki korporacyjne przyznane Zamawiającemu
- 8) Do zadań Wykonawcy należy codzienne (w dni robocze) fakturowanie na podstawie otrzymanych zleceń na zakup biletów lotniczych , kolejowych, autokarowych i miejsc hotelowych. Termin płatności 30 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury.
- 9) Wykonawca zobowiązuje się do posiadania przez cały okres realizacji umowy ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej w zakresie dotyczącym przedmiotu umowy na kwotę nie niższą niż 200.000,00 zł (słownie: dwieście tysięcy złotych) obejmujące w szczególności:
- szkody powstałe w mieniu Zamawiającego, jego pracowników oraz osób trzecich wskutek realizacji przedmiotu umowy;
  - następstwa nieszczęśliwych wypadków powstałe w wyniku realizacji umowy na skutek działań lub zaniechań Wykonawcy lub osób wykonujących umowę w jego imieniu lub z nim współpracujących, w tym podwykonawców, – zwanego dalej „polisą”.