

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (OPZ)

1. Informacje ogólne:

Rodzaj zamówienia:	X Usługa/ ☐ Dostawa / ☐ Roboty budowlane
Kody CPV:	63500000-4 usługi biur podróży, podmiotów turystycznych i pomocy turystycznej 63512000-1 usługi sprzedaży biletów podróży i pakietów wycieczkowych
Przedmiot Zamówienia:	Przedmiotem zamówienia jest świadczenie przez Wykonawcę kompleksowej obsługi podróży służbowych krajowych i zagranicznych pracowników Polskiej Agencji Inwestycji i Handlu S.A., z podziałem na dwie części w zakresie: pośrednictwa w rezerwacji, sprzedaży, wystawianiu, wydawaniu i dostarczaniu biletów lotniczych, kolejowych na trasach krajowych i zagranicznych oraz pośrednictwa w zakresie rezerwacji i sprzedaży miejsc noclegowych w hotelach w kraju i za granicą.

2. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie przez Wykonawcę kompleksowej obsługi podróży służbowych krajowych i zagranicznych pracowników Polskiej Agencji Inwestycji i Handlu S.A. w podziale na części:

2A. CZĘŚĆ NR 1 - USŁUGI POŚREDNICTWA REZERWACJI, SPRZEDAŻY, WYSTAWIANIA, WYDAWANIA I DOSTARCZANIA BILETÓW LOTNICZYCH I KOLEJOWYCH NA TRASACH KRAJOWYCH I ZAGRANICZNYCH

1. Opis Zamówienia:

- 1) Przedmiot zamówienia dotyczy wyszukiwania i dokonywania rezerwacji, sprzedaży, wystawiania i wydawania w formie papierowej lub elektronicznej biletów lotniczych w klasach określonych przez Zamawiającego (w tym biletów linii lotniczych będących członkami International Air Transport Association - IATA) i kolejowych na podróże krajowe i zagraniczne zgodnie z wymogami przewoźników.
- 2) Usługa ma odpowiadać standardom Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego – IATA, w zakresie sprzedaży biletów lotniczych.
- 3) Realizacja przedmiotu Umowy następować będzie sukcesywnie stosownie do potrzeb Zamawiającego, począwszy od dnia podpisania, Umowy przez okres 4 miesięcy bądź do wykorzystania środków finansowych przeznaczonych na realizację zamówienia, z zastrzeżeniem że rozpoczęcie realizacji Umowy nastąpi nie wcześniej niż po wygaśnięciu aktualnie zaciągniętych przez Zamawiającego zobowiązań.
- 4) Pod nazwą bilet rozumie się bilet na trasie do miejsca docelowego i z powrotem (bilet w dwie strony) lub bilet wieloetapowy. Zamawiający zastrzega możliwość zakupu biletów „w jedną stronę”.
- 5) Przedmiot zamówienia obejmuje trasy na terenie Polski i całego świata.

- 6) W przypadku braku możliwości zagwarantowania transportu lotniczego bądź kolejowego do wskazanej przez Zamawiającego lokalizacji, Zamawiającemu służyć będzie prawo do skorzystania z alternatywnego źródła transportu (np. autobusowego/autokarowego).
- 7) **Do celów właściwego oszacowania przez Wykonawcę ceny oferty Zamawiający informuje, że w ramach zamówienia przewiduje zamówienie 230 biletów, w tym: 80 biletów lotniczych zagranicznych, 150 biletów kolejowych (krajowych i zagranicznych).**
- 8) Zamawiający zastrzega, że wylot/wyjazd oraz powrót może następować w każdym dniu tygodnia.
- 9) Zamawiający zastrzega, że ilość biletów podana pkt 7) jest jedynie ilością przybliżoną. Zakup biletów będzie odbywał się na podstawie bieżącego zapotrzebowania i nie musi zostać w pełni wykorzystany. Zamawiający zastrzega sobie możliwość dostosowania ilości zamawianych biletów do rzeczywistych potrzeb Zamawiającego (tzn. zmniejszenia lub zwiększenia ich ilości), w ramach przeznaczonych na ten cel środków finansowych. Wykonawcy z tego tytułu nie będzie przysługiwało żadne roszczenie wobec Zamawiającego

2. Zakres Zamówienia:

W ramach realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca zapewni:

- 1) Całodobową, 7 dni w tygodniu, obsługę Zamawiającego, a w szczególności możliwość dokonywania rezerwacji, jej zmiany lub wykupu biletu, również w dni wolne od pracy, a także pomoc, w razie nieprzewidzianych sytuacji w trakcie realizacji Umowy.
- 2) Dostateczną liczbę przeszkolonych osób zapewniającą realizację niniejszego zamówienia, przy czym liczba ta nie może być mniejsza niż 1 osoba. Zamawiający wymaga, aby osoba/y te były oddelegowane do realizacji niniejszego zamówienia.
- 3) Dostateczną ilość czynnych linii telefonicznych i adresu/adresów poczty elektronicznej (e-mail) - dla kontaktów z pracownikami Zamawiającego w celu składania rezerwacji, dokonywania zmian oraz do zapewnienia pomocy ze strony Wykonawcy w razie nieprzewidzianych sytuacji w trakcie realizacji zamówienia, przy czym numer/-y telefonu/-ów oraz adres/-y e-mail mają być każdorazowo zamieszczane w treści maila, w którym zostanie przesłane potwierdzenie rezerwacji.
- 4) Pośrednictwo między Zamawiającym a przewoźnikiem w sprawach rezerwacji, anulowania rezerwacji, reklamacji, jak również doradztwo w czasie trwających podróży. Wykonawca udzieli również bezzwłocznie wszelkiej pomocy pracownikom PAIH SA w przypadku problemów związanych z realizacją usługi, a także bezzwłocznie podejmie kroki zmierzające do wyeliminowania zaistniałych problemów.
- 5) Pośrednictwo pomiędzy Zamawiającym, a przewoźnikiem w sprawach odwołań i reklamacji, w tym do przejęcia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji, a zwłaszcza reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych, dotyczących m.in. przewozów realizowanych na podstawie sprzedawanych biletów, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub z przyczyn losowych.

3. Wytyczne dla wykonawcy

A. Wykonawca zobowiązuje się do:

- 1) Zachowania najwyższej staranności przy wykonywaniu przedmiotu zamówienia, a w szczególności do:

- a) opracowania najkrótszych i najtańszych połączeń na danej trasie, podania co najmniej trzech optymalnych i korzystnych dla Zamawiającego propozycji połączeń na danej trasie na jedno zapytanie Zamawiającego, zgodne z jego rzeczywistymi potrzebami, w tym jedną propozycję odpowiadającą sugestiom Zamawiającego, oraz propozycję z uwzględnieniem połączeń „low cost”, o ile Zamawiający w zapytaniu nie zastrzeże inaczej;
 - b) w wyjątkowych sytuacjach, gdy z przyczyn niezależnych od Wykonawcy, nie będzie możliwe podanie trzech wariantów - przedstawienia dwóch, a w razie niemożliwości przedstawienia dwóch, jednego wariantu danego połączenia. Zarówno w przypadku przedstawienia dwóch, jak i jednego wariantu podróży, Wykonawca zobowiązany jest uzasadnić i wykazać, że niemożność spełnienia warunku przedstawienia trzech wariantów wynika z przyczyn niezależnych od Wykonawcy (np. przy połączeniach lokalnych połączenie realizuje jeden lokalny przewoźnik).
 - c) rezerwowania biletów dla Zamawiającego po najniższych cenach możliwych do uzyskania przez Wykonawcę,
 - d) wyszukiwania najkorzystniejszych propozycji połączeń i zakupu biletów zgodnie ze zgłoszeniem złożonym przez Zamawiającego
- 2) Każdorazowego przedstawiania Zamawiającemu szczegółowego planu podróży sporządzonego w oparciu o proponowane połączenia lotnicze i kolejowe, uwzględniającego wszelkie informacje związane z połączeniem, w tym m.in. międzylądowania, przesiadki, czas oczekiwania, łączny czas przejazdu itp.
- 3) Zakupu biletu:
- a) najtańszego dla delegacji jednodniowych zagranicznych bez przesiadek w ramach dostępnych miejsc na danej trasie i w wyznaczonym terminie,
 - b) w delegacji kilkudniowej z przesiadką pod warunkiem, że taki bilet będzie tańszy od bezpośredniego połączenia, w ramach dostępnych miejsc i w wyznaczonym terminie,
 - c) w jedną stronę, na warunkach nie mniej korzystnych niż dla zakupu biletu w dwie strony,
 - d) w dniu wyjazdu Pracownika Zamawiającego z wyprzedzeniem 4 godzinnym (godziny zegarowe) przed godziną wyjazdu. Sytuacja ta dotyczy tylko zdarzeń wyjątkowych, których wystąpienia Zamawiający nie mógł wcześniej przewidzieć.
- 4) Zapewnienia płatności należnych przewoźnikom za rezerwowane potwierdzone przez Zamawiającego bilety wraz ze wszelkimi dodatkowymi opłatami, o których mowa w lit B pkt 8 lit. h
- 5) Bezkosztowej możliwości anulowania rezerwacji lub zmiany rezerwacji, w szczególności w zakresie czasu, terminu, klasy podróży oraz danych pasażera, o ile fakt ten został zgłoszony Wykonawcy w terminie wskazanym przez Wykonawcę Zamawiającemu w Ofercie potwierdzającej dokonanie rezerwacji jako terminu, do którego istnieje możliwość dokonania bezkosztowych zmian.
- 6) Wystawiania biletów lub innych właściwych dokumentów podróży.
- 7) W przypadku, gdy dostarczenie biletu elektronicznego nie jest możliwe - dostarczania biletów wg zapotrzebowania Zamawiającego bez dodatkowych opłat (w terminie oraz w miejscu wskazanym przez Zamawiającego).
- 8) Zapewnienia możliwości odbioru biletu poza granicami kraju.

9. Zapewnienia możliwości kontynuowania podróży przez pasażera na podstawie zmian w systemie rezerwacji bez konieczności uiszczania dopłaty lub zapłaty poza granicami Polski, z możliwością zapłaty tych należności przelewem z konta Zamawiającego.
- 10) Zorganizowania oraz pełnego zabezpieczenia kompleksowej realizacji przedmiotu zamówienia, zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i państw docelowych (ewentualnie docelowych portów lotniczych) – dotyczy wszelkiego rodzaju opłat – np. dodatkowych opłat stosowanych przez porty lotnicze/przewoźników, podatków, obowiązkowych ubezpieczeń, opłat paliwowych, itp., opłat dodatkowych za bagaż, opłat za bagaż ponad wagowy/ponad wymiarowy oraz każdorazowego informowania Zamawiającego o ewentualnej konieczności poniesienia dodatkowych kosztów, wynikających z lokalnej specyfiki organizacyjnej portów lotniczych/linii lotniczych.
11. Udostępnia Zamawiającemu konta w systemie elektronicznym Wykonawcy, umożliwiającego samodzielne wyszukiwanie połączeń oraz zawierającego wszelkie dokonane i potwierdzone rezerwacje biletów lotniczych i kolejowych oraz umożliwiającego bieżącą kontrolę kosztów, jeśli Wykonawca posiada elektroniczny system rezerwacji i kontroli kosztów.
12. Regulowania należności, również w dni wolne od pracy, z tytułu dokonania rezerwacji i zapewnienia biletów ze środków własnych i dokonywał rozliczenia z Zamawiającym na zasadach określonych w niniejszym OPZ i Umowie.

B. Dokonywanie rezerwacji i dostarczenie biletów:

- 1) Wykonawca zapewni bilety najtańsze na rynku na danej trasie (uwzględniając również ewentualne promocje i zniżki, w tym uzyskane przez Zamawiającego), z uwzględnieniem warunków podróży określonych przez Zamawiającego, bezkolizyjnej realizacji połączeń wieloetapowych i najkrótszych połączeń na danej trasie.
- 2) Wykonawca jest zobowiązany do wyszukiwania, rezerwacji i zakupu biletów zgodnie ze zleceniem złożonym przez Zamawiającego.
- 3) Zamawiający, z uprzedzeniem co najmniej 2 dniowym, będzie składał zamówienia pocztą elektroniczną na adres mailowy wskazany przez Wykonawcę. Ewentualne uzgodnienia będą konsultowane telefonicznie lub mailowo.
- 4) Zamawiający dokonując zgłoszenia będzie podawał:
 - a) liczbę biletów;
 - b) termin podróży;
 - c) klasę podróży;
 - d) miejsce wylotu i przylotu;
 - e) miejsce i termin dostarczenia biletu;
 - f) opcjonalnie - informację o konieczności zrealizowania przedmiotu umowy przez Wykonawcę w czasie co najmniej 4 godzin zegarowych;
 - g) opcjonalnie – informację o rezygnacji z połączeń „low cost”.
- 5) Zgłoszenie dotyczące biletów zamawianych dla potrzeb realizacji Programów finansowanych ze środków Unii Europejskiej będą zgłaszane przez Zamawiającego z zaznaczeniem tej okoliczności poprzez składanie ich na drukach zawierających wizualizację danego Programu oraz ze wskazaniem,

iż ta część zamówienia będzie finansowana ze środków Unii Europejskiej przyznanych Zamawiającemu na dany program.

- 6) Po złożeniu przez Zamawiającego zgłoszenia, Wykonawca ma obowiązek udzielenia odpowiedzi na zgłoszenie wraz ze wskazaniem propozycji przelotu/przejazdu lub dokonania rezerwacji wskazanego biletu w terminach:
 - a) biletu lotniczego zagranicznego - do 3 godzin roboczych od wysłania zapytania;
 - b) biletu lotniczego krajowego - do 3 godziny roboczej od wysłania zapytania;
 - c) biletu kolejowego zagranicznego - do 2 godzin roboczych od wysłania zapytania;
 - d) biletu kolejowego krajowego - do 2 godziny roboczej od wysłania zapytania;
- 7) W razie zaistnienia konieczności pilnych wyjazdów Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia biletów, przedstawienia oferty w tym zakresie oraz dokonania rezerwacji w dniu, w którym zgłoszenie zostało wysłane do Wykonawcy. Za godziny robocze należy rozumieć pełne godziny zegarowe. W szczególnych sytuacjach możliwe będzie ustalenie innego terminu odpowiedzi, umożliwiającego realizację podróży służbowej przez pracowników Zamawiającego.
- 8) Wykonawca udzielając odpowiedzi na zgłoszenie przedstawi Zamawiającemu ofertę, w której zawarte będą propozycje przejazdów, w tym jedna propozycja odpowiadająca sugestiom Zamawiającego uwzględniająca połączenia „low cost”, o ile Zamawiający zgłaszając zapotrzebowanie nie zastrzeże inaczej, wraz ze szczegółowym planem podróży sporządzonym odrębnie dla każdej propozycji połączenia, uwzględniającym wszelkie informacje związane z połączeniem, w tym m.in.:
 - a) wskazania linii lotniczej/kolejowej – przewoźnika świadczącego usługę przewozu,
 - b) rodzaju transportu, klasy biletu oraz warunków taryfy – połączenia kolejowe/samolotowe/ mieszane ze wskazaniem w połączeniach wieloetapowych środka lokomocji na każdym etapie podróży;
 - c) miejsca i terminu (data i godzina) wylotu/wyjazdu/powrotu (ze wskazaniem lotniska/dworca) oraz godziny przybycia na odprawę w przypadku przelotu lotniczego;
 - d) w przypadku połączeń etapowych (międzyzładowania, przesiadki) czas każdego oczekiwania na kolejny środek lokomocji oraz czasu każdego przejazdu/przelotu oraz w przypadku konieczności zmiany miejsca wyjazdu np. inne lotnisko, dworzec – określenie sposobu i czasu przemieszczenia;
 - e) łączny czas trwania lotu/przejazdu, a w przypadku połączeń wieloetapowych o łącznym czasie trwania lotu/przejazdu oraz oczekiwania na przesiadkę;
 - f) w przypadku połączeń wieloetapowych – ilość i miejsce ewentualnych przesiadek;
 - g) ceny biletu przewoźnika (bez opłaty transakcyjnej) w zł polskich (wartość netto i brutto);
 - h) wysokości dodatkowych opłat stosowanych przez porty lotnicze/przewoźników, w tym podatków, obowiązkowych ubezpieczeń, opłat paliwowych, itp., opłat dodatkowych za bagaż, opłat za bagaż ponad wagowy/ponadwymiarowy;
 - i) wielkości i ciężaru bagażu;
 - j) termin wykupu biletu w określonej cenie;

k) możliwości, warunki, terminy i koszty anulowania lub zmian:

- biletu,
- dnia/godziny wylotu/wyjazdu, przylotu/przyjazdu,
- pasażera,
- trasy podróży,
- daty/godziny, do której możliwe jest bezkosztowe anulowanie/zmiana dokonanej rezerwacji oraz kosztu odwołania/zmiany rezerwacji biletu po upływie tego terminu.

- 9) Zamawiający po otrzymaniu oferty, zgodnie z lit. B pkt 8 może zgłosić do niej zastrzeżenia lub zażądać korekty, jeżeli ustali, że warianty te nie spełniają określonych przez Zamawiającego kryteriów, w szczególności co do ceny, przewoźnika, bezpieczeństwa lub jakości i zażądać przedstawienia propozycji rezerwacji zgodnej z żądaniem lub wskazać połączenia innego przewoźnika spełniającego określone wcześniej wymogi Zamawiającego. W przypadku wskazania przez Zamawiającego innych przejazdów w tym trybie, Wykonawca jest zobowiązany do zarezerwowania ich na warunkach przedstawionych przez Zamawiającego, które zostały mu zaoferowane i które Zamawiający przedstawi Wykonawcy lub lepszych. W przypadku braku możliwości dokonania rezerwacji wskazanego przez Zamawiającego połączenia – Wykonawca zobowiązany jest do przekazania takiej informacji i przedstawienia propozycji realizacji usługi w sposób najbardziej zbliżony do warunków określonych przez Zamawiającego.
- 10) Zamawiający wybiera wariant/propozycję przejazdu, a Wykonawca dokonuje na tej podstawie natychmiast rezerwacji biletu (biletów) na rzecz Zamawiającego lub osoby przez niego wskazanej, chyba że co innego wynika z treści zlecenia.
- 11) Zamawiający przysyłając pisemne zlecenie (e-mailem), zobowiązuje Wykonawcę do zarezerwowania biletu na rzecz Zamawiającego lub osoby przez niego wskazanej oraz wystawienia biletu, chyba że co innego wynika z treści zlecenia.
- 12) Zamawiający zastrzega sobie prawo do weryfikacji dokonanej rezerwacji w szczególności pod względem przewoźnika, klasy biletu, trasy i liczby przesiadek, bezpieczeństwa, ceny, itp.
- 13) Wykonawca potwierdza Zamawiającemu rezerwacje (drogą elektroniczną na wskazany adres mailowy) z podaniem wszelkich danych dotyczących danego wariantu przejazdu, wskazanych w lit. B pkt 8).
- 14) Wykonawca dostarczy bilety zgodnie ze wskazaniem Zamawiającego, jednak nie później niż 24 godziny przed terminem planowanej podróży. W szczególnych przypadkach termin dostarczenia biletu może ulec skróceniu do 4 godzin przed rozpoczęciem podróży, której bilet dotyczy. Dostawa biletów musi nastąpić w sposób umożliwiający rozpoczęcie podróży w określonym terminie.
- 15) W przypadku nie dostarczenia biletu w ustalonym przez Strony terminie lub w przypadku dostarczenia go w miejsce inne, niż wskazane w zamówieniu, Zamawiający będzie miał prawo do zrealizowania zgłoszenia u innego wykonawcy, a kosztami obciąży Wykonawcę będącego stroną Umowy.
- 16) Wykonawca na żądanie Zamawiającego dokona zmiany rezerwacji w zakresie terminu przyjazdu lub wyjazdu, osoby korzystającej, trasy przelotu/przejazdu, zmiany standardu podróży, klasy biletu,

ewentualnej rezygnacji z zaplanowanego przelotu/przejazdu, odwołanie rezerwacji. Zmiana taka nie będzie wiązała się dla Zamawiającego z żadnymi dodatkowymi kosztami, o ile fakt ten został zgłoszony w terminie o którym mowa w lit B pkt 8 lit. j, k. Zamawiający powyższe działania będzie zgłaszał wykonawcy nie później niż na 24 godziny przed planowanym terminem rozpoczęcia podróży. W przypadku dokonywania zmian po terminie, w którym można dokonać je bezkosztowo i wystąpieniu różnic w cenie biletu, Zamawiający zobowiązuje się do wyrównania udokumentowanej różnicy w cenie biletu. Poza różnicą w cenie biletu Wykonawca nie będzie pobierał z tego tytułu dodatkowych opłat i nie służy mu z tego tytułu dodatkowe wynagrodzenie;

- 17) Wykonawca będzie zobowiązany do bezzwłocznego poinformowania Zamawiającego drogą mailową o wszystkich zmianach dotyczących zarezerwowanej podróży, a w szczególności o zmianach w systemach rezerwacyjnych dot. złożonych rezerwacji, a także o zbliżającym się terminie wykupu biletu.
- 18) W dniu wykupu biletu Wykonawca poinformuje Zamawiającego drogą mailową, że tego dnia upływa termin rezerwacji.
- 19) W razie stwierdzenia nieprawidłowości w dokumentach podróży, w tym w biletach, Zamawiający wezwie do ich usunięcia. Wykonawca na własny koszt odbierze ww. dokumenty, usunie nieprawidłowości i ponownie dostarczy je w miejsce wskazane przez Zamawiającego.
- 20) Ponadto Wykonawca będzie zobowiązany do:
 - a) regulowania należności, również w dni wolne od pracy, z tytułu dokonania rezerwacji i zapewnienia biletów ze środków własnych i dokonywania rozliczenia z Zamawiającym na zasadach określonych w OPZ i Umowie.
 - b) w przypadku dostarczania przez Wykonawcę Zamawiającemu biletu elektronicznego, wszystkie dane zawarte na nim identyfikowane będą z odpowiednimi danymi przechowywanymi w postaci elektronicznej w systemie rezerwacyjnym przewoźnika za pośrednictwem Globalnego Systemu Dystrybucji (GDS), czy też każdego innego równoważnego systemu rezerwacyjnego udostępnianego w ramach New Distribution Capability (NDC), użytkowanego przez wykonawcę, tj. każdego równoważnego systemu dystrybucji produktów oferowanych przez linie lotnicze, spełniającego standardy IATA.
 - c) Bilet elektroniczny będzie przekazywany na adres poczty elektronicznej wskazanej przez Zamawiającego bezpośrednio z terminala GDS użytkowanego przez Wykonawcę. Niedopuszczalne jest przekierowywanie biletów z adresów/skrzynek poczty elektronicznej Wykonawcy.
 - d) Zakazane jest wprowadzanie jakichkolwiek zmian biletu elektronicznego wygenerowanego za pośrednictwem GDS.
 - e) W przypadku, gdy dostarczenie biletu elektronicznego nie jest możliwe, dostarczania biletów wg zapotrzebowania Zamawiającego bez dodatkowych opłat (w terminie oraz w miejsce wskazane przez Zamawiającego).

- f) Zapewnienia możliwości kontynuowania podróży przez pasażera na podstawie zmian w systemie rezerwacji bez konieczności uiszczenia dopłaty lub zapłaty poza granicami Polski, z ewentualną możliwością zapłaty tych należności przelewem z konta Zamawiającego.
- g) Zorganizowania oraz pełnego zabezpieczenia kompleksowej realizacji przedmiotu zamówienia, zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i państw docelowych (ewentualnie docelowych portów lotniczych) – dotyczy wszelkiego rodzaju opłat – np. dodatkowych opłat stosowanymi przez porty lotnicze/przewoźników, podatków, obowiązkowych ubezpieczeń, opłat paliwowych, itp., opłat dodatkowych za bagaż, opłat za bagaż ponad wagowy/ponad wymiarowy – każdorazowego informowania Zamawiającego o ew. konieczności poniesienia dodatkowych kosztów, wynikających z lokalnej specyfiki organizacyjnej portów lotniczych/linii lotniczych.
- h) Zapewnienia, na prośbę Zamawiającego odprawy on-line bez pobierania dodatkowych opłat.
- i) Wykonawca zobowiązany będzie do zwrotu niewykorzystanych biletów w przypadku odwołania wyjazdu, zwrotu części kosztów poniesionych przez Zamawiającego zgodnie z warunkami zastosowanej taryfy. Zwrot tych kosztów powinien nastąpić w terminie 20 dni kalendarzowych od daty zwrotu biletu, na podstawie faktury korygującej lub w innym terminie wyznaczonym przez Zamawiającego.
- j) Zwrot niewykorzystanych przez Zamawiającego biletów, a także dokonanie przez Zamawiającego zmiany trasy, terminów oraz innych warunków podróży, nie będzie skutkowało obciążeniem Zamawiającego opłatą transakcyjną.
- k) Wykonawca zobowiązany będzie do dokonywania zmian osoby korzystającej z przejazdów, terminów oraz innych warunków podróży, zmiany te nie będą skutkowały obciążeniem Zamawiającego opłatą transakcyjną, chyba że ich wprowadzenie spowoduje konieczność wystawienia nowego biletu;
- l) Do przejęcia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji, a zwłaszcza reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dotyczących m.in. przewozów realizowanych na podstawie sprzedawanych biletów, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub z przyczyn losowych.
- m) Zamawiający nie będzie akceptował innych składników cenotwórczych biletów poza wymienionymi w lit. B pkt 8 lit. g, h, k oraz pkt 16, w szczególności opłat związanych z przyjętym przez Wykonawcę sposobem rozliczania się z danym przewoźnikiem.
- n) Zamawiający dopuszcza możliwości realizowania płatności kartą kredytową przez Wykonawcę przy realizacji przedmiotu zamówienia z zastrzeżeniem, że koszty wynikające z płatności kartą kredytową nie będą obciążały Zamawiającego. Całkowity koszt za wystawienie biletu musi zostać ujęty przez Wykonawcę w opłacie transakcyjnej.
- o) Wykonawca zobowiązany jest dokonywać zakupów biletów, w pierwszej kolejności proponując sprzedaż w ramach taryf poufnych, promocji oraz innych zniżek oferowanych przez przewoźnika.

- p) 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 jakim te punkty zostały zgromadzone.

21) Dodatkowo Wykonawca, we współpracy z Zamawiającym i na jego zlecenie, będzie zobowiązany do pośredniczenia w procesie uzyskiwania wiz na potrzeby pracowników Zamawiającego, w związku z zagranicznymi podróżami służbowymi, w szczególności do:

- a) skompletowania i odbioru dokumentacji niezbędnej do uzyskania wizey we współpracy z Zamawiającym,
- b) terminowego złożenia w odpowiedniej placówce dyplomatycznej kompletu dokumentów niezbędnych do uzyskania wizey,
- c) dostarczenia wizowych paszportów z otrzymaną wizą do miejsca i w terminie wskazanym przez Zamawiającego,
- d) uiszczenia w imieniu Zamawiającego opłat w placówce dyplomatycznej związanych z uzyskaniem wizey,
- e) poinformowania Zamawiającego o przewidywanym okresie procedury wizowania.

C. Fakturowanie oraz sprawozdania z tytułu realizacji przedmiotu zamówienia:

- 1) Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia płatności należnych przewoźnikom za rezerwowane potwierdzone przez Zamawiającego usługi wraz ze wszelkimi dodatkowymi opłatami, o których mowa w lit B, pkt 8 lit. h, k oraz pkt 16.
- 2) Zamawiający będzie:
 - a) uiszczał zapłatę za faktyczne wykorzystane przejazdy/przeloty zgodnie z zamówioną rezerwacją;
 - b) pokrywał koszty, o których mowa w lit B pkt 8 lit. h, k oraz kosztów związanych z anulowaniem lub zmianami, o których mowa w lit B pkt 16
- 3) Do zadań Wykonawcy należy:
 - a) codzienne (w dni robocze) fakturowanie na podstawie otrzymanych i potwierdzonych zamówień;
 - b) sporządzanie zestawień, raz na jeden miesiąc lub na prośbę Zamawiającego, na temat realizacji zamówienia w zakresie rezerwacji i zakupu miejsc hotelowych.
- 4) Termin płatności faktur wynosi 30 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury na rachunek Wykonawcy wskazany na fakturze.
- 5) Faktura powinna zawierać dodatkowe dane jak:
 - a) dane (imię i nazwisko) osoby składającej zamówienie;
 - b) dane osoby korzystającej z transportu (imię i nazwisko);
 - c) miejscowość i datę wyjazdu i powrotu;
 - d) wykaz usług dodatkowych;
 - e) nr Zlecenia;
 - f) cenę wyjściową za bilet w PLN (wartość netto, brutto, kwota i % podatku);
 - g) wysokość zastosowanego upustu (%) oraz kwota upustu w PLN;
 - h) kwota zastosowanego średniego kursu NBP (na dzień dokonania zakupu przez Wykonawcę) użytego do przeliczenia na PLN, w przypadku biletów zakupionych przez Wykonawcę w walucie obcej;

- i) opłata transakcyjna.
- 6) Przez „upust w %” należy rozumieć stałą wysokość procentową upustu udzielanego Zamawiającemu od ceny wyjściowej.
- 7) Za cenę wyjściową rozumie się najniższą z kwot, tj. cenę (taryfy) odpowiedniego przewoźnika z uwzględnieniem upustów.
- W przypadku rezerwacji grupowych, gdy rezerwacja biletów na tą samą podróż dotyczy grupy 10 osób i więcej, wysokość opłaty transakcyjnej za wystawienie biletów na jedną podróż dla jednej osoby delegowanej przez Zamawiającego będzie wynosić 50% wysokości zaoferowanej opłaty transakcyjnej.
- 8) Zamawiający będzie miał prawo wglądu do dokumentów finansowych Wykonawcy w zakresie rezerwacji dokonywanych w kraju i za granicą dla Zamawiającego, a także będzie miał prawo sporządzania z nich wyciągów lub żądania opracowania i przedstawiania przez Wykonawcę informacji zbiorczych. Z tytułu realizacji tych uprawnień przez Zamawiającego, Wykonawcy nie należy się odrębne wynagrodzenie.
- 9) Zamawiający będzie:
- a) uiszczal zapłatę za faktyczne wykorzystane przejazdy/przeloty zgodnie z zamówioną rezerwacją;
 - b) pokrywał koszty, o których mowa:
 - w lit B pkt 8 lit h.
 - koszty związane z anulowaniem lub zmianami rezerwacji biletów, jeżeli zostały zgłoszone po terminie, w którym ich dokonanie bezkosztowe jest niemożliwe z zastrzeżeniem, że termin ten musi być podany w informacji zgodnie z postanowieniami w lit B pkt 8 lit. k oraz pkt 16
- 10) Zamawiający nie będzie pokrywał kosztów:
- a) innych dodatkowych usług, jeśli takowe nie zostały zawarte w Informacji przekazanej Wykonawcy;
 - b) wynikających z płatności dokonywanych przez Wykonawcę kartami płatniczymi.
- 11) Zwrot biletów niewykorzystanych, o których mowa w lit B pkt 20, lit i, oznacza zwrot części kosztów poniesionych przez Zamawiającego zgodnie z warunkami zastosowanej taryfy. Zwrot tych kosztów powinien nastąpić w terminie 20 dni kalendarzowych od daty zwrotu biletu na podstawie faktury korygującej lub w innym terminie wyznaczonym przez Zamawiającego.
- 12) Wykonawca będzie realizował zakup biletów:
- a) w pierwszej kolejności proponując ich sprzedaż w ramach taryf poufnych, promocji oraz innych zniżek oferowanych przez przewoźnika oraz
 - b) jeśli istnieje taka możliwość, z punktów zgromadzonych przez Zamawiającego w programach lojalnościowych linii lotniczych do których programów należy Zamawiający, bez względu na okres, w jakim te punkty zostały zgromadzone.
- 13) Do zadań Wykonawcy należy:
- a) codzienne (w dni robocze) fakturowanie na podstawie otrzymanych i potwierdzonych zamówień;
 - b) sporządzanie zestawień raz na jeden miesiąc lub na prośbę Zamawiającego, na temat realizacji zamówienia w zakresie rezerwacji i zakupu biletów i
- 14) Wykonawca zobowiązany będzie do sporządzania sprawozdań na temat zrealizowanych zamówień w zakresie zakupu biletów. Sprawozdania mają być przekazywane do Zamawiającego do 7 dnia każdego miesiąca za miesiąc poprzedni lub doraźnie na prośbę Zamawiającego, w tym przypadku termin

sporządzenia sprawozdania będzie ustalany indywidualnie. W sprawozdaniu, o którym mowa w zdaniu pierwszym, mają się znaleźć dane, o których mowa w części C pkt 8 w podziale na:

- a) bilety lotnicze krajowe oraz zagraniczne, w podziale na trasy;
- b) bilety lotnicze krajowe oraz zagraniczne w podziale na linie lotnicze;
- c) bilety lotnicze krajowe oraz zagraniczne w podziale na:
 - bilety lotnicze zagraniczne klasa ekonomiczna,
 - bilety lotnicze zagraniczne klasa biznes,
 - bilety lotnicze krajowe - klasa ekonomiczna,
 - bilety lotnicze zagraniczne typu low cost;
- d) bilety lotnicze w podziale na wystawione / zwrócone;
- e) bilety kolejowe w podziale na:
 - bilety kolejowe wystawione na trasy zagraniczne,
 - bilety kolejowe wystawione na trasy krajowe,

15) Na fakturze za pośrednictwo wizowe wyszczególniona będzie opłata wizowa pobierana przez ambasady/konsulaty danych krajów oraz opłata za pośrednictwo wizowe pobierana przez Wykonawcę.

4. Gwarancja:

1. Wykonawca zobowiązuje się zapewnić Zamawiającemu standardy jakościowe obsługi zgodne z obowiązującymi przepisami Prawa energetycznego.
2. Wykonawca odpowiedzialny będzie za całokształt, w tym za przebieg oraz terminowe wykonanie zamówienia, za jakość, zgodność z warunkami technicznymi i jakościowymi określonymi dla przedmiotu zamówienia oraz przyjmuje na siebie pełną odpowiedzialność za właściwe wykonanie zamówienia.
3. Zamawiający oczekuje, aby Wykonawca posiadał Ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem umowy na kwotę co najmniej 140.000,00 i zobowiązuje się do zapewnienia ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności, związanej z przedmiotem zamówienia oraz na warunkach określonych w polisie o na cały czas realizacji umowy. Wykonawca jest zobowiązany do przedłożenia na każde żądanie Zamawiającego polisy ubezpieczeniowej lub innego dokumentu potwierdzającego posiadanie przez Wykonawcę ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem umowy.

2B. CZĘŚĆ NR 2 - USŁUGI POŚREDNICTWA REZERWACJI I SPRZEDAŻY MIEJSC NOCLEGOWYCH W HOTELACH W KRAJU I ZA GRANICĄ.

1. Opis Zamówienia

- 1) Przedmiotem zamówienia jest świadczenie przez Wykonawcę usługi pośrednictwa obejmującej kompleksową i całodobową obsługę Zamawiającego w zakresie wyszukiwania, rezerwacji i sprzedaży miejsc noclegowych w hotelach w kraju i za granicą.
- 2) Realizacja przedmiotu Umowy następować będzie sukcesywnie stosownie do potrzeb Zamawiającego, począwszy od dnia podpisania Umowy przez okres 4 miesięcy, bądź do wykorzystania środków finansowych przeznaczonych na realizację zamówienia, z zastrzeżeniem że rozpoczęcie realizacji Umowy nastąpi nie wcześniej niż po wygaśnięciu aktualnie zaciągniętych przez Zamawiającego zobowiązań.

- 3) W skład przedmiotu zamówienia wchodzi wyszukiwanie i dokonywanie rezerwacji miejsc noclegowych w hotelach w kraju i za granicą (w tym dokonywanie zmian i anulacji rezerwacji) wraz z dostarczaniem vouchera zarezerwowanego pokoju w hotelu do siedziby Zamawiającego lub miejsca wskazanego przez Zamawiającego w wersji papierowej lub drogą elektroniczną.
- 4) Miejsca hotelowe należy rozumieć jako dobę hotelową wraz ze śniadaniem. Zamawiający preferuje pokoje 1-osobowe. W sytuacjach tego wymagających mogą pojawić się zamówienia noclegu w pokojach 2- lub osobowych.
- 5) Rezerwacja hotelu w kraju i za granicą odbywać się będzie z uwzględnieniem limitów na nocleg określonego w poszczególnych państwach, zawartych w rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej 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. z 2013 r. poz. 167; dalej: „rozporządzenie MPiPS”). Zamawiający dopuszcza rezerwacje i sprzedaż usług noclegowych powyżej kwoty limitu wskazanego w obowiązujących przepisach wyłącznie po uprzedniej akceptacji Zamawiającego, w szczególności w przypadku braku miejsc w hotelach.
- 6) **Do celów właściwego oszacowania przez Wykonawcę ceny oferty Zamawiający informuje, że w ramach zamówienia przewiduje zakup:**
 - ok. 200 zagranicznych miejsc hotelowych,
 - ok. 150 krajowych miejsc hotelowych.**Przez „miejsc hotelowe” rozumie się w niniejszym punkcie rezerwację pobytu dla jednej lub więcej osób, na jedną lub kilka nocy stosownie do złożonej rezerwacji.**
- 7) Zamawiający zastrzega, że ilość miejsc hotelowych podana pkt 6) jest jedynie ilością przybliżoną. Zakup miejsc hotelowych będzie odbywał się na podstawie bieżącego zapotrzebowania i nie musi zostać w pełni wykorzystany. Zamawiający zastrzega sobie możliwość dostosowania ilości wykorzystanych miejsc hotelowych do rzeczywistych potrzeb Zamawiającego (tzn. zmniejszenia lub zwiększenia ich ilości), w ramach przeznaczonych na ten cel środków finansowych. Wykonawcy z tego tytułu nie będzie przysługiwało żadne roszczenie wobec Zamawiającego.

2. Zakres Zamówienia:

- 1) Przedmiotem zamówienia jest świadczenie przez Wykonawcę usług obejmujących kompleksową i całodobową obsługę Zamawiającego w zakresie wyszukiwania, rezerwacji, sprzedaży i dostarczania na zamówienie Polskiej Agencji Inwestycji i Handlu, usług hotelowych na potrzeby realizacji bieżących zadań Zamawiającego oraz zadań wynikających z realizowanych przez Zamawiającego Projektów finansowanych ze środków Unii Europejskiej
- 2) Zamawiający, z uwagi na realizowane zadania i współpracę zagraniczną przewiduje, że będzie zlecał rezerwację i zakup usług hotelarskich w następujących krajach:
 - a) kraje UE;
 - b) kraje Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG) oraz kraje Europejskiego Stowarzyszenia Wolnego Handlu (EFTA),
 - c) kraje spoza EOG oraz spoza EFTA.
- 3) Wykonawca zapewni:

- a) całodobową, 7 dni w tygodniu obsługę Zamawiającego, a w szczególności możliwość dokonywania rezerwacji/jej zmiany lub wykupu miejsca hotelowego, również w dni wolne od pracy, a także pomoc, w razie nieprzewidzianych sytuacji w trakcie realizacji Umowy;
- b) dostateczną liczbę przeszkolonych osób zapewniającą realizację niniejszego zamówienia, przy czym liczba ta nie może być niższa niż 2 osoby. Zamawiający wymaga, aby osoby te były oddelegowane do realizacji niniejszego zamówienia;
- c) dostateczną ilość czynnych linii telefonicznych i adresu e-mail - dla kontaktów z pracownikami Zamawiającego, w celu składania rezerwacji, dokonywania zmian oraz do zapewnienia pomocy ze strony Wykonawcy, w razie nieprzewidzianych sytuacji w trakcie realizacji Umowy, przy czym numer telefonu oraz adres e-mail mają być każdorazowo zamieszczane w treści maila, w którym zostanie przesłane potwierdzenie rezerwacji (voucher);
- d) pośrednictwo między Zamawiającym a hotelem w sprawach rezerwacji, anulowania rezerwacji, reklamacji, jak również zapewnieni doradztwo w czasie trwających podróży. Wykonawca udzieli również bezzwłocznie wszelkiej pomocy pracownikom PAIH SA w przypadku problemów związanych z realizacją usługi, a także bezzwłocznego podejmowania kroków zmierzających do wyeliminowania zaistniałych problemów;
- e) pośrednictwo pomiędzy Zamawiającym a hotelem w sprawach odwołań i reklamacji, w tym do przejęcia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji, a zwłaszcza reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dotyczących wykorzystania miejsc hotelowych, w szczególności w przypadku przypadków dotyczących niewykorzystania miejsc hotelowych, zwrotu niewykorzystanych voucherów z winy hotelu lub z przyczyn losowych.

3. Wytyczne dla Wykonawcy

A. W ramach realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca zobowiązuje się w szczególności do:

- 1) Kompleksowej, całodobowej, 7 dni w tygodniu obsługi Zamawiającego w zakresie rezerwacji i zakupu miejsc hotelowych krajowych i zagranicznych, a w szczególności wyszukiwania i dokonywania rezerwacji miejsc noclegowych w hotelach w kraju i za granicą wraz z dostarczaniem vouchera zarezerwowanego pokoju w hotelu.
- 2) Zachowania najwyższej staranności przy wykonywaniu przedmiotu zamówienia, a w szczególności do:
 - a) rezerwowania noclegów dla Zamawiającego 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;
 - b) wyszukiwania najkorzystniejszych propozycji noclegów, rezerwacji i zakupu miejsc noclegowych zgodnie ze zleceniem złożonym przez Zamawiającego.
- 3) Przedstawiania Zamawiającemu, do wyboru co najmniej 3 wariantów cenowych rezerwacji i zakupu miejsc hotelowych, w największym stopniu spełniających wymogi przedstawione przez Zamawiającego, dotyczących różnych obiektów hotelarskich (lub, gdy nie jest to możliwe, mniejszą ich liczbę odpowiadającą liczbie dostępnych w danym regionie obiektów hotelarskich) celem wybrania i zatwierdzenia przez Zamawiającego, w tym jedną propozycję odpowiadającą zamówieniu Zamawiającego, oraz propozycję z uwzględnieniem miejsc hotelowych „low cost” o ile Zamawiający w zapytaniu nie zastrzeże inaczej.

- 4) W wyjątkowych sytuacjach, gdy z przyczyn niezależnych od Wykonawcy, nie będzie możliwe podanie trzech wariantów, Wykonawca zobowiązany będzie do przedstawienia dwóch, a w razie niemożliwości przedstawienia dwóch, jednego wariantu pozyskania miejsca hotelowego. Zarówno w przypadku przedstawienia dwóch, jak i jednego wariantu Hotelu, Wykonawca zobowiązany jest uzasadnić i wykazać, że niemożność spełnienia warunku przedstawienia trzech wariantów wynika z przyczyn niezależnych od Wykonawcy (np. na danym rynku brak jest odpowiedniej liczby hoteli).
- 5) Dokonywania rezerwacji w obiektach wskazanych przez Zamawiającego lub organizatora wydarzeń, w których będą brały udział osoby delegowane przez Zamawiającego. Wykonawca, w tym przypadku, przedstawiał będzie 1 propozycję alternatywnej rezerwacji w innym hotelu, wraz ze szczegółową kalkulacją cenową. Ostateczna decyzja co do wyboru rezerwacji należy do Zamawiającego. Wykonawca zobowiązany jest do rezerwacji hotelu ostatecznie wybranego przez Zamawiającego.
- 6) W przypadku braku miejsc w hotelu w standardzie wskazanym przez Zamawiającego Wykonawca zobowiązany jest do wskazania alternatywnych możliwości rezerwacji pokoju w hotelach wraz ze szczegółową kalkulacją cenową.
- 7) Na życzenie Zamawiającego Wykonawca dokona rezerwacji miejsc hotelowych z wyłączeniem śniadań.
- 8) Rezerwacja hotelu w kraju i za granicą odbywać się będzie z uwzględnieniem limitów na nocleg określonego w poszczególnych państwach, zawartych w rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej 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. z 2013 r. poz. 167; dalej: „rozporządzenie MPiPS”). Zamawiający dopuszcza rezerwacje i sprzedaż usług noclegowych powyżej kwoty limitu wskazanego w obowiązujących przepisach wyłącznie po uprzedniej akceptacji Zamawiającego, w szczególności w przypadku braku miejsc w hotelach brak przekroczenia limitów, o których mowa powyżej.
- 9) Zakupu miejsc hotelowych:
 - a) w najniższych cenach możliwych do uzyskania przez Wykonawcę za pośrednictwem systemów rezerwacyjnych lub na podstawie umów zawartych przez Wykonawcę z hotelami;
 - b) we wskazanych przez Zamawiającego lub organizatora hotelach, w których odbywają się wydarzenia, w których będą brały udział osoby delegowane przez Zamawiającego;
 - c) w dniu wyjazdu Pracownika Zamawiającego z wyprzedzeniem 4 godzinnym (godziny zegarowe) przed godziną wyjazdu. Sytuacja ta dotyczy tylko zdarzeń wyjątkowych, których wystąpienia Zamawiający nie mógł wcześniej przewidzieć.
- 10) Zapewnienia płatności należnych hotelom:
 - a) za rezerwowane, potwierdzone przez Zamawiającego miejsca hotelowe wraz ze wszelkimi dodatkowymi opłatami, o których mowa w części B pkt 8 lit. h;
 - b) 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.

- 11) Bezkosztowej możliwości anulowania rezerwacji lub zmiany rezerwacji, w szczególności w zakresie czasu, terminu, standardu hotelu/pokoju hotelowego oraz danych Pracownika PAIH, który ma korzystać z usług hotelowych, o ile fakt ten został zgłoszony Wykonawcy w terminie wskazanym przez Wykonawcę Zamawiającemu w Ofercie potwierdzającej dokonanie rezerwacji, jako termin do którego istnieje możliwość dokonania bezkosztowych zmian.
- 12) Wystawianie voucherów lub innych dokumentów podróży.
- 13) Udostępnienia Zamawiającemu konta w systemie elektronicznym Wykonawcy, umożliwiającego samodzielne wyszukiwanie połączeń oraz zawierającego wszelkie dokonane i potwierdzone rezerwacje biletów lotniczych i kolejowych oraz umożliwiającego bieżącą kontrolę kosztów, jeśli Wykonawca posiada elektroniczny system rezerwacji i kontroli kosztów.
- 14) Pośrednictwa pomiędzy Zamawiającym a hotelem w sprawach odwołań i reklamacji, w tym do przejęcia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji, a zwłaszcza reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dotyczących rezygnacji z miejsc hotelowych niewykorzystanych z winy hotelu lub z przyczyn losowych.
- 15) Regulowania należności, również w dni wolne od pracy, z tytułu dokonania rezerwacji i zapewnienia miejsc hotelowych ze środków własnych i dokonywał rozliczenia z Zamawiającym na zasadach określonych w OPZ i Umowie.

B. Dokonywanie rezerwacji i dostarczanie voucherów

- 1) Wykonawca zapewni miejsca hotelowe 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.
- 2) Wykonawca jest zobowiązany do wyszukiwania, rezerwacji i zakupu miejsc noclegowych zgodnie ze zleceniem złożonym przez Zamawiającego.
- 3) Zamawiający, z uprzedzeniem co najmniej 2 dniowym, przed planowaną podróżą, będzie składał zgłoszenie pocztą elektroniczną na adres mailowy wskazany przez Wykonawcę. Ewentualne uzgodnienia będą konsultowane telefonicznie lub mailowo.
- 4) Zamawiający dokonując zgłoszenia będzie podawał:
 - a) liczbę miejsc hotelowych oraz liczbę pokoi hotelowych;
 - b) termin pobytu;
 - c) standard hotelu oraz pokoju hotelowego;
 - d) miejsce przyjazdu i odjazdu;
 - e) miejsce i termin dostarczenia vouchera;
 - f) informację dotyczącą chęci rezygnacji ze śniadań w hotelu;
 - g) opcjonalnie - informację o konieczności zrealizowania przedmiotu umowy przez Wykonawcę w czasie co najmniej 4 godzin zegarowych
 - h) opcjonalnie – informację o rezygnacji z pobytu „low cost”.
- 5) Zgłoszenia dotyczące miejsc hotelowych zamawianych dla potrzeb realizacji Programów finansowanych ze

środków Unii Europejskiej będą składane przez Zamawiającego z zaznaczeniem tej okoliczności poprzez składanie ich na drukach zawierających wizualizację danego Programu oraz ze wskazaniem, iż ta część zamówienia będzie finansowana ze środków Unii Europejskiej przyznanych Zamawiającemu na dany program.

- 6) Po złożeniu przez Zamawiającego zgłoszenia, Wykonawca ma obowiązek udzielenia odpowiedzi na zgłoszenie wraz ze wskazaniem propozycji miejsc hotelowych lub dokonania rezerwacji wskazanego miejsca hotelowego w terminach:

- a) w kraju i Europie - do 3 godzin roboczych od wysłania zapytania;
- b) w Ameryce Północnej i Południowej oraz Australia - do 4 godzin roboczych od wysłania zapytania;
- c) w Azji i Afryce - do 5 godzin roboczych od wysłania zapytania;
- d) pozostałe lokalizacje - do 7 godzin roboczych od wysłania zapytania.

Za godziny robocze należy rozumieć pełne godziny zegarowe, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

W szczególnych sytuacjach możliwe będzie ustalenie innego terminu odpowiedzi, umożliwiającego realizację

podróży służbowej przez pracowników Zamawiającego;

- 7) W razie zaistnienia konieczności pilnych wyjazdów Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia miejsc hotelowych, przedstawienia oferty w tym zakresie oraz dokonania rezerwacji w dniu, w którym zgłoszenie zostało wysłane do Wykonawcy.

- 8) Wykonawca udzielając odpowiedzi na zgłoszenie przedstawi Zamawiającemu ofertę, w której zawarte będą propozycje miejsc hotelowych, w tym jedna propozycja odpowiadająca sugestiom Zamawiającego uwzględniająca miejsca hotelowego „low cost” o ile Zamawiający zgłaszając zapotrzebowanie nie zastrzeże inaczej, a w szczególności:

- a) daty/godziny, do której możliwe jest bezkosztowe anulowanie dokonanej rezerwacji oraz kosztu odwołania rezerwacji hotelowej po upływie tego terminu;
- b) nazwy i adresu hotelu;
- c) standardu hotelu;
- d) odległości od wskazanego miejsca spotkania lub lotniska;
- e) informacji czy mieści się w limicie hotelowym, o którym mowa w pkt. 3, lit A, ppkt. 8, a w przypadku wystąpienia przekroczenia wskazania jego wysokości;
- g) dodatkowe informacje, jak np. dostępność parkingu i dojazd do hotelu, możliwość zrezygnowania ze śniadania, dodatkowe wyposażenie pokoju itp.;
- h) konieczności poniesienia dodatkowych opłat oraz ich wysokości, w tym opłaty za parking, city TAX, opłaty „klimatycznej”, itp.0;
- i) ceny noclegu po uwzględnieniu zaoferowanego przez Wykonawcę upustu (wartość netto i brutto);
- J) możliwość realizacji usługi dodatkowej jak wcześniejszy check-in, późniejszy check-out.

- 9) Zamawiający po otrzymaniu oferty, zgodnie z lit B pkt 4 i pkt 8 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 lub lepszych.

- 10) Zamawiający wybiera wariant/propozycję miejsca hotelowego, a Wykonawca dokonuje na tej podstawie natychmiast jego rezerwacji (hotelu) na rzecz Zamawiającego lub osoby przez niego wskazanej, chyba że co innego wynika z treści zlecenia.
- 11) Zamawiający przesyłając pisemne zlecenie (e-mailem), zobowiązuje Wykonawcę do zarezerwowania miejsca hotelowego na rzecz Zamawiającego lub osoby przez niego wskazanej, oraz wystawienia vouchera chyba że co innego wynika z treści zlecenia.
- 12) Zamawiający zastrzega sobie prawo do weryfikacji dokonanej rezerwacji w szczególności pod względem lokalizacji, standardu hotelu, bezpieczeństwa, ceny.
- 13) Wykonawca potwierdza Zamawiającemu rezerwację (drogą elektroniczną na wskazany adres mailowy) z podaniem danych, o których mowa w lit B pkt. 8. wraz z numerem rezerwacji w formie vouchera do siedziby Zamawiającego lub miejsca wskazanego przez Zamawiającego w wersji papierowej lub drogą elektroniczną na wskazany w zgłoszeniu adres e-mailowy.
- 14) Wykonawca dostarczy voucher zgodnie ze wskazaniami Zamawiającego, jednak nie później niż na 24 godziny przed terminem planowanej podróży. W szczególnych przypadkach termin dostarczenia vouchera może ulec skróceniu do 4 godzin przed rozpoczęciem podróży. Dostawa vouchera musi nastąpić w sposób umożliwiający rozpoczęcie podróży w określonym terminie.
- 15) W przypadku, gdy dostarczenie vouchera nie jest możliwe, Wykonawca dostarcza go wg zapotrzebowania Zamawiającego bez dodatkowych opłat (w terminie oraz w miejsce wskazane przez Zamawiającego).
- 16) W przypadku gdy Wykonawca nie dostarczy potwierdzenia rezerwacji miejsc hotelowych, nie przekaże zamawiającemu vouchera lub dostarczy go w miejsce inne, niż wskazane w zamówieniu, Zamawiający będzie miał prawo do zrealizowania zamówienia u innego wykonawcy, a kosztami obciąży Wykonawcę będącego stroną Umowy.
- 17) Zmiany, na żądanie Zamawiającego, dokonanej rezerwacji w zakresie terminu przyjazdu lub wyjazdu, osoby korzystającej, hotelu, zmiany standardu hotelu, standardu pokoju hotelowego, ewentualnej rezygnacji z zaplanowanego pobytu, odwołanie rezerwacji. Zmiana taka nie będzie wiązała się dla Zamawiającego z żadnymi dodatkowymi kosztami, o ile fakt ten został zgłoszony w terminie, o którym mowa w lit. B pkt 8a). Zamawiający, konieczność wprowadzenia zmian będzie zgłaszał Wykonawcy nie później niż na 24 godziny przed planowanym terminem rozpoczęcia podróży. W przypadku dokonywania zmian po terminie, w którym można je dokonać je bezkosztowo i wystąpieniu różnic w cenie miejsca hotelowego, Zamawiający zobowiązuje się do wyrównania udokumentowanej różnicy w cenie miejsca hotelowego. Poza różnicą w cenie miejsca hotelowego Wykonawca nie będzie pobierał z tego tytułu dodatkowych opłat i nie służy mu z tego tytułu dodatkowe wynagrodzenie.
- 18) Wykonawca będzie zobowiązany do bezzwłocznego poinformowania Zamawiającego drogą mailową o wszystkich zmianach dotyczących zarezerwowanego miejsca hotelowego, a w szczególności o zmianach w systemach rezerwacyjnych dotyczących złożonych rezerwacji ukazujących, a także o zbliżającym się

terminie wykupu miejsca hotelowego.

- 19) W dniu wykupu miejsca hotelowego, Wykonawca poinformuje Zamawiającego drogą mailową, że tego dnia upływa termin rezerwacji.
- 20) W razie stwierdzenia nieprawidłowości w treści vouchera Zamawiający wezwie do ich usunięcia. Wykonawca na własny koszt odbierze ww. dokumenty, usunie nieprawidłowości i ponownie dostarczy je w miejsce wskazane przez Zamawiającego.
- 21) Ponadto Wykonawca będzie zobowiązany do:
 - a) Regulowania należności z tytułu dokonania rezerwacji i zapewnienia noclegów ze środków własnych i dokonywał rozliczenia z Zamawiającym na zasadach określonych w OPZ i Umowie.
 - b) W przypadku nie dostarczenia vouchera w ustalonym przez Strony terminie lub w przypadku dostarczenia go w miejsce inne, niż wskazane w zamówieniu, Zamawiający będzie miał prawo do zrealizowania zamówienia u innego wykonawcy, a kosztami obciąży Wykonawcę będącego stroną Umowy.
 - c) Zorganizowania oraz pełnego zabezpieczenia kompleksowej realizacji przedmiotu zamówienia, zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i państw docelowych – dotyczy wszelkiego rodzaju opłat – np. dodatkowych opłat stosowanymi przez hotele, podatków, obowiązkowych ubezpieczeń, innych opłat – każdorazowego informowania Zamawiającego o ew. konieczności poniesienia dodatkowych kosztów, wynikających z lokalnej specyfiki organizacyjnej usług hotelowych.
 - d) Wykonawca zobowiązany będzie do zwrotu niewykorzystanych voucherów w przypadku odwołania wyjazdu, zwrotu części kosztów poniesionych przez Zamawiającego zgodnie z warunkami zastosowanej taryfy. Zwrot tych kosztów powinien nastąpić w terminie 20 dni kalendarzowych od daty zwrotu biletu, na podstawie faktury korygującej lub w innym terminie, wyznaczonym przez Zamawiającego.
- 22) Zwrot niewykorzystanych przez Zamawiającego voucherów, a także dokonanie przez Zamawiającego zmiany hotelu, terminów oraz innych warunków, nie będzie skutkowało obciążeniem Zamawiającego opłatą transakcyjną.
- 23) Wykonawca zobowiązany będzie do dokonywania zmian osoby korzystającej z usług hotelowych, terminów oraz innych warunków pobytu, zmiany te nie będą skutkowały obciążeniem Zamawiającego opłatą transakcyjną chyba, że ich wprowadzenie spowoduje konieczność wystawienia nowego vouchera.
- 24) Do przejścia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji, a zwłaszcza reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dotyczących miejsc hotelowych, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy hotelu lub z przyczyn losowych.
- 25) Zamawiający nie będzie akceptował innych składników cenotwórczych miejsc hotelowych poza kosztem miejsca hotelowego oraz kosztów wymienionych w lit B - pkt 8h) i pkt 17, a w szczególności opłat związanych z przyjętym przez Wykonawcę sposobem rozliczania się z danym Hotelem.
- 26) Zamawiający dopuszcza możliwości realizowania płatności kartą kredytową przez Wykonawcę przy realizacji przedmiotu zamówienia, z zastrzeżeniem, że koszty wynikające z płatności kartą kredytową nie będą obciążały Zamawiającego. Całkowity koszt za zakup miejsca hotelowego musi zostać ujęty przez Wykonawcę w opłacie transakcyjnej.

- 27) Wykonawca zobowiązany jest dokonywać zakup miejsc hotelowych w pierwszej kolejności proponując sprzedaż w ramach taryf poufnych, promocji oraz innych zniżek oferowanych przez hotele.
- C. Fakturowanie oraz sprawozdania z tytułu realizacji przedmiotu zamówienia
- 1) Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia płatności należnych hotelom:
- a) za rezerwowane usługi wraz ze wszelkimi dodatkowymi opłatami, w typu kaucje, taksy zabezpieczające, opłaty klimatyczne itp.;
 - b) 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.
- 2) Zamawiający będzie:
- a) uiszczał zapłatę za faktyczne wykorzystane noclegi zgodnie z zamówioną rezerwacją;
 - b) pokrywał koszt parkingów i innych dodatkowych usług, jeżeli w informacji, o której mowa w lit B pkt 8 h), zostanie zawarta odpowiednia informacja w tym zakresie oraz kosztów, o których mowa w lit B pkt 17. Zamawiający nie będzie pokrywał kosztów innych dodatkowych usług, jeśli takowe nie zostały zawarte w Ofercie przekazanej Wykonawcy.
- 3) Do zadań Wykonawcy należy:
- a) codzienne (dni robocze) fakturowanie na podstawie otrzymanych i potwierdzonych zamówień;
 - b) sporządzanie zestawień, raz na jeden miesiąc lub na prośbę Zamawiającego, na temat realizacji zamówienia w zakresie rezerwacji i zakupu miejsc hotelowych.
- 4) Termin płatności 30 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury.
- 5) Faktura powinna zawierać dodatkowe dane jak:
- a) dane (imię i nazwisko) osoby składającej zamówienie;
 - b) dane osoby korzystającej z noclegu (imię i nazwisko) gościa hotelowego;
 - c) miejscowość i datę pobytu;
 - d) wykaz usług dodatkowych;
 - e) nr Zlecenia;
 - f) kwota za hotel w PLN (wartość netto, brutto, kwota i % podatku);
 - g) wysokość zastosowanego upustu (%) oraz kwota upustu w PLN;
 - h) kwota zastosowanego kursu użytego do przeliczenia na PLN;
 - i) opłata transakcyjna.
- 6) Przez „upust w %” należy rozumieć stałą wysokość procentową upustu udzielanego Zamawiającemu od ceny wyjściowej.
- 7) Za cenę wyjściową rozumie się najniższą z kwot tj. cenę uzyskaną za pośrednictwem systemów rezerwacyjnych, cenę wynegocjowaną z hotelem na podstawie zawartej umowy lub cenę dnia obowiązującą w hotelu w dniu dokonywania rezerwacji podanej do publicznej wiadomości przez hotel np.

- w cennikach lub na stronie internetowej. Wykonawca zobowiązany będzie na żądanie Zamawiającego udokumentować cenę rezerwowanego hotelu.
- 8) Całkowity koszt za rezerwację i zakup miejsca hotelowego w kraju i za granicą musi zostać ujęty przez Wykonawcę w opłacie transakcyjnej. Opłata transakcyjna należna będzie Wykonawcy za dokonanie jednej rezerwacji bez względu na ilość noclegów i osób.
- 9) Zamawiający będzie miał prawo wglądu do dokumentów finansowych Wykonawcy w zakresie dokonywanych rezerwacji hotelowych w kraju i za granicą dla Zamawiającego, a także będzie miał prawo sporządzania z nich wyciągów lub żądania opracowania i przedstawiania przez Wykonawcę informacji zbiorczych. Z tytułu realizacji tych uprawnień przez Zamawiającego, Wykonawcy nie należy się odrębne wynagrodzenie.
- 10) Zamawiający będzie:
- a) uiszczał zapłatę za faktyczne wykorzystane miejsca hotelowe zgodnie z zamówioną rezerwacją;
 - b) pokrywał koszty, o których mowa w:
 - lit B pkt 8 h),
 - koszty związane z anulowaniem lub zmianami rezerwacji biletów, jeżeli zostały zgłoszone po terminie, w którym ich dokonanie bezkosztowe jest niemożliwe z zastrzeżeniem, że termin ten musi być podany w informacji zgodnie z zapisem w lit B pkt 17.
- 11) Zamawiający nie będzie pokrywał kosztów:
- a) innych dodatkowych usług, jeśli takowe nie zostały zawarte w Informacji przekazanej Wykonawcy;
 - b) wynikających z płatności dokonywanych przez Wykonawcę kartami płatniczymi.
- 12) Zwrot voucherów niewykorzystanych, o których mowa w lit B pkt 17, oznacza zwrot części kosztów poniesionych przez Zamawiającego zgodnie z warunkami zastosowanej taryfy. Zwrot tych kosztów powinien nastąpić w terminie 20 dni kalendarzowych od daty zwrotu biletu, na podstawie faktury korygującej lub w innym terminie, wyznaczonym przez Zamawiającego.
- 13) Wykonawca będzie realizował zakup miejsc hotelowych w pierwszej kolejności proponując ich sprzedaż w ramach taryf poufnych, promocji oraz innych zniżek oferowanych przez hotel
- 14) Wykonawca będzie realizował zakup miejsc hotelowych w pierwszej kolejności proponując ich sprzedaż w ramach taryf poufnych, promocji oraz innych zniżek oferowanych przez Hotele.
- 15) Do zadań Wykonawcy należy:
- codzienne (dni robocze) fakturowanie na podstawie otrzymanych i potwierdzonych zamówień;
 - sporządzanie zestawień, raz na jeden miesiąc lub na prośbę Zamawiającego, na temat realizacji zamówienia w zakresie rezerwacji i zakupu biletów i miejsc hotelowych.
- 16) Wykonawca zobowiązany będzie do sporządzania sprawozdań na temat zrealizowanych zamówień w zakresie zakupu miejsc hotelowych. Sprawozdania mają być przekazywane do Zamawiającego do 7 dnia każdego miesiąca, za miesiąc poprzedni, lub doraźnie na prośbę Zamawiającego, w tym przypadku termin sporządzenia sprawozdania będzie ustalany indywidualnie. W sprawozdaniu, o którym mowa w zdaniu drugim mają się znaleźć dane, o których mowa w części lit B pkt 8 oraz pkt 17 w podziale na:
- a) miejsca hotelowe krajowe oraz zagraniczne, w podziale na lokalizację;
 - b) miejsca hotelowe krajowe oraz zagraniczne w podziale na hotele;

- c) miejsca hotelowe krajowe oraz zagraniczne w podziale na ich standard, w tym wyszczególnienie miejsc hotelowych typu low cost;
- d) miejsca hotelowe (vouchery) w podziale na wystawione / zwrócone.

4. Gwarancja:

- 1) Wykonawca zobowiązuje się zapewnić Zamawiającemu standardy jakościowe obsługi zgodne z obowiązującymi przepisami Prawa energetycznego.
- 2) Wykonawca odpowiedzialny będzie za całokształt, w tym za przebieg oraz terminowe wykonanie zamówienia, za jakość, zgodność z warunkami technicznymi i jakościowymi określonymi dla przedmiotu zamówienia oraz przyjmuje na siebie pełną odpowiedzialność za właściwe wykonanie zamówienia.
- 3) Zamawiający oczekuje, aby Wykonawca posiadał Ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem umowy na kwotę co najmniej 90.000 zł i zobowiązuje się do zapewnienia ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności, związanej z przedmiotem zamówienia oraz na warunkach określonych w polisie o na cały czas realizacji umowy. Wykonawca jest zobowiązany do przedłożenia na każde żądanie Zamawiającego polisy ubezpieczeniowej lub innego dokumentu potwierdzającego posiadanie przez Wykonawcę ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem umowy.