

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

1 PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

- 1.1 Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług w zakresie doradztwa, rezerwacji, sprzedaży i dostarczania krajowych i międzynarodowych biletów lotniczych na potrzeby Politechniki Gdańskiej od dnia zawarcia umowy przez 24 miesiące.
- 1.2 Przewiduje się w okresie 2 lat: 730 przelotów krajowych i 1800 przelotów międzynarodowych (przelet w dwie strony liczony jako dwa bilety/przeloty). Podane liczby zostały oszacowane dla potrzeb porównania ofert w oparciu o prognozowaną ilość zakupu biletów na okres 2 lat, są to dane orientacyjne i mogą ulec zmianie.

2 ZAKRES USŁUG BĘDĄCYCH PRZEDMIOTEM ZAMÓWIENIA

- 2.1 Przedstawianie Zamawiającemu najkorzystniejszych, dostępnych na rynku (w tym również „tanich przewoźników”), ofert na zakup biletów lotniczych, każdorazowo z podaniem nazwy linii lotniczych, typu biletu, trasy i czasu podróży.
- 2.2 **Doradztwo w zakresie:**
 - 2.2.1 wyboru optymalnego połączenia pod względem kosztu biletu i czasu trwania podróży, (bezkolizyjnej realizacji połączeń wieloetapowych i najkrótszych połączeń na danej trasie).
 - 2.2.2 kosztów m.in: rezygnacji z zakupionych biletów, zmiany nazwiska na bilecie, zmiany terminu wylotu, kosztów dodatkowego bagażu u oferowanych przez Wykonawcę przewoźników.
 - 2.2.3 możliwości dokonywania zmian w czasie trwania podróży wraz z podaniem informacji o tym, jak przesunięcie terminu wyjazdu (zmiana godziny oraz dnia wylotu czy powrotu o jeden dzień) wpłynie na zmianę ceny biletu lotniczego
 - 2.2.4 możliwości korzystania z akcji i promocji poszczególnych linii lotniczych (m.in. Lot, Lufthansa, SAS, Air France i inne). Informowanie o promocjach linii lotniczych i prowadzenie programów lojalnościowych w imieniu klienta (Miles and More, Flying Blue, Executive Club, Partner Plus Benefit i inne).
- 2.3 Rezerwację biletów lotniczych na trasach krajowych i międzynarodowych, według obowiązujących taryf określonych przez przewoźników z uwzględnieniem najbardziej korzystnych taryf i tras (oraz promocji i programów lojalnościowych).
- 2.4 Sprzedaż biletów zgodnie ze zleceniem Zamawiającego.
- 2.5 Zorganizowanie i zabezpieczenie kompleksowej realizacji przedmiotu zamówienia zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i krajów docelowych (dot. wszelkiego rodzaju opłat - np. lotniskowych, podatków itp.).
- 2.6 Składanie odwołań i reklamacji do linii lotniczych na zlecenie Zamawiającego, a zwłaszcza do reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dot. przewozów realizowanych na podstawie rezerwacji i zakupów dokonywanych u

Wykonawcy, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub ze względów losowych.

- 2.7 Pomoc organizacyjną dla osób delegowanych przez Zamawiającego w przypadkach losowego przedłużenia czasu podróży, odwołania rejsu itp., związaną z bezgotówkowym uzyskaniem noclegu, zmianą biletu lotniczego itp., bez naliczania dodatkowych kosztów obsługi,
- 2.8 W przypadku zaistnienia potrzeby i na prośbę Zamawiającego, zapewnienie bezkosztowej pomocy w korzystaniu z innych usług turystycznych tj. wynajem samochodów, rezerwacja hoteli, itp.

3 WARUNKI REALIZACJI – OGÓLNE

- 3.1 Podstawową formą wszelkiej korespondencji prowadzonej pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym jest droga elektroniczna (e-mailowa). W sytuacjach awaryjnych (np. uszkodzenia sieci internetowej Zamawiającego lub Wykonawcy), każda ze stron zobowiązana jest powiadomić telefonicznie drugą stronę, dopuszczalne jest przesłanie stosownych dokumentów faxem.
- 3.2 Wykonawca zapewni obsługę w zakresie konsultacji nt. rezerwacji, sprzedaży i innych usług opisanych w pkt 2. przez min. 2 osoby dysponujące 2 osobnymi numerami telefonów (połączenia taryfikowane jak za połączenia lokalne lub międzystrefowe) przez 7 dni w tygodniu (poniedziałek – piątek w godzinach 8:00 - 20:00, sobota, niedziela 10.00-17.00). Droga telefoniczna umożliwi również w sytuacjach awaryjnych opisanych w punkcie 3.1 złożenie rezerwacji, dokonanie zmian w rezerwacji, wykup biletu oraz prowadzenie ewentualnych spraw reklamacyjnych i spraw o których mowa w pkt. 2.7 i 2.8.
- 3.3 Wykonawca zapewni (dla przypadków wymagających natychmiastowej interwencji) dostęp 24 godz. na dobę 7 dni w tygodniu do Helpdesku (Hotline) w języku polskim, obsługiwanego przez osobę posiadającą dostęp do systemu rezerwacyjnego i wystawionych biletów.
- 3.4 Wykonawca i Zamawiający wyznaczą osoby uprawnione do wzajemnych kontaktów w sprawach będących przedmiotem zamówienia. W przypadku Zamawiającego lista osób uprawnionych do zamawiania biletów lotniczych będzie obejmowała różne jednostki organizacyjne Zamawiającego.
- 3.5 Upoważniony pracownik Zamawiającego będzie kierował do Wykonawcy „Zapytanie o rezerwację” sporządzone wg załączonego wzoru, dotyczące połączenia na konkretnej trasie. Wykonawca zapewnia ww. pracownikowi Zamawiającego możliwość dokonywania zmian w dyspozycjach dotyczących spraw związanych z zakupem biletów oraz możliwość dokonania zmiany/przepisania na bilecie nazwiska pasażera oraz ewentualnej rezygnacji z zaplanowanego przelotu, zgodnie z zasadami określonymi w regulaminie przewoźnika, którego to dotyczy.
- 3.6 Zamawiającemu przysługuje prawo porównywania cen biletów lotniczych oferowanych przez Wykonawcę z cenami biletów lotniczych oferowanych przez inne biura lub przez przewoźników w sprzedaży bezpośredniej, w tym przez Internet. W przypadku

stwierdzenia niekorzystnej różnicy w cenie biletu oferowanego przez Wykonawcę w stosunku do ceny biletu oferowanego przez inne biuro lub przez przewoźnika (bilet droższy u Wykonawcy) – Zamawiający ma prawo żądać od Wykonawcy realizacji zamówienia po korzystniejszej cenie.

- 3.7 Wykonawca zapewni bezpłatną dostawę biletów w wersji elektronicznej bądź, w przypadku braku takiej możliwości - w wersji papierowej. Dostarczenie biletu na wskazany przez Zamawiającego adres e-mailowy lub pocztowy musi nastąpić nie później niż w ciągu 12 godzin (lub w innym uzgodnionym terminie) od momentu potwierdzenia rezerwacji i wystawienia biletu .
- 3.8 Wykonawca musi posiadać dostęp do minimum 2 systemów rezerwacyjnych (GTS) oraz personel przeszkolony w zakresie obsługi wszystkich obsługiwanych przez biuro systemów rezerwacyjnych (potwierdzone certyfikatami szkolenia poszczególnych pracowników).
- 3.9 Termin płatności – 21 dni kalendarzowych od dnia otrzymania faktury przez Zamawiającego.
- 3.10 Kod klasyfikacji Wspólnego Słownika Zamówień: CPV: 63512000 – 1 usługi sprzedaży biletów podróży (usługi niepriorytetowe - również poza granicami Polski).

4 WARUNKI REALIZACJI – SZCZEGÓŁOWE

4.1 Sposób realizacji zamówienia:

- 4.1.1 Po złożeniu zapotrzebowania drogą mailową na formularzu Zapytania o rezerwację, Wykonawca w ciągu 2 godzin (w przypadku zapytania o lot w terminie do 7 dni od dnia składania zamówienia) lub 3 godzin (w pozostałych przypadkach) od momentu jego otrzymania, prześle Zamawiającemu ofertę (z zastrzeżeniem, że złożenie zapotrzebowania będzie najpóźniej na 2 lub 3 godziny przed zamknięciem biura Wykonawcy – dla każdego przypadku osobno).
- 4.1.2 Oferta obejmuje do wyboru co najmniej 3 warianty przelotów przy zapewnieniu możliwie najkrótszych połączeń oraz bezkolizyjnej realizacji połączeń wieloetapowych gwarantujących terminowe przybycie do miejsca docelowego.
- 4.1.3 W przypadku połączeń wieloetapowych z krótkimi przerwami między lotami, szczególnie obciążonymi ryzykiem opóźnień, Wykonawca powinien poinformować Zamawiającego o ryzyku i zaproponować rozwiązanie alternatywne. Ryzyko krótkich przerw między połączeniami wymaga akceptacji Zamawiającego.
- 4.1.4 Oferta powinna obejmować informacje o dopuszczalnym bagażu rejestrowanym, limitach bagażu jakie przewidują dane linie lotnicze oraz sposobie nadawania, ciągłości i odbioru bagażu.
- 4.1.5 Oferta powinna informować o przypadkach gdy połączenie wieloetapowe będzie związane z koniecznością posiadania przez podróżnego wizy tranzytowej.

- 4.1.6 W razie potrzeby konsultacji (wątpliwości i pytań) Zamawiającego, będzie możliwy kontakt telefoniczny, Wykonawca zobowiązany jest do udzielenia wyczerpującej i jednoznacznej odpowiedzi.
- 4.1.7 Na podstawie oferty i konsultacji Zamawiający wybiera wariant przelotu i zgłasza Wykonawcy (drogą mailową), potrzebę rezerwacji miejsca podając: dane pasażera, numer telefonu kontaktowego, adres e-mail oraz wybór jednego z przedstawionych wariantów, zawierający informacje: termin podróży, klasę podróży, taryfę, miejsce wylotu i przylotu, ewentualne dodatkowe wymagania,
- 4.1.8 Wykonawca na tej podstawie dokonuje wstępnej rezerwacji miejsc i potwierdza Zamawiającemu wstępną rezerwację drogą mailową z podaniem w szczególności: miejsca i terminu wylotu oraz przylotu, klasy podróży, kosztu przelotu, dopuszczalnego bagażu rejestrowego, ewentualnych dodatkowych opłat za bagaż, bądź informuje Zamawiającego o braku możliwości realizacji rezerwacji (jeśli taka sytuacja będzie miała miejsce, wraz z uzasadnieniem).
- 4.1.9 Zamawiający potwierdza drogą mailową złożoną rezerwację akceptując cenę i pozostałe warunki przewozu.
- 4.1.10 Na tej podstawie Wykonawca dokonuje zakupu biletów i przekazuje bilet elektroniczny do pracownika zlecającego zakup oraz pasażera.

4.2 Odwołanie rezerwacji przez Zamawiającego

- 4.2.1 W sytuacjach niedających się wcześniej przewidzieć Zamawiający może: odwołać rezerwację, zmienić trasę lub termin podróży przed planowanym odlotem.
- 4.2.2 Jeżeli zmiana trasy i rezerwacji wiązać się będzie z koniecznością rekalkulacji ceny biletu, Zamawiający zobowiązuje się do wyrównania udokumentowanej różnicy w cenie, zgodnie z cennikami poszczególnych linii lotniczych. Poza różnicą w cenie, Wykonawca nie będzie pobierał z tego tytułu dodatkowych opłat i nie przysługuje mu dodatkowe wynagrodzenie.

4.3 Dokonywanie Płatności za usługi i bilety

- 4.3.1 Zamawiający dopuszcza dokonywanie płatności za bilety ze środków własnych Wykonawcy (z możliwością korzystania na ewentualne życzenie Zamawiającego z karty BTA) do czasu dokonania przez Zamawiającego płatności za faktury (wraz z wydrukowanym zamówieniem usługi).
- 4.3.2 Wykonawca dostarczać będzie faktury za poszczególne zamówienia do siedzib odpowiednich jednostek organizacyjnych Politechniki Gdańskiej.

4.4 Realizacja wykupu biletów, zwroty i zmiany

- 4.4.1 Wykonawca zobowiązany będzie do każdorazowego informowania w dniu wykupu biletu drogą telefoniczną i elektronicznie Zamawiającego, że tego dnia upływa termin rezerwacji.

- 4.4.2 Wykonawca zobowiązany będzie do niezwłocznego informowania Zamawiającego telefonicznie i drogą elektroniczną nt. zmiany warunków rezerwacji (np. ceny biletu, zmiany godziny lotu, odwołanie lotu) i warunków realizacji usługi (zmiana godziny wylotu, odwołanie lotu i inne).
- 4.4.3 Wykonawca zapewnia możliwość bezkosztowego zwrotu biletu w dniu jego wykupu.
- 4.4.4 W przypadku zwrotu biletu z powodu odwołania wyjazdu, Wykonawca zwraca Zamawiającemu tę część zapłaconej kwoty, która pozostanie po potrąceniu kosztów, zgodnie z warunkami zastosowanej taryfy. Zwrot tych kosztów powinien nastąpić w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty zwrotu biletu, na podstawie faktury korygującej.