

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: 205 przelotów krajowych oraz 1230 przelotów międzynarodowych. Pod nazwą „jeden bilet” należy rozumieć bilet na trasie „tam i z powrotem”. Zamawiający zastrzega możliwość zakupu biletów „w jedną stronę”. Podane wartości 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.
- 1.3 Realizacja Usługi odbywa się w następujących etapach:
 - a) złożenie zapytania przez Zamawiającego,
 - b) określenie wariantów podróży przez Wykonawcę,
 - c) złożenie zamówienia przez Zamawiającego,
 - d) wystawienie i dostawa biletu przez Wykonawcę.
- 1.4 Zamawiający może samodzielnie lub przy pomocy udostępnionego przez Wykonawcę systemu wyszukiwania i rezerwacji ustalić wariant podróży. W takim przypadku realizacja usługi polega na:
 - a) złożeniu zamówienia przez Zamawiającego,
 - b) wystawieniu i dostawie biletu przez Wykonawcę.
- 1.5 Wykonawca jest zobowiązany do sporządzania miesięcznych raportów z wystawionych faktur za bilety lotnicze i dostarczania ich bezpłatnie drogą elektroniczną do siedziby Zamawiającego nie później niż do 10 dnia miesiąca następującego po miesiącu którego zestawienie dotyczy.

2 ZAKRES USŁUG BĘDĄCYCH PRZEDMIOTEM ZAMÓWIENIA

- 2.1 Udostępnienie narzędzia online, o którym mowa w części 3 niniejszego dokumentu.
- 2.2 Zakres zamówienie obejmuje między innymi przedstawianie Zamawiającemu najkorzystniejszych dostępnych na rynku (w tym również „tanich przewoźników”) wariantów ofert na zakup biletów lotniczych.

2.3 Doradztwo w zakresie:

- 2.3.1 wyboru optymalnego połączenia pod względem ceny biletu i czasu trwania podróży, (bezkolizyjnej realizacji połączeń wieloetapowych i najkrótszych połączeń na danej trasie).
 - 2.3.2 kosztów m.in: rezygnacji z zakupionych biletów, zmiany nazwiska na bilecie, zmiany terminu wylotu, kosztów dodatkowego bagażu u oferowanych przez Wykonawcę przewoźników.
 - 2.3.3 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.
 - 2.3.4 możliwości korzystania z akcji i promocji oraz promocji własnych 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).
 - 2.3.5 możliwości zamiany zgromadzonych w w/w programach lojalnościowych punktów na bilety.
- 2.4 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).
 - 2.5 Sprzedaż biletów zgodnie ze zleceniem Zamawiającego.
 - 2.6 Zorganizowanie i zabezpieczenie kompleksowej realizacji przedmiotu zamówienia zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i krajów docelowych (dot. wszelkiego rodzaju opłat - np. lotniskowych, podatków itp.).
 - 2.7 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.
 - 2.8 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,
 - 2.9 W przypadku zaistnienia potrzeby i na prośbę Zamawiającego, zapewnienie bezkosztowej pomocy w korzystaniu z innych usług turystycznych tj. wynajem samochodów, rezerwacja hoteli, itp.
 - 2.10 W przypadku korzystania z narzędzia online, rezerwacja i zakup biletów lotniczych odbywać się będzie na poniższych zasadach:

- 1) pracownik Zamawiającego wyszukuje konkretne połączenia i zakłada rezerwację,
- 2) Wykonawca wystawia bilet i przesyła go niezwłocznie Zamawiającemu, na zasadach określonych w niniejszym dokumencie.

3 WARUNKI REALIZACJI – OGÓLNE

- 3.1 Podstawową formą wszelkiej korespondencji prowadzonej między Wykonawcą a Zamawiającym jest droga elektroniczna (emailowa). W sytuacjach awaryjnych (np. uszkodzenia sieci internetowej Zamawiającego lub Wykonawcy), każda ze stron zobowiązana jest powiadomić telefonicznie drugą stronę, dopuszczalne jest przesłanie stosownych dokumentów faksem.
- 3.2 Wykonawca zapewni obsługę w zakresie 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) lub przy pomocy udostępnionego Zamawiającemu w języku polskim, narzędzia online. Droga elektroniczna 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. Wybór formy przekazywanych zamówień należy do Zamawiającego.
 - 3.2.1 Narzędzie online, o którym mowa w pkt. 3.2 będzie dostępne dla Zamawiającego 24 h 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 ją połączeń lotniczych (baza oferowanego narzędzia online musi zawierać również ofertę tzw. tanich linii lotniczych *low cost*),
 - b. dokonywanie rezerwacji biletów lotniczych,
 - c. anulowanie rezerwacji,
 - d. dokonywanie zmian terminu, miejsca podróży, a także danych pasażera,
 - e. weryfikowanie propozycji Wykonawcy,
 - f. wykup i wygenerowanie biletu lotniczego.
 - 3.2.2 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 (data, godzina) wylotu,
 - c. o miejscu i terminie (data, godzina) przylotu,

- d. o czasie trwania lotu, a w przypadku połączeń wieloetapowych o łącznym czasie trwania lotu,
- e. w przypadku połączeń wieloetapowych – o ilości 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. terminie wykupu biletu w określonej cenie,
- i. o możliwości i warunkach anulowania biletu,
- j. o możliwości zmian terminu wylotu, przylotu,
- k. o możliwości zmian danych dotyczących pasażera,
- l. o możliwości zmiany trasy podróży,
- m. informowanie o zbliżających się terminach wykupu i złożonych rezerwacjach

3.2.3. Wykonawca na żądanie Zamawiającego przeprowadzi w terminie z nim ustalonym szkolenie z obsługi narzędzia online w wymiarze czasowym niezbędnym do przekazania pełnej wiedzy osobom docelowo korzystającym z udostępnionego systemu rezerwacyjnego oraz zapewni niezbędne wsparcie w tym zakresie przez cały okres realizacji umowy.

3.2.4. Szkolenie zostanie przeprowadzone w formie warsztatów na terenie Politechniki Gdańskiej.

1. Zamawiający zapewni::

- a. Salę szkoleniową z dostępem do Internetu
- b. Rzutnik multimedialny

2. Przeprowadzający szkolenie zapewni:

- a. Realizację szkolenia spełniającego wymagania określone w pkt. 3.2.3.
- b. Materiały szkoleniowe w języku polskim lub formie dostępu do filmu instruktażowego.

3.3 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. Jednostki organizacyjne Zamawiającego uzyskają dostęp do narzędzia online. Wykonawca nie może ograniczyć liczbyostępów do narzędzia online.

3.4 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.

- 3.5 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) – Wykonawca zrealizuje zamówienie 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 emailowy 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 (GDS) 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 i pakietów wycieczkowych.

4 WARUNKI REALIZACJI – SZCZEGÓŁOWE

4.1 Sposób realizacji zamówienia:

- 4.1.1 Czas reakcji na zapytanie dotyczące propozycji rezerwacji biletu, przesłany drogą mailową na adres podany przez Wykonawcę wynosi nie więcej niż 4 godziny od chwili jego otrzymania, zgodnie z formularzem oferty Wykonawcy, stanowiącym załącznik nr 2 do umowy.
- 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. Liczba przedstawianych wariantów przelotów stanowi jedno z kryteriów oceny ofert. Przedstawienie 3 wariantów jest wymaganie minimalnym.

- 4.1.3 W przypadku połączeń wieloetapowych z krótkimi przerwami między lotami, szczególnie obciążonymi ryzykiem opóźnień, Wykonawca musi poinformować Zamawiającego o ryzyku i zaproponować rozwiązanie alternatywne. Ryzyko krótkich przerw między połączeniami wymaga akceptacji Zamawiającego.
- 4.1.4 Oferta musi obejmować informacje o dopuszczalnym bagażu rejestrowanym, limitach bagażu jakie przewidują dane linie lotnicze oraz sposobie nadawania, ciągłości i odbioru bagażu.
- 4.1.5 Oferta musi 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 email 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.
- 4.1.11 Rezerwacja biletu poprzez udostępniony system rezerwacyjny obowiązywać się będzie zgodnie z pkt. 2.10 niniejszego dokumentu.

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.