

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiot zamówienia: Świadczenie usług w zakresie rezerwacji i sprzedaży biletów lotniczych na trasach zagranicznych i krajowych wraz z ich dostarczeniem na adres Zamawiającego, na potrzeby pracowników, doktorantów i studentów Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie. Usługa realizowana będzie sukcesywnie przez okres 12 miesięcy od dnia zawarcia umowy, lub do wyczerpania kwoty, którą Zamawiający zamierza przeznaczyć na realizację zamówienia - przewidywana liczba biletów 500 szt.

Opis przedmiotu zamówienia:

1. Najczęściej uczęszczane trasy (dane określone na podstawie zrealizowanych w okresie ostatnich 12 miesięcy transakcji - służą do celów porównawczych, nie stanowią zobowiązania do ich zrealizowania), to:
 - 1) Barcelona 9 %,
 - 2) Rzym 4%,
 - 3) Sevilla 4%,
 - 4) Amsterdam 3%,
 - 5) Florencja 2,6%,
 - 6) Wiedeń 2,6%,
 - 7) Lizbona 2%,
 - 8) Berno 1,8%,
 - 9) Sofia 1,8%,
 - 10) Antalaya 1,6%,
 - 11) Porto 1,6%,
 - 12) Paryż 1,4%,
 - 13) Los Angeles 1,4%,
 - 14) Ateny 1,4%,
2. Wykonawca zobowiązany będzie do:
 - 1) rezerwacji miejsc i sprzedaży biletów lotniczych komunikacji międzynarodowej i krajowej z uwzględnieniem bezkolizyjnej relacji połączeń wieloetapowych i najkrótszych połączeń na danej trasie z uwzględnianiem najniższych dostępnych taryf publikowanych i stawek negocjowanych oraz stawek promocyjnych w klasach wymaganych przez Zamawiającego (szczegółowo określonych w zamówieniach jednostkowych), a także w klasie przewoźników z grupy tzw. Tanich Linii Lotniczych. Wykonawca zobowiązany jest wybierać bilety na połączenia lotnicze dostępne w danych terminach na danej trasie, kierując się zasadą najniższej ceny biletów, dogodnością połączeń, najkrótszym czasem oczekiwania na przesiadkę (maksymalnie do 5 godzin) oraz wymaganym standardem usług lotniczych, z zachowaniem uczciwości handlowej:

- a) sprzedaży biletów lotniczych, których cena będzie zawierała wszelkie opłaty wymagane prawem krajowym i międzynarodowym, w szczególności opłaty lotniskowe, paliwowe, rezerwacyjne, podatkowe oraz ubezpieczenie;
 - b) stosowaniu minimalnych cen dostępnych w danym terminie z zachowaniem wymaganego standardu podróży;
 - c) dla każdego zamówienia jednostkowego (w formie: email, telefonicznie,), przedstawienie każdorazowo w ciągu 2 godzin od przesłania zamówienia przez Zamawiającego, przynajmniej trzech ofert przelotów na zamawianej trasie i w danym terminie, w celu umożliwienia wyboru najlepszej oferty cenowej w stosunku do potrzeb i określonych przez pracownika możliwości finansowych;
 - d) termin złożenia i przesłania do Zamawiającego rezerwacji lotniczej po otrzymaniu zlecenia nie może być krótszy niż 1 godzina i dłuższy niż 3 godziny;
 - e) Wykonawca zobowiązuje się do przyjmowania zleceń od pracowników UWM – co najmniej w 8 godzinnym dniu pracy w dni robocze, a we wszystkie soboty niebędące dniami świątecznymi co najmniej 4 godzinnym dniu pracy;
 - f) zagwarantowania utrzymania wybranej przez pracownika UW-M rezerwacji (taryfy i oferty biletowej) pod względem trasy i ceny, do czasu kiedy osoba upoważniona - pracownik Biura ds. Współpracy Międzynarodowej UW-M, zatwierdzi Wykonawcy realizację usługi dla pasażera - dotyczy tylko biletów na trasach zagranicznych. Lista osób upoważnionych ze strony Zamawiającego do zatwierdzania realizacji usług międzynarodowych będzie podana przy zawarciu umowy.
- 2) umożliwienia dokonywania rezerwacji biletów lotniczych przez wyjeżdżających służbowo pracowników, doktorantów i studentów UW-M osobiście, telefonicznie lub drogą elektroniczną (e- mail);
 - 3) przypominania o zbliżających się terminach wykupów biletów przy dokonanych wcześniej rezerwacjach;
 - 4) uzyskania akceptacji ceny i warunków przewozu przez Zamawiającego przed wykupieniem biletu;
 - 5) dostarczania na koszt i ryzyko Wykonawcy biletów lotniczych i faktur na adres wskazany przez Zamawiającego;
 - 6) niezwłocznego informowania Zamawiającego o braku możliwości realizacji rezerwacji lub sprzedaży biletów, jeśli taka sytuacja będzie miała miejsce, wraz z uzasadnieniem. W przypadku braku możliwości realizacji rezerwacji lub sprzedaży biletów, należy przedstawić propozycje lotów w terminach najbliższych wymaganym;
 - 7) zapewnienia Zamawiającemu możliwości dokonywania zmian w biletach w zakresie danych pasażera, terminu przelotu lub trasy biletu w zależności od regulaminu przewoźnika bez obciążania Zamawiającego dodatkowymi kosztami z zastrzeżeniem sytuacji, gdy będzie konieczna rekalkulacja ceny biletu (w takim przypadku Zamawiający zobowiązuje się do pokrycia powstałej niedopłaty, zaś Wykonawca zobowiązuje się do zwrotu nadpłaty);
 - 8) regulowania należności z tytułu zakupu biletów lotniczych oraz z tytułu wszelkich kosztów związanych z przewozem lotniczym, w tym z tytułu opłat lotniskowych ze środków własnych;
 - 9) składanie ewentualnych odwołań i reklamacji do linii lotniczych, a zwłaszcza do reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dotyczących przewozów realizowanych na podstawie rezerwacji i zakupów dokonywanych u Wykonawcy, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub ze względów

losowych pasażera;

- 10) negocjowania z przewoźnikiem korzystnych dla Zamawiającego warunków rezygnacji z zamówionych biletów oraz zapewnienie możliwości bezkosztowego zwrotu biletu w dniu jego sprzedaży w zależności od regulaminu przewoźnika;
 - 11) zwrotu Zamawiającemu części kosztów poniesionych przez Zamawiającego zgodnie z warunkami zastosowanej taryfy w przypadku konieczności zwrotu biletu (zwrot tych kosztów powinien nastąpić w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty zwrotu biletu na podstawie faktury korygującej);
 - 12) sporządzania, bez dodatkowych opłat, comiesięcznych raportów z wykorzystania kwoty umowy, a w przypadku osiągnięcia 90% wartości kwoty umowy, niezwłoczne przekazanie informacji o powyższym pracownikowi Zamawiającego;
 - 13) sporządzania, bez dodatkowych opłat, raportów z wystawionych przez Wykonawcę faktur za bilety lotnicze z wyszczególnieniem czynników cenotwórczych każdego biletu (taryfy, opłat lotniskowych i opłaty transakcyjnej, innych);
 - 14) wyznaczenia pracowników i numerów telefonów do kontaktów z pracownikami Zamawiającego, włącznie z umożliwieniem pracownikom, doktorantom i studentom UW-M kontaktowania się z Wykonawcą i zamówienia biletu w trybie alarmowym (telefon alarmowy czynny 24 godz./dobę w każdy dzień tygodnia, bez względu na fakt, czy jest to dzień pracy Wykonawcy, czy też nie).
3. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca wystawił bilet lotniczy na wybrany wariant połączenia i dostarczył go wraz z fakturą niezwłocznie po wystawieniu na wskazany adres e-mailowy Zamawiającego w terminie uzgodnionym, nie później jednak niż 24 godziny przed rozpoczęciem podróży, której dotyczy rezerwacja i zakup biletu. Zamawiający wymaga również, aby wystawione bilety były równocześnie dostarczone na pocztę email pasażera, oraz w przypadku biletów na trasach zagranicznych na pocztę email pracowników Biura ds. Współpracy Międzynarodowej UW-M, na adresy wskazane przy zawarciu umowy.
4. Na każdorazowe wezwanie Zamawiającego, Wykonawca będzie zobowiązany przedstawić (w formie pisemnej) uzyskane od przewoźnika poświadczenie wykazanej w zestawieniu ceny taryfowej biletu dotyczącej wybranego przez Zamawiającego zrealizowanego zlecenia. Ponadto, będzie zobowiązany do przedstawienia listy przewoźników, których ceny taryfowe biletów były brane pod uwagę przy wyborze najtańszej oferty przelotu, zgodnie z warunkami określonymi w zleceniu, z zastrzeżeniem, że Zamawiający może wezwać Wykonawcę do przedłożenia poświadczenia oraz listy przewoźników w terminie 7 dni od dnia dostarczenia comiesięcznego zestawienia oraz tylko do zleceń wskazanych na tym raporcie.
5. Zobowiązania Zamawiającego:
- 1) Zamawiający zastrzega, iż wylot oraz powrót może następować w każdym dniu tygodnia, w terminie podanym w zleceniu, z uwzględnieniem obowiązującego na danej trasie rozkładu lotów;
 - 2) Zamawiający dokonywać będzie zlecenia telefonicznie, pocztą elektroniczną, w terminie nie krótszym niż 72 godz. przed planowanym terminem wylotu;
 - 3) Zamawiający zastrzega sobie 24h termin odstąpienia od złożonego zlecenia bez konieczności ponoszenia dodatkowych kosztów (dotyczy założonych rezerwacji);
 - 4) Zamawiający ustala, że rozliczenia z Wykonawcą będą dokonywane według określonej w ofercie opłaty transakcyjnej i cen biletów przewoźnika (taryfy), z uwzględnieniem narzutu kosztów Wykonawcy w stosunku do ceny biletów przewoźnika i udzielonego

przez Wykonawcę upustu w stosunku do cen biletów przewoźnika;

- 5) Zamawiający zastrzega sobie prawo do sprawdzania czy Wykonawca zastosował najtańsze dostępne taryfy publikowane, stawki negocjowane oraz stawki promocyjne;
 - 6) Zamawiającemu przysługuje prawo porównania cen biletów oferowanych przez Wykonawcę z cenami oferowanymi przez innych agentów lub przewoźników.
6. Pozostałe warunki:
- 1) Wykonawca będzie dostarczał faktury na swój koszt i ryzyko na adres siedziby Biura ds. Współpracy Międzynarodowej (BWM) UW-M: ul. Oczapowskiego 2, 10-719 Olsztyn. Faktury będą wysyłane na adres Zamawiającego w ciągu 7 dni od daty zakupu biletu.
 - 2) Faktura powinna zawierać między innymi cenę jednostkową biletu netto i brutto, wysokość opłaty transakcyjnej, ewentualne upusty, a także imię i nazwisko pasażera, terminy wylotu i powrotu, trasę przelotu.
 - 3) Usługi świadczone przez Wykonawcę w trakcie realizacji zamówienia muszą spełniać zasady IATA (Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego) w zakresie sprzedaży biletów lotniczych.
 - 4) Wykonawca będzie odpowiedzialny za całość szkód poniesionych przez Zamawiającego z powodu zawinionego niewykonania lub nienależytego wykonania przedmiotu zamówienia przez Wykonawcę.
 - 5) Termin płatności faktur wynosi 30 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego.
 - 6) Zamawiający zastrzega sobie prawo do kontrolowania cen biletów zamawianych u Wykonawcy. W razie udowodnienia przez Zamawiającego, że w dniu wykupu istniał tańszy wariant podróży niż zaoferowany przez Wykonawcę, Wykonawca zwróci Zamawiającemu różnicę w cenie biletów oraz zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 25% wartości zamówienia, którego sprawa dotyczy.
 - 7) 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 większej niż 3% różnicy w cenie biletu lotniczego oferowanego przez Wykonawcę w stosunku do ceny biletu oferowanej przez inne biuro lub przez przewoźnika, Zamawiający ma prawo do kupna biletu w innym biurze podróży, u przewoźnika w sprzedaży bezpośredniej, w tym przez internet, do zmiany standardu usług przy wyborze połączenia lotniczego oraz do rezygnacji z usługi dostarczenia biletu.
 - 8) Wynagrodzenie nie może obejmować kosztów reklamacji zgłoszonych Wykonawcy przez Zamawiającego, wynikłych ze zdarzeń nieleżących po stronie Zamawiającego. Koszty takich reklamacji ponosi Wykonawca.
 - 9) Wykonawca nie ma prawa, bez uzyskania wcześniejszej pisemnej zgody Zamawiającego przenieść na osoby trzecie jakichkolwiek uprawnień wynikających z umowy, zawartej po przeprowadzonym postępowaniu, a w szczególności zlecić innemu podmiotowi gospodarczemu wykonania umowy w całości lub w części.
 - 10) Przez zamówienie jednostkowe Zamawiający rozumie realizację usługi dla 1 podróżującego do miejsca docelowego wraz z podróżą powrotną. Zamawiający zastrzega sobie prawo do złożenia zlecenia dla realizacji rezerwacji i sprzedaży biletów lotniczych w jedną stronę.
 - 11) W razie stwierdzenia błędów w dokumentach biletów, Wykonawca zostanie wezwany przez Zamawiającego do ich niezwłocznego usunięcia.
 - 12) Wykonawca stworzy profil pozwalający na naliczanie punktów lojalnościowych na konto

Zamawiającego.

- 13) Doradztwo w zakresie programów lojalnościowych Zamawiającemu.
- 14) Administrowanie w imieniu i na rzecz Zamawiającego programami lojalnościowymi.
- 15) Reprezentację Zamawiającego wobec linii lotniczych w sprawach związanych ze zmianami rezerwacji oraz reklamacjami usług lub na życzenie Zamawiającego również trasy i czasu trwania podróży.