

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA - ZAKTUALIZOWANY

1. Przedmiotem zamówienia jest **świadczenie usług rezerwacji połączeń lotniczych oraz sprzedaż biletów lotniczych na przewozy pasażerskie na trasach krajowych i zagranicznych w klasie business i/lub klasie ekonomicznej na potrzeby Teatru Łątnia Nowa wraz z ich dostarczeniem do zamawiającego**, zgodnie z potrzebami Zamawiającego w okresie od dnia zawarcia umowy do 31.12.2023 r.:
 - a) rezerwacja, sprzedaż i dostawa biletów lotniczych odbywać się będzie sukcesywnie, zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego,
 - b) za jeden bilet należy rozumieć bilet na trasie: tam i z powrotem. Przez pojęcie „bilet tam” należy rozumieć bilet z miejsca wskazanego przez Zamawiającego do miejsca docelowego – miejsca zakończenia podróży, składającej się z lotu bezpośredniego lub kilku lotów z przesiadką/ami. Pod pojęciem „bilet z powrotem” należy rozumieć powrót z wyznaczonego miejsca, wskazanego przez Zamawiającego do ostatecznej lokalizacji, na który składa się albo lot bezpośredni lub przelot z przesiadką/ami. Zamawiający może zastrzec zakup biletów w jedną stronę,
 - c) zakres zamówienia obejmuje głównie zagraniczne przewozy pasażerskie, na odcinkach do/z europejskich (do krajów Europy) oraz na odcinkach międzykontynentalnych poza Europę, świadczone przez regularne linie lotnicze,
 - d) Zamawiający zastrzega możliwość zamówienia biletów lotniczych krajowych,
 - e) Zamawiający zastrzega możliwość zamówienia biletów tanich linii lotniczych (low cost), ale tylko na wyraźne polecenie Zamawiającego,
 - f) bilety lotnicze wystawiane będą w formie e-biletów, a w przypadku braku takiej możliwości, w formie papierowej, zgodnie ze składanymi przez Zamawiającego zleceniami w zakresie: tras, terminów i klas lotniczych, według obowiązujących taryf przewoźników, z uwzględnieniem najkorzystniejszych w danym momencie cen,
 - g) przy sprzedaży biletów Wykonawca zobowiązany jest stosować minimalne ceny dostępne w danym terminie na danej trasie, z zachowaniem uczciwości handlowej,
 - h) bilet wystawiony przez Wykonawcę musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego i przesłany bezpośrednio przez Wykonawcę na adres poczty elektronicznej wskazanej przez Zamawiającego,
 - i) w nagłych przypadkach Wykonawca bezpłatnie dostarczy dokumenty podróży (bilety lotnicze) w miejsce wskazane przez Zamawiającego lub do własnego punktu obsługi klienta na lotnisku, ewentualnie do punktu sprzedaży biletów lotniczych przewoźnika, który realizuje przelot, niezwłocznie od momentu złożenia zlecenia, w terminie umożliwiającym wykorzystanie zakupionego biletu.
2. Zamawiający wymaga, aby bilet lotniczy wystawiony w ramach realizacji zamówienia pochodził bezpośrednio z systemu GDS – Systemu Globalnej Dystrybucji (ang. Global Distribution System), tj. platformy wymiany danych pomiędzy dostawcami usług (liniami lotniczymi).
3. Zastrzega się, iż wszystkie dane ujęte w przekazywanych elektronicznie biletach lotniczych będą identyczne z odpowiednimi danymi przechowywanymi w postaci elektronicznej w systemie rezerwacyjnym przewoźnika za pośrednictwem Globalnego Systemu Dystrybucji (GDS) użytkowanego przez Wykonawcę. Niedopuszczalne jest samodzielne wprowadzanie przez Wykonawcę jakichkolwiek zmian w treści wygenerowanego elektronicznie za pośrednictwem danego systemu rezerwacyjnego biletu.
4. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia najwyższej jakości oferowanych usług.
5. Wykonawca musi posiadać możliwość sprzedaży biletów lotniczych co najmniej 300 regularnych linii lotniczych, w tym także wewnętrznych pozaeuropejskich linii lotniczych.
6. Wykonawca zapewni możliwość realizacji niniejszego zamówienia przez wszystkie dni robocze (od poniedziałku do piątku), co najmniej w godzinach od 09.00 do 17.00.
7. Do realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca jest zobowiązany przydzielić co najmniej jedną osobę, która ukończyła kurs kasjera lotniczego, posiada co najmniej dwuletnie doświadczenie w rezerwacji, sprzedaży i dostawie biletów lotniczych.
8. Zamawiający będzie zgłaszał Wykonawcy za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres e-mail wskazany przez Wykonawcę, potrzebę rezerwacji i zakupu biletu na danej trasie, w określonej klasie, podając jednocześnie termin podróży oraz ewentualne inne konieczne parametry podróży niezbędne do przygotowania oferty biletów lotniczych. Zgłoszenie, o którym mowa powyżej, zwane będzie zleceniem przygotowania oferty przelotu.
9. Wykonawca jest zobowiązany do przygotowania oferty przelotu zgodnie ze zleceniem, o którym mowa w pkt. 6, z uwzględnieniem połączeń najtańszych oraz o najkrótszym łącznie czasie podróży.
 - a) oferta przygotowana przez Wykonawcę musi przedstawiać różne warianty połączeń z uwzględnieniem:
 - najkrótszego łącznego czasu przelotu,

- najmniejszej liczby przesiadek,
 - najniższych kosztów przelotu;
- b) oferta przygotowana przez Wykonawcę nie może zawierać połączeń tanimi liniami lotniczymi, chyba, że Zamawiający wyraźnie wskaże taką możliwość przy składaniu zlecenia przygotowania oferty przelotu,
- c) każda oferta przelotu zaproponowana przez Wykonawcę powinna uwzględniać najkorzystniejsze na rynku ceny i promocje wraz z podaniem informacji – jak przesunięcie terminu wyjazdu (np. wylot/powrót jeden dzień wcześniej/później) wpłynie na zmianę ceny biletu lotniczego, - nazw linii lotniczych, - najkorzystniejszych tras podróży i łącznego czasu podróży,
- d) Wykonawca zobowiązany jest zapewnić bezkolizyjną relację wieloetapowych połączeń zagranicznych i krajowych oraz możliwość ich łączenia - z wykorzystaniem ofert przewozowych różnych linii lotniczych (różnych przewoźników) w trakcie jednej podróży.
10. Wykonawca w zadeklarowanym w ofercie czasie, nie później jednak niż w ciągu 3 godzin od momentu przekazania zapytania przez Zamawiającego, zobowiązuje się do przesłania Zamawiającemu (na adres e-mail wskazany przy składaniu zlecenia) optymalną ofertę przelotu, odpowiadającą wymaganiom określonym w zleceniu wraz z przedstawieniem co najmniej dwóch połączeń alternatywnych (jeśli Zamawiający nie zrezygnował z takiego wymagania) uwzględniających:
- a) połączenia o najkrótszym łącznym czasie podróży i jak najmniejszej ilości międzylądowań i przesiadek,
 - b) najtańszego połączenia.
11. Oferta przelotu, o której mowa w pkt. 10, przy każdym wariantcie podróży, powinna zawierać w szczególności informacje:
- a) linii lotniczej (przewoźniku) świadczącej usługę przewozu,
 - b) miejscu i terminie (data, godzina) wylotu (ze wskazaniem lotniska),
 - c) miejscu i terminie (data, godzina) powrotu (ze wskazaniem lotniska),
 - d) czasie trwania lotu, a w przypadku połączeń wieloetapowych o łącznym czasie trwania lotu oraz o ilości i miejscu ewentualnych przesiadek, wraz z terminami (data i godzina) przylotu i odlotu z miejsca przesiadki,
 - e) cenie biletu przewoźnika (bez opłaty transakcyjnej) z uwzględnieniem nadania 1 szt. bagażu w PLN oraz innych opłat związanych z przelotem, w tym np. opłaty paliwowe, opłaty lotniskowe,
 - f) możliwości i warunkach anulowania biletu,
 - g) możliwości zmian terminu wylotu, przelotu,
 - h) możliwości zmian danych dotyczących pasażera,
 - i) możliwości zmiany trasy podróży,
 - j) terminie wykupu biletu w określonej cenie.
12. Przy zakupie grupowych biletów lotniczych, Wykonawca jest zobowiązany w zadeklarowanym w ofercie czasie („czas odpowiedzi na złożone zapytanie”), potwierdzić Zamawiającemu mailowo (na adres e-mail każdorazowo wskazany przy składaniu zlecenia), że przyjął zlecenie do realizacji i wysłał zapytanie do danego przewoźnika oraz poinformować Zamawiającego o orientacyjnym czasie, w jakim otrzyma odpowiedź (ofertę przelotu grupowego) od przewoźnika.
13. Bilet lotniczy wystawiony w ramach realizacji umowy i przekazany Zamawiającemu musi zawierać wykaz wszystkich składników łącznej ceny biletu
14. Wykonawca dokona rezerwacji biletu po dokonaniu wyboru wariantu przelotu przez Zamawiającego.
15. Wykonawca każdorazowo będzie przysyłał Zamawiającemu drogą elektroniczną na wskazany adres, potwierdzenie dokonanych rezerwacji biletów lotniczych oraz na bieżąco informował o wszystkich zmianach dotyczących zarezerwowanej podróży.
16. W dniu, w którym będzie przypadał termin wykupu danego biletu lotniczego, Zamawiający będzie otrzymywał od Wykonawcy wiadomość przesłaną na adres poczty elektronicznej (wskazany przez Zamawiającego przy składaniu zlecenia) z informacją, że tego dnia upływa termin rezerwacji, z wyprzedzeniem co najmniej 6 godzin do momentu wykupu biletu w oferowanej cenie.
17. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca w całym okresie obowiązywania umowy był ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia, na sumę gwarancyjną nie mniejszą niż 200 000,00 zł.
18. Wykonawca zobowiązany jest do przejęcia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji do przewoźnika, a zwłaszcza reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dotyczących przewozów realizowanych na podstawie sprzedanych biletów, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub z przyczyn losowych.
19. W trakcie trwania podróży Wykonawca udostępni Zamawiającemu telefoniczny „serwis alarmowy”- Call Center/help desk- czynny poza godzinami pracy Wykonawcy oraz w dni wolne od pracy, dzięki któremu, możliwe

będzie dokonywanie zmian w rezerwacji (trasa i/lub godzina), w tym anulowanie i/lub wykup biletu, zgodnie z warunkami przewidzianymi dla poszczególnych klas rezerwacyjnych biletów.

20. Zamawiający może odwołać rezerwację objętą zamówieniem, dokonać zmiany rezerwacji w zakresie trasy i/lub terminu podróży lub dokonać rezygnacji z zakupionego biletu lotniczego. Jeżeli zmiana, o której mowa w zdaniu pierwszym spowoduje zmianę ceny biletu/biletów, Zamawiający pokryje udokumentowaną różnicę w cenie. Poza różnicą w cenie, o której mowa powyżej, Wykonawca nie będzie pobierał z tego tytułu dodatkowych opłat i nie przysługuje mu dodatkowe wynagrodzenie.

21. Wykonawca zobowiązuje się do sporządzania Zamawiającemu miesięcznych raportów (w podziale na: bilety lotnicze krajowe, bilety lotnicze zagraniczne, z uwzględnieniem składników cenotwórczych, o których mowa w § 1 ust. 9 Umowy) z wystawianych przez Wykonawcę faktur za bilety lotnicze i przesyłania ich na adres wskazany w § 1 ust. 13 umowy do każdego 7 dnia następnego miesiąca.

22. Wykonawca zobowiązuje się do zwrotu kosztów za niewykorzystane i zwrócone bilety lotnicze zgodnie z wymogami zastosowanej taryfy lotniczej, przepisami IATA oraz przepisami danej linii lotniczej. Jednocześnie Wykonawca nie będzie pobierał opłaty transakcyjnej za zwrot biletu lotniczego.

23. Wykonawca jest zobowiązany do realizacji usług zgodnie ze standardami Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego – IATA, co musi potwierdzać posiadana przez Wykonawcę autoryzacja/akredytacja IATA do sprzedaży biletów lotniczych.

24. Przewidywana liczba biletów lotniczych to 49 sztuk (tam i z powrotem, w tym 7 na trasach europejskich, 41 na trasach pozaeuropejskich i 1 tanie linie), jednak Zamawiający zastrzega sobie prawo dostosowania ich liczby do rzeczywistych potrzeb (tj. ograniczenia lub zwiększenia), w ramach przeznaczonych na ten cel środków finansowych.

25. Wynagrodzenie za wykonywanie przedmiotu umowy będzie stanowić równowartość faktycznie dostarczonych biletów lotniczych