



Załącznik nr 2 do Zapytania ofertowego

## **SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

### **(SOPZ)**

1. Przedmiot zamówienia obejmuje kompleksową obsługę w zakresie rezerwacji, sprzedaży oraz dostarczenia biletów lotniczych zgodnie z potrzebami Zamawiającego.
  - 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 z terminala GDS (Globalnego Systemu Dystrybucji) użytkowanego przez Wykonawcę na adres poczty elektronicznej wskazanej przez Zamawiającego,
  - i) wszystkie dane zawarte w bilecie elektronicznym dostarczonym przez Wykonawcę Zamawiającemu będą identyfikowane z odpowiednimi danymi przechowywanymi w postaci elektronicznej w systemie rezerwacyjnym przewoźnika za pośrednictwem GDS, użytkowanego przez Wykonawcę,
  - j) 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. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia najwyższej jakości oferowanych usług.
3. Usługa winna spełniać standardy Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego (IATA) w zakresie sprzedaży biletów lotniczych.
4. Wykonawca musi posiadać możliwość sprzedaży biletów lotniczych co najmniej 300 regularnych linii lotniczych, w tym także wewnętrznych pozaeuropejskich linii lotniczych.
5. Wykonawca zapewni możliwość realizacji niniejszego zamówienia przez wszystkie dni robocze (od poniedziałku do piątku), co najmniej w godzinach od 09.00 do 17.00.
6. Do realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca jest zobowiązany przydzielić co najmniej dwie osoby, które ukończyły kurs kasjera lotniczego, posiadają co najmniej dwuletnie doświadczenie w rezerwacji, sprzedaży i dostawie biletów lotniczych.
7. 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.
8. Wykonawca jest zobowiązany do przygotowania oferty przelotu zgodnie ze zleceniem, o którym mowa w pkt. 7, 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.
9. Wykonawca w zadeklarowanym w ofercie czasie ..... godzin (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:
  - połączenia o najkrótszym łącznym czasie podróży i jak najmniejszej ilości międzylądowań i przesiadek,
  - najtańszego połączenia.



10. Oferta przelotu, o której mowa w ust. 9, przy każdym wariantcie podróży, powinna zawierać w szczególności informacje:
- o linii lotniczej (przewoźniku) świadczącej usługę przewozu,
  - o miejscu i terminie (data, godzina) wylotu (ze wskazaniem lotniska),
  - o miejscu i terminie (data, godzina) powrotu (ze wskazaniem lotniska),
  - o 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,
  - o 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,
  - w przypadku cen biletów podanych w innych walutach, przeliczenie na PLN nastąpi wg średniego kursu NBP na dany dzień,
  - o możliwości i warunkach anulowania biletu,
  - o możliwości zmian terminu wylotu, przelotu,
  - o możliwości zmian danych dotyczących pasażera,
  - o możliwości zmiany trasy podróży,
  - o terminie wykupu biletu w określonej cenie.
11. 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 wystąpił zapytanie do danego przewoźnika oraz poinformować Zamawiającego o orientacyjnym czasie, w jakim otrzyma odpowiedź (oferę przelotu grupowego) od przewoźnika.
12. Wykonawca dokona rezerwacji biletu po dokonaniu wyboru wariantu przelotu przez Zamawiającego.
13. 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.
14. 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.
15. Zamawiający zastrzega sobie prawo wskazania konkretnego połączenia, na które to Wykonawca zobowiązany jest zarezerwować bilet.
16. 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 **150 000,00 zł**.
17. 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.



18. 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.
19. Jeżeli w złożonej ofercie, Wykonawca zadeklarował dodatkową opiekę „opiekuna podróży”, przy sprzedaży biletów lotniczych na odcinkach międzykontynentalnych poza kraje Europy, to najpóźniej na trzy dni przed rozpoczęciem podróży, Wykonawca wyznacza osobę do kontaktu z Zamawiającym poprzez wskazanie nazwiska, nr telefonu komórkowego oraz adresu mailowego opiekuna podróży, który świadczyć będzie całodobową opiekę/pomoc, w czasie trwania podróży Zamawiającego, szczególnie w sytuacjach wyjątkowych (np. przebywanie Zamawiającego w innej strefie czasowej), poza godzinami pracy Wykonawcy oraz w dni wolne od pracy, w zakresie dokonywania zmian w rezerwacji (trasa i/lub godzina), w tym anulowanie i/lub wykup biletu, zgodnie z warunkami przewidzianymi dla poszczególnych klas rezerwacyjnych biletów. Zamawiający na etapie składania zlecenia może zrezygnować z takiej usługi.
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 z wystawianych przez Wykonawcę faktur za bilety lotnicze i przesyłania ich na adres [lidia.piechocka@wfr.org.pl](mailto:lidia.piechocka@wfr.org.pl) do każdego 7 dnia następnego miesiąca zgodnie ze wzorem tabeli, który Zamawiający dostarczy Wykonawcy nie później niż w dniu podpisania umowy.