

- 1. Przedmiotem zamówienia jest kompleksowa obsługa podróży na potrzeby Instytutu Europejskiej Sieci Pamięć i Solidarność, w tym:**
 - 1.1. Wyszukiwanie połączeń, dokonywanie rezerwacji, sprzedaż i dostarczanie biletów lotniczych na trasach krajowych i zagranicznych,
 - 1.2. Wyszukiwanie połączeń, dokonywanie rezerwacji, sprzedaż i dostarczanie biletów kolejowych na trasach krajowych i zagranicznych,
 - 1.3. Wyszukiwanie połączeń, dokonywanie rezerwacji, sprzedaż i dostarczanie biletów autokarowych na trasach krajowych i zagranicznych,
 - 1.4. Wyszukiwanie, dokonywanie rezerwacji i wykup oraz dostarczanie voucherów na noclegi w hotelach w kraju i za granicą.
- 2. Usługi rezerwacji i sprzedaży biletów obejmują:**
 - 2.1. Wyszukiwanie ofert połączeń lotniczych na trasach europejskich, pozaeuropejskich i krajowych w klasie ekonomicznej (z uwzględnieniem przewozów regularnych i nisko-kosztowych);
 - 2.2. Dokonywanie rezerwacji biletów lotniczych w Polsce i za granicą po ustalonych przez Zamawiającego stawkach na rzecz imiennie wskazanych przez Zamawiającego osób fizycznych;
 - 2.3. Wyszukiwanie ofert połączeń kolejowych na trasach w Polsce i za granicą w klasie wskazanej przez Zamawiającego;
 - 2.4. Wyszukiwanie ofert połączeń autokarowych na trasach w Polsce i za granicą;
 - 2.5. Pośredniczenie w sprzedaży biletów lotniczych, kolejowych i autokarowych, dokonywanie opłat, pośredniczenie w odwoływaniu i zmianach rezerwacji, zwrotach opłat;
 - 2.6. Zapytanie rezerwacyjne zgłoszone za pomocą e-mail, faksu lub telefonicznie zawierające:
 - 2.6.1. Imię i nazwisko osoby, na rzecz której dokonywana jest rezerwacja,
 - 2.6.2. Terminy lotów lub połączeń,
 - 2.6.3. Lokalizację wylotu i lotu powrotnego lub połączenia wraz z preferowanymi godzinami odlotów lub wyjazdów,
 - 2.7. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu wariantów połączeń wraz z warunkami rezerwacji najpóźniej w ciągu 24 godzin od otrzymania zapytania o rezerwację.
 - 2.8. Warianty połączeń będą zawierały wskazanie:
 - 2.8.1. co najmniej 3 propozycje połączeń lotniczych wraz z informacjami o ilości ewentualnych przesiadek, chyba że dla danej podróży, w danym terminie i na danej trasie występują mniej niż trzy propozycje – wówczas wykonawca przedstawia je wszystkie informując o tej okoliczności Zamawiającego.
 - 2.8.2. co najmniej 2 propozycje połączeń kolejowych/autokarowych wraz z informacjami o ilości ewentualnych przesiadek, chyba że dla danej podróży, w danym terminie i na danej trasie występują mniej niż dwie propozycje – wówczas wykonawca przedstawia jedną informując o tej okoliczności Zamawiającego.
 - 2.8.3. datę, godzinę oraz miejsce wylotu oraz lotu powrotnego,
 - 2.8.4. godzinę, o której pasażer musi się pojawić na odprawie

- 2.8.5. całkowitą cenę biletu wraz z opłatą transakcyjną,
 - 2.8.6. pozostałe informacje, zgodnie z zapytaniem o rezerwację
 - 2.9. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu potwierdzenia rezerwacji (faks lub e-mail).
 - 2.10. Dostarczenie drogą elektroniczną na adres e-mailowy wskazany przez Zamawiającego, w ciągu 24 godzin zamówionych dokumentów w postaci:
 - 2.10.1. rezerwacji elektronicznej (w przypadku dokonania rezerwacji),
 - 2.10.2. biletu elektronicznego (w przypadku wykupienia biletu);
 - 2.10.3. przypomnienia o zbliżających się terminach wykupu biletów przy dokonanych wcześniej rezerwacjach, w czasie umożliwiającym dokonanie bezkosztowej zmiany lub anulacji rezerwacji.
 - 2.11. Wprowadzanie zmian w dokonanych rezerwacjach/wykupionych biletach (w tym możliwość rezygnacji z biletu), zgodnie z zasadami obowiązującymi w regulaminach odpowiednich przewoźników.
 - 2.12. Bezkosztowe anulowanie rezerwacji przez Zamawiającego w określonym w ramach zawieranej rezerwacji terminie.
 - 2.13. Realizację przedmiotu zamówienia z uwzględnieniem wszystkich niezbędnych kosztów, w szczególności kosztów związanych z obowiązującymi przepisami krajów docelowych.
 - 2.14. Nieobciążanie Zamawiającego kosztami manipulacyjnymi przy zmianie trasy, terminu lotu lub przejazdu oraz rezygnacji z lotu lub przejazdu przed określonym terminem oraz dokonywanie zwrotu kosztu za niewykorzystane i zwrócone bilety lotnicze bez żadnych potrąceń, pod warunkiem, że zwrot nastąpi zgodnie z wymogami zastosowanej w nich taryfy lotniczej.
 - 2.15. Nieobciążanie Zamawiającego kosztami różnic kursowych i innych opłat bankowych w przypadku rezerwacji i sprzedaży biletów zagranicznych. Wszelkie uzgodnienia i rozliczenia pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą będą prowadzone w PLN.
 - 2.16. Wykonawca zobowiązuje się, że bazowa cena biletu będzie obowiązującą w chwili tworzenia rezerwacji w systemach rezerwacyjnych przewoźnika (w uzasadnionych wypadkach zmiana ceny może być wprowadzona po uzyskaniu zgody Zamawiającego).
 - 2.17. Wykonawca zobowiązuje się do stosowania najniższych cen z uwzględnieniem cen promocyjnych przewoźnika w danym terminie z zachowaniem wymaganego przez Zamawiającego standardu podróży.
 - 2.18. Wykonawca zobowiązuje się do wyznaczenia stałego dyżuru opiekuna Zamawiającego, dostępnego przez 7 dni w tygodniu przez całą dobę, w razie zgłoszenia takiej potrzeby przez Zamawiającego najpóźniej na 5 dni przed planowaną podróżą/rezerwacją w celu zapewnienia stałej opieki oraz natychmiastowej reakcji na potrzebę rezerwacji dodatkowego biletu bądź zmiany trasy, celu podróży.
 - 2.19. Zamawiający jest uprawniony zgłosić zapotrzebowanie na dyżur opiekuna, o którym mowa w punkcie powyżej, do 10 (dziesięciu) razy w trakcie obowiązywania Umowy. Jednorazowo dyżur może trwać do 4 dni .
- 3. Usługi rezerwacji i sprzedaży miejsc hotelowych obejmują:**
- 3.1. Wyszukiwanie ofert hoteli.

- 3.2. Dokonywanie rezerwacji miejsc hotelowych w Polsce i za granicą w wybranych i po ustalonych przez Zamawiającego stawkach.
- 3.3. Pośredniczenie w sprzedaży miejsc hotelowych, dokonywanie opłat, pośredniczenie w odwoływaniu i zmianach rezerwacji, zwrotach opłat.
- 3.4. Zapytanie o rezerwację zgłoszone za pomocą e-mail, faksu lub telefonicznie obejmuje:
 - 3.4.1. Imię i nazwisko osoby, na rzecz której dokonywana jest rezerwacja
 - 3.4.2. Terminy pobytu
 - 3.4.3. Ilość i rodzaj pokoju/pokoi
 - 3.4.4. Wymaganą kategorię obiektu i jego lokalizację. Lokalizacja określona będzie obszarem wyrażonym w promieniu kilometrów od miejsca organizacji spotkania lub wydarzenia na terenie Polski lub za granicą, ewentualnie dodatkowe, istotne informacje dotyczące godziny przyjazdu, alergii, niepełnosprawności, śniadania w cenie noclegu (Zamawiający zastrzega, że śniadanie musi być podane w obiekcie, w którym rezerwowane są pokoje lub miejsca noclegowe), specjalne potrzeby np. dodatkowe wynajęcie Sali konferencyjnej.
- 3.5. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu wariantów hoteli wraz z warunkami rezerwacji najpóźniej w ciągu 24 godzin od otrzymania zapytania o rezerwację.
- 3.6. Warianty hoteli będą zawierały wskazanie:
 - 3.6.1. co najmniej 3 propozycje obiektu lub obiektów hotelarskich ze wskazaniem kategorii obiektu, chyba że dla danej podróży, w danym terminie i we wskazanej lokalizacji występują mniej niż trzy propozycje – wówczas wykonawca przedstawia je wszystkie informując o tej okoliczności Zamawiającego.
 - 3.6.2. ilość, rodzaj i standard zamawianych pokoi lub miejsc noclegowych,
 - 3.6.3. termin pobytu,
 - 3.6.4. całkowitą cenę usługi hotelarskiej,
 - 3.6.5. pozostałe informacje dotyczące usługi hotelarskiej, zgodnie z zapytaniem o rezerwację.
 - 3.6.6. Termin w jakim można dokonać bezkosztowej zmiany/anulacji rezerwacji hotelowej (nie dłuższy niż 3 doby)
- 3.7. Zamawiający dokona potwierdzenia rezerwacji (faks lub e-mail), które będzie równoznaczne z zamówieniem usługi hotelarskiej, zgodnie z warunkami rezerwacji.
- 3.8. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu potwierdzenia rezerwacji uzyskanej od obiektu hotelarskiego (faks lub e-mail).
- 3.9. Wprowadzanie zmian w dokonanych rezerwacjach (w tym możliwość rezygnacji z pobytu) będzie odbywać się zgodnie z zasadami obowiązującymi w regulaminach odpowiednich obiektów hotelarskich.
- 3.10. Zmiany w dokonanej rezerwacji hotelowej (zmiany w ilości rezerwacji) w terminie do 3 dób przed datą bezkosztowej anulacji traktowane są jako jedna rezerwacja i z tego tytułu Wykonawca nie naliczy kosztów opłaty transakcyjnej jak za kolejną rezerwację.

- 3.11. Wykonawca zobowiązany jest do nieobciążania Zamawiającego kosztami różnic kursowych i innych opłat bankowych w przypadku rezerwacji i sprzedaży zagranicznych miejsc hotelowych. Wszelkie uzgodnienia i rozliczenia pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą będą prowadzone w PLN.
- 3.12. Zamawiający podaje następujące kryteria dotyczące rezerwacji usług hotelowych:
 - 3.12.1. Rezerwacje pokoi jednoosobowych i dwuosobowych.
 - 3.12.2. (***) trzy gwiazdki, (****) cztery gwiazdki, (*****) pięć gwiazdek w zależności od indywidualnego zapotrzebowania Zamawiającego oraz kraju zakwaterowania.
 - 3.12.3. Zakres geograficzny obejmuje zakwaterowanie na terenie Polski oraz za granicą.
 - 3.12.4. Wykonawca dokona rezerwacji miejsc hotelowych po pisemnym (e-mail) potwierdzeniu zamówienia przez upoważnionego ze strony Zamawiającego pracownika.
 - 3.12.5. Wykonawca będzie rezerwował miejsca hotelowe w najtańszym i najdogodniejszym dla Zamawiającego wariancie.
 - 3.12.6. Zarezerwowane miejsca hotelowe muszą spełniać unijne normy w zakresie wyposażenia i bezpieczeństwa odpowiednio dla pokoi w hotelach o określonym standardzie.
 - 3.12.7. Zamawiający określi każdorazowo szczegółowe wymagania co do lokalizacji oraz granic cenowych noclegu, a także dodatkowych ewentualnych preferencji w zakresie jakości hotelu i obsługi.
 - 3.12.8. Zamawiający zastrzega, że może wskazać w zamówieniu preferowane przez siebie w danej lokalizacji hotele. W takim przypadku Wykonawca zobowiązany jest do uwzględnienia w proponowanych wariantach danego hotelu wskazanego przez Zamawiającego.
 - 3.12.9. Wykonawca jest zobowiązany zaoferować Zamawiającemu hotele położone jak najbliżej wskazanej lokalizacji, chyba, że z przyczyn niezależnych od Wykonawcy jest to niemożliwe.

4. Wymagania dodatkowe:

- 4.1. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca przydzielił osobę (tzw. Opiekuna) odpowiedzialną za realizację umowy zawartej na podstawie niniejszego zamówienia oraz przekazał bezpośrednio dane kontaktowe (numer telefonu oraz adres email) Opiekuna Zamawiającemu.
- 4.2. Osoba wyznaczona jako opiekun klienta musi posługiwać się biegle językiem polskim oraz angielskim umożliwiającym bezproblemowe kontaktowanie się z przewoźnikami lotniczymi oraz hotelami w krajach Europejskich
- 4.3. W razie nieobecności Opiekuna wyznaczone zostanie zastępstwo w postaci osoby posiadającej podobne umiejętności w zakresie rezerwacji usług objętych umową z Zamawiającym oraz wiedzę na temat realizacji podpisanej z Zamawiającym umowy.
- 4.4. Wykonawca zobowiązuje się do współpracy z Zamawiającym w zakresie reklamacji (zmniejszenia kosztów) dotyczących usterek i uchybień w realizacji usług ze strony linii lotniczych oraz hoteli (np.

- niedziałająca klimatyzacja w pokoju hotelowym, zniszczenie bagażu podróżnego przez linię lotniczą)
- 4.5. Wykonawca zobowiązany jest do comiesięcznego (na koniec miesiąca kalendarzowego) przekazywania Zamawiającemu raportów (za pośrednictwem poczty elektronicznej) na których widnieć będzie zestawienie wystawionych przez Wykonawcę Zamawiającemu faktur VAT, zwanych dalej w skrócie FV, za usługi opisane w pkt. 1-2 powyżej rosnąco, od pierwszej FV wystawionej od początku trwania świadczenia usług opisanych w pkt. 1-2 powyżej do ostatniej faktury w miesiącu, którego zestawienie będzie dotyczyć. Zestawienie to powinno zawierać co najmniej:
 - 4.5.1. datę oraz wartość wystawionej FV za dokonaną rezerwację i sprzedaż usługi,
 - 4.5.2. Dane osób które wykorzystały usługę hotelową oraz bilety lotnicze (w formie zestawienia) a także listę osób które wykupionych usług noclegu i lotu nie wykorzystały (w formie zestawienia).
 - 4.6. Oferowana wysokość każdorazowej opłaty za realizację usługi rezerwacji i sprzedaży miejsc hotelowych, obejmuje jednostkowe zlecenie złożone przez Zamawiającego, niezależnie od liczby osób, na rzecz których została dokonana rezerwacja i sprzedaż i niezależnie od długości pobytu.
 - 4.7. Składanie rezerwacji na realizację usługi sprzedaży biletów i miejsc hotelowych będzie się odbywało za pomocą e-mail, faksu lub telefonicznie przez osoby, o których mowa w § 5 Umowy.