

## Załącznik nr 1 do SIWZ

### Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

**1. Przedmiotem zamówienia jest kompleksowa obsługa podróży pracowników, współpracowników oraz gości 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 (autokar, autobus, bus) na trasach krajowych i zagranicznych,
- 1.4. Wyszukiwanie, dokonywanie rezerwacji i wykup oraz dostarczanie voucherów na noclegi (hotel, pensjonat, hostel i inne) 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 i klasie biznes (z uwzględnieniem przewozów regularnych i niskokosztowych);
- 2.2. Dokonywanie rezerwacji biletów lotniczych w Polsce i za granicą 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 (autokar, autobus, bus) na trasach w Polsce i za granicą;
- 2.5. Pośredniczenie w sprzedaży biletów lotniczych, kolejowych i autokarowych (autokar, autobus, bus), dokonywanie opłat, pośredniczenie w odwoływaniu i zmianach rezerwacji, zwrotach opłat;
- 2.6. Zapewnienie pośrednictwa w formalnościach wizowych, wizowanie paszportu tj. przekazanie informacji dotyczących warunków uzyskania wizy, pomoc w wypełnieniu wniosku wizowego i skompletowaniu wymaganych dokumentów, przekazywanie skanów dokumentów, odbiór i dostarczenie oryginałów dokumentów i paszportu z wskazanego przez Zamawiającego adresu na terenie Warszawy, przekazanie do właściwych konsulatów. W wyznaczonym terminie, po przyznaniu wizy, odbiór zawizowanego paszportu i dostarczenie pod wskazany przez Zamawiającego adres na terenie Warszawy;
- 2.7. Zapytanie rezerwacyjne zgłoszone za pomocą e-mail, faksu lub telefonicznie zawierające:
  - 2.7.1. Imię i nazwisko osoby, na rzecz której dokonywana jest rezerwacja,
  - 2.7.2. Terminy lotów lub połączeń,
  - 2.7.3. Lokalizację wylotu i lotu powrotnego lub połączenia wraz z preferowanymi godzinami odlotów lub wyjazdów,
- 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 (autokar, autobus, bus) 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 opracowania najkrótszych i najtańszych połączeń na danej trasie oraz bezkolizyjnej realizacji połączeń wieloodcinkowych (dostosowanej czasowo do poszczególnych przesiadek);
  - 2.10. Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia Zamawiającemu propozycji optymalnych połączeń do miejsca docelowego według kryteriów: (1) najtańsza, (2) najszybszy czas dotarcia, (3) najwygodniejsza (liczba przesiadek, godziny lotu, bliskość lotnisk/dworców) z uwzględnieniem przewoźników narodowych, niskokosztowych oraz ewentualnych czarterów bez pobierania od Zamawiającego dodatkowej opłaty manipulacyjnej Wykonawcy za pośrednictwo;
  - 2.11. Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia Zamawiającemu biletów w klasie biznes i ekonomicznej;
  - 2.12. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu potwierdzenia rezerwacji (e-mail).
  - 2.13. Wykonawca zobowiązany jest do przesyłania na adres e-mail pasażera oraz osoby wyznaczonej przez Zamawiającego informacji o odprawie biletowo-bagażowej online;
  - 2.14. Wykonawca zobowiązany jest do wystawienia biletów w wersji elektronicznej bądź w przypadku braku takiej możliwości – w wersji papierowej;
  - 2.15. Wykonawca zobowiązany jest do niepobierania od Zamawiającego opłat za wystawienie biletu w wersji elektronicznej oraz papierowej, chyba że warunki przewoźnika stawiają ograniczenia w tym zakresie, a Wykonawca poinformuje o tym Zamawiającego przed realizacją zlecenia;
  - 2.16. Wykonawca zobowiązany jest do umożliwienia odbioru biletu poza granicami Polski;
  - 2.17. Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia biletów w wersji papierowej do siedziby Zamawiającego oraz do niepobierania za to dodatkowych opłat;
  - 2.18. Dostarczenie drogą elektroniczną na adres e-mailowy wskazany przez Zamawiającego, w ciągu 24 godzin zamówionych dokumentów w postaci:
    - 2.18.1. rezerwacji elektronicznej (w przypadku dokonania rezerwacji),
    - 2.18.2. biletu elektronicznego (w przypadku wykupienia biletu);

- 2.18.3. przypomnienia o zbliżających się terminach wykupu biletów przy dokonanych wcześniej rezerwacjach, w czasie umożliwiającym dokonanie bezkosztowej zmiany lub anulacji rezerwacji.
- 2.19. Wprowadzanie zmian w dokonanych rezerwacjach/wykupionych biletach (w tym możliwość rezygnacji z biletu), zgodnie z zasadami obowiązującymi w regulaminach odpowiednich przewoźników.
- 2.20. Bezkosztowe anulowanie rezerwacji przez Zamawiającego w określonym w ramach zawieranej rezerwacji terminie.
- 2.21. Realizację przedmiotu zamówienia z uwzględnieniem wszystkich niezbędnych kosztów, w szczególności kosztów związanych z obowiązującymi przepisami krajów docelowych.
- 2.22. 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.
- 2.23. 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.
- 2.24. 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).
- 2.25. Wykonawca zobowiązuje się do stosowania najniższych cen z uwzględnieniem cen promocyjnych przewoźnika w danym terminie z zachowaniem wymaganego przez Zamawiającego standardu podróży.
- 2.26. Wykonawca zobowiązuje się do wyznaczenia stałego dyżuru opiekuna Zamawiającego (helpdesk), dostępnego przez 7 dni w tygodniu przez całą dobę, w celu zapewnienia stałej opieki oraz natychmiastowej reakcji na potrzebę rezerwacji dodatkowego biletu bądź zmiany trasy, celu podróży, wykupienia noclegu w przypadku konieczności przerwania podróży
- 2.27. W przypadku stwierdzenia nadbagażu pasażera Wykonawca zobowiązuje się do dokonania płatności ze środków własnych Wykonawcy i rozliczenia następnie na podstawie faktury VAT.
- 3. Usługi rezerwacji i sprzedaży miejsc hotelowych obejmują:**
- 3.1. Wyszukiwanie ofert hoteli, pensjonatów, hosteli.
- 3.2. Dokonywanie rezerwacji miejsc noclegowych (hotel, pensjonat, hostel) w Polsce i za granicą w wybranych i po ustalonych przez Zamawiającego stawkach.
- 3.3. Pośredniczenie w sprzedaży miejsc noclegowych (hotel, pensjonat, hostel), dokonywanie opłat, pośredniczenie w odwoływaniu i zmianach rezerwacji, zwrotach opłat.
- 3.4. Dokonywanie rezerwacji i pośredniczenie w sprzedaży usług dodatkowych w obiekcie np. dodatkowe wynajęcie sali konferencyjnej, miejsca parkingowego lub innych usług świadczonych w obiekcie

- 3.5. Zapytanie o rezerwację zgłoszone za pomocą e-mail, faksu lub telefonicznie obejmuje:
  - 3.5.1. Imię i nazwisko osoby, na rzecz której dokonywana jest rezerwacja
  - 3.5.2. Terminy pobytu
  - 3.5.3. Ilość i rodzaj pokoju/pokoi
  - 3.5.4. 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, miejsca parkingowego lub innych usług świadczonych w obiekcie.
- 3.6. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu wariantów obiektów wraz z warunkami rezerwacji najpóźniej w ciągu 24 godzin od otrzymania zapytania o rezerwację.
- 3.7. Warianty obiektów będą zawierały wskazanie:
  - 3.7.1. co najmniej 3 propozycje obiektu lub obiektów 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.
  - 3.7.2. ilość, rodzaj i standard zamawianych pokoi lub miejsc noclegowych,
  - 3.7.3. termin pobytu,
  - 3.7.4. całkowitą cenę usługi,
  - 3.7.5. pozostałe informacje dotyczące usługi, zgodnie z zapytaniem o rezerwację.
  - 3.7.6. Termin w jakim można dokonać bezkosztowej zmiany/anulacji rezerwacji ( nie dłuższy niż 3 doby )
- 3.8. Zamawiający dokona potwierdzenia rezerwacji (faks lub e-mail), które będzie równoznaczne z zamówieniem usługi hotelarskiej, zgodnie z warunkami rezerwacji.
- 3.9. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu potwierdzenia rezerwacji uzyskanej od obiektu (faks lub e-mail).
- 3.10. Wprowadzanie zmian w dokonanych rezerwacjach (w tym możliwość rezygnacji z pobytu) będzie odbywać się zgodnie z zasadami obowiązującymi w regulaminach odpowiednich obiektów noclegowych.
- 3.11. Zmiany w dokonanej rezerwacji ( 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.
- 3.12. 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.

- 3.13. Zamawiający podaje następujące kryteria dotyczące rezerwacji usług noclegowych:
  - 3.13.1. Rezerwacje pokoi jednoosobowych, dwuosobowych i wieloosobowych.
  - 3.13.2. (\*\*\*) trzy gwiazdki, (\*\*\*\*) cztery gwiazdki, (\*\*\*\*\*) pięć gwiazdek w zależności od indywidualnego zapotrzebowania Zamawiającego oraz kraju zakwaterowania.
  - 3.13.3. Zakres geograficzny obejmuje zakwaterowanie na terenie Polski oraz za granicą.
  - 3.13.4. Wykonawca dokona rezerwacji miejsc hotelowych po pisemnym (e-mail) potwierdzeniu zamówienia przez upoważnionego ze strony Zamawiającego pracownika.
  - 3.13.5. Wykonawca będzie rezerwował miejsca hotelowe w najtańszym i najdogodniejszym dla Zamawiającego wariantcie.
  - 3.13.6. Zarezerwowane miejsca hotelowe muszą spełniać unijne normy w zakresie wyposażenia i bezpieczeństwa odpowiednio dla pokoi w hotelach o określonym standardzie.
  - 3.13.7. Zamawiający określi każdorazowo szczegółowe wymagania co do lokalizacji oraz granic cenowych noclegu, a także dodatkowych ewentualnych preferencji w zakresie jakości hotelu i obsługi.
  - 3.13.8. Zamawiający zastrzega, że może wskazać w zamówieniu preferowane przez siebie w danej lokalizacji obiekty. W takim przypadku Wykonawca zobowiązany jest do uwzględnienia w proponowanych wariantach danego hotelu/hostelu/pensjonatu wskazanego przez Zamawiającego.
  - 3.13.9. Wykonawca jest zobowiązany zaoferować Zamawiającemu obiekty położone jak najbliżej wskazanej lokalizacji, chyba, że z przyczyn niezależnych od Wykonawcy jest to niemożliwe.
- 3.14. Wykonawca zobowiązuje się do wyznaczenia stałego dyżuru opiekuna Zamawiającego (helpdesk), dostępnego przez 7 dni w tygodniu przez całą dobę, w celu zapewnienia stałej opieki oraz natychmiastowej reakcji na potrzebę rezerwacji dodatkowego noclegu lub zmiany miejsca noclegu.

#### **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 postugiwać 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 pośrednictwa w obsłudze ewentualnych reklamacji składanych przez Zamawiającego lub pasażera Zamawiającego w zakresie reklamacji dotyczących usterek i uchybień w realizacji usług ze strony przewoźników oraz hoteli (np. niedziałająca klimatyzacja w pokoju hotelowym, zniszczenie bagażu podróznego 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.
- 4.8. Zamawiającemu przysługuje prawo porównywania cen biletów i noclegów oferowanych przez Wykonawcę z cenami oferowanymi przez inne biura lub przewoźników lub hotele w sprzedaży bezpośredniej, w tym przez Internet. W przypadku stwierdzenia różnicy w cenie oferowanej przez Wykonawcę w stosunku do ceny oferowanej przez inne biuro, przewoźnika lub hotel Wykonawca jest zobowiązany nabyć dla Zamawiającego bilet zgodnie z warunkami określonymi we wzorze umowy stanowiącym Załącznik nr 6 do SIWZ;