

Załącznik nr 1 do SWZ

Opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest zapewnienie kompleksowej obsługi Instytutu Europejskiej Sieci Pamięć i Solidarność w zakresie zapewnienia rezerwacji, nabywania (zakupu) i dostarczania do miejsc i w terminach wskazanych przez Zamawiającego:
 - 1.1. biletów lotniczych na loty krajowe i zagraniczne (europejskie i pozaeuropejskie),
 - 1.2. biletów kolejowych na przejazdy krajowe i zagraniczne,
 - 1.3. biletów autokarowych na przejazdy krajowe i zagraniczne,
 - 1.4. miejsc noclegowych w hotelach w kraju i za granicą,
 - 1.5. dodatkowych usług hotelowych, usług towarzyszących.
2. Zamawiający przewiduje rocznie:
 - 2.1. do 150 przelotów zagranicznych na trasach europejskich,
 - 2.2. do 17 przelotów zagranicznych na trasach pozaeuropejskich,
 - 2.3. do 2 przelotów na trasach krajowych,
 - 2.4. do 90 przejazdów kolejowych krajowych i zagranicznych,
 - 2.5. do 417 noclegów w kraju i za granicą.
 - 2.6. Zamawiający zastrzega sobie, że ilość rzeczywistych potrzeb może być mniejsza lub większa niż określona w pkt 2. Liczba i kierunki zamówionych u Wykonawcy biletów lotniczych, kolejowych i autokarowych oraz miejsc noclegowych wynikać będą z faktycznych potrzeb Zamawiającego i mogą różnić się od przewidywanych.
3. Wykonawca zobowiązany jest do regulowania należności za bilety lotnicze, kolejowe i autokarowe oraz miejsca noclegowe. Zamawiający dokona zapłaty za bilety lotnicze, kolejowe i autokarowe oraz miejsca noclegowe po otrzymaniu od Wykonawcy faktury VAT.
4. Wykonawca zobowiązany jest do oferowania biletów lotniczych, kolejowych i autokarowych oraz miejsc noclegowych w cenie obejmującej wszelkie opłaty wymagane prawem krajowym i międzynarodowym, w tym należne podatki i opłaty obowiązkowe.
5. Zakup przez Zamawiającego biletów na przewozy lotnicze lub kolejowe nie zawsze będzie połączony z jednoczesną rezerwacją miejsc noclegowych. Zamówienia miejsc noclegowych będą zlecane przez Zamawiającego opcjonalnie, zależnie od potrzeb danej podróży.
6. W celu zapewnienia sprawnej komunikacji z Zamawiającym, Wykonawca zobowiązany jest do wyznaczenia:
 - 6.1. minimum 3 (trzech) linii telefonicznych dedykowanych dla Zamawiającego, działających w dni robocze,
 - 6.2. całodobowego numeru telefonu alarmowego komórkowego (7/24), dostępnego także w dni wolne od pracy i dni świąteczne. Opłaty za połączenia nie mogą podlegać tzw. podwyższonej taryfikacji,
 - 6.3. minimum 3 (trzy) adresy mailowe dedykowane dla Zamawiającego dla poszczególnych usług objętych Przedmiotem Umowy.
7. Wykonawca obowiązany jest dochować szczególnej staranności i poufności przy wykonywaniu wszystkich czynności związanych z realizacją zamówienia.
8. Wykonawca będzie pośredniczył w sprawach reklamacyjnych pomiędzy Zamawiającym a przewoźnikiem, hotelem.
9. Wykonawca zapewni kompleksową obsługę, w ramach Przedmiotu Umowy, w zakresie doradztwa, administrowania i wykorzystywania programów lojalnościowych oferowanych przez przewoźników i hotele.

10. Przy zakupie biletów lotniczych na krajowe i zagraniczne połączenia lotnicze Zamawiający będzie wymagać od Wykonawcy:
 - 10.1. kompleksowej, całodobowej obsługi w zakresie rezerwacji biletów lotniczych i realizacji połączeń krajowych i zagranicznych,
 - 10.2. zapewnienia wysokiej jakości usług, w tym:
 - 10.2.1. przedstawiania optymalnych cenowo i czasowo połączeń na trasie wskazanej przez Zamawiającego. Zamawiający zastrzega sobie prawo do weryfikacji przedłożonej propozycji i jeżeli stwierdzi, że połączenie nie jest w jego ocenie najkorzystniejsze, to zażąda od Wykonawcy nowej propozycji,
 - 10.2.2. możliwości dokonywania rezerwacji, jej zmiany lub wykupu biletu, 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę, również w dni wolne od pracy i dni świąteczne,
 - 10.2.3. możliwości anulowania rezerwacji lub zmiany czasu, terminu, klasy podróży oraz danych pasażera, zgłoszonych Wykonawcy przed planowanym terminem rozpoczęcia podróży,
 - 10.2.4. wystawiania i dostarczania biletów do miejsca, w formie i w terminie wskazanym przez Zamawiającego,
 - 10.2.5. w przypadku dostarczania biletów elektronicznych będą one przekazywane Zamawiającemu bezpośrednio z terminala Globalnego Systemu Dystrybucji GDS, który powinien być użytkowany przez Wykonawcę,
 - 10.2.6. dokonywania rezerwacji biletów w klasach zleczanych przez Zamawiającego, w terminach uzgodnionych z Zamawiającym oraz przesyłania na wskazane adresy e-mail informacji o dokonanych rezerwacjach, zawierających m.in. dane pasażera, plan podróży i ceny biletów,
 - 10.2.7. niezwłocznego informowania o wszelkich zmianach w założonych rezerwacjach ukazujących się w systemach rezerwacyjnych oraz o zbliżających się terminach wykupu biletów, w formie uzgodnionej z Zamawiającym,
 - 10.2.8. Zamawiający nie dopuszcza dokonywania przez Wykonawcę jakichkolwiek zmian elementów danych dotyczących ceny biletów wygenerowanych za pośrednictwem użytkowanego przez Wykonawcę systemu GDS.
 - 10.3. Przy zakupie biletów kolejowych na krajowe i zagraniczne połączenia kolejowe, Zamawiający będzie wymagać od Wykonawcy:
 - 10.3.1. kompleksowej, całodobowej obsługi w zakresie rezerwacji biletów kolejowych, realizacji optymalnych połączeń krajowych i zagranicznych,
 - 10.3.2. zapewnienia wysokiej jakości oferowanych usług, w tym:
 - 10.3.2.1. przedstawiania optymalnych czasowo i cenowo połączeń na trasie wskazanej przez Zamawiającego. Zamawiający zastrzega sobie prawo do weryfikacji przedłożonej propozycji i jeżeli stwierdzi, że połączenie nie jest w jego ocenie najkorzystniejsze, to zażąda od Wykonawcy nowej propozycji,
 - 10.3.2.2. możliwości dokonywania rezerwacji, jej zmiany lub wykupu biletu, 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę, również w dni wolne od pracy i dni świąteczne,
 - 10.3.2.3. możliwości anulowania rezerwacji lub zmiany czasu, terminu, klasy podróży, zgłoszonych Wykonawcy przed planowanym terminem rozpoczęcia podróży,
 - 10.3.2.4. wystawiania i dostarczania biletów do miejsca, w formie i w terminie wskazanym przez Zamawiającego,
 - 10.3.2.5. dokonywania zakupu biletów w klasach zleczanych przez Zamawiającego, w terminach uzgodnionych z Zamawiającym oraz przesyłania na wskazane przez Zamawiającego adresy e-mail informacji o dokonanych zakupach, planach podróży i cenach biletów.
 - 10.3.3. Przy zakupie miejsc noclegowych, Zamawiający będzie wymagać od Wykonawcy:

- 10.3.3.1. przedstawiania optymalnych jakościowo i cenowo miejsc noclegowych o standardzie wskazanym przez Zamawiającego. Zamawiający zastrzega sobie prawo do weryfikacji przedłożonej propozycji i jeżeli stwierdzi, że oferta nie jest w jego ocenie najkorzystniejsza, to zażąda od Wykonawcy nowej propozycji,
- 10.3.3.2. zapewniania usługi śniadania w hotelu bądź możliwości rezygnacji z usługi śniadania w hotelu i w takich przypadkach obciążania Zamawiającego wyłącznie kosztem ceny za nocleg w pokoju,
- 10.3.3.3. możliwości dokonywania rezerwacji, jej zmiany lub wystawiania dokumentu potwierdzającego rezerwację miejsc noclegowych 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę, również w dni wolne od pracy i dni świąteczne,
- 10.3.3.4. zapewniania realizacji zamówienia na usługę noclegową złożonego także w dniu rozpoczęcia podróży,
- 10.3.3.5. możliwości anulowania rezerwacji lub zmiany terminu, danych gościa, standardu noclegu, zgłoszonych Wykonawcy przed planowanym terminem rozpoczęcia podróży,
- 10.3.3.6. wystawiania i dostarczania dokumentów potwierdzających rezerwację miejsc noclegowych (np. voucherów) do miejsca, w formie i w terminie wskazanym przez Zamawiającego,
- 10.3.3.7. niezwłocznego informowania o wszelkich zmianach w założonych rezerwacjach ukazujących się w systemach rezerwacyjnych oraz o zbliżających się terminach wykupu dokumentów potwierdzających rezerwację miejsc noclegowych, formie uzgodnionej z Zamawiającym,
- 10.3.3.8. zapewnienia, po wcześniejszym zgłoszeniu takiej potrzeby przez Zamawiającego, usług towarzyszących (zapewnienie sali konferencyjnej, przerw kawowych, posiłków, transferów taxi do i z hotelu, etc.).

Przewidywane kierunki wyjazdów oraz liczba uczestników

l.p.	kierunek / skąd-dokąd miejsowość - miejscowość	środek trans- portu [pociąg, samolot, auto- kar]	liczba pa- sażerów	termin	rodzaj noc- legu [hotel, pensjonat, hostel, etc.]	liczba noc- legów
1	Hamburg - Warszawa	samolot	1	I kwartał	hotel ****	2
2	Bukareszt - Warszawa	samolot	1	I kwartał	hotel ****	2
3	Budapeszt - Warszawa	samolot	1	I kwartał	hotel ****	2
4	Wiedeń - Warszawa	samolot	1	I kwartał	hotel ****	2
5	Warszawa - Kraków	pociąg	1	I kwartał	hotel ****	2
6	Budapeszt - Barcelona	samolot	2	II kwartał	hotel ****	6
7	Tirana -Barcelona	samolot	1	II kwartał	hotel ****	3
8	Bukareszt - Barcelona	samolot	2	II kwartał	hotel ****	3
9	Wilno - Barcelona	samolot	1	II kwartał	hotel ****	2
10	Hamburg - Barcelona	samolot	2	II kwartał	hotel ****	3
11	Wiedeń- Barcelona	samolot	2	II kwartał	hotel ****	3
12	Nowy Jork - Barcelona	samolot	1	II kwartał	hotel ****	3
13	Warszawa - Barcelona	samolot	3	II kwartał	hotel ****	9
14	Warszawa - Sztokholm	samolot	2	II kwartał	hotel ****	6
15	Kraków - Lizbona	samolot	0	II kwartał	hotel ****	0
16	Budapeszt - Lizbona	samolot	0	II kwartał	hotel ****	0
17	Hamburg - Warszawa	samolot	1	III kwartał	hotel ****	2
18	Bukareszt - Warszawa	samolot	1	III kwartał	hotel ****	2
19	Budapeszt - Warszawa	samolot	1	III kwartał	hotel ****	2
20	Wiedeń - Warszawa	samolot	1	III kwartał	hotel ****	2
21	Warszawa - Bruksela	samolot	2	III kwartał	hotel ****	2
22	Warszawa- Gdańsk	pociąg	2	marzec i lipiec	hotel ****	2
23	Warszawa-Europa	samolot	1	czerwiec	hotel ****	2
24	Bruksela - ATGW	samolot	1	wrzesień	hotel ****	2
25	Europa - ATGW	samolot	1	październik	hotel ****	2
26	Szczecin - ATGW	samolot/pociąg	1	kwiecień	hotel ****	1
27	Warszawa - Jasenovac (Zagrzeb)	samolot	1	kwiecień - czerwiec	hotel ****	2
28	Warszawa - Berlin	samolot/pociąg	2	wrzesień	hotel ****	0
29	Warszawa - Zagrzeb	samolot	2	październik	hotel ****	0
30	Warszawa-Europa	samolot/pociąg	2	cały rok	hotel ****	4
31	Warszawa- Gdańsk	pociąg	2	kwiecień	hotel ****	10
32	Bruksela - ATGW	samolot	2	wrzesień	hotel ****	0
33	Barcelona - ATGW	samolot	2	maj/czerwiec	hotel ****	0
34	Coimbra - ATGW	samolot	2	lipiec/sierpień	hotel ****	0
35	Ryga - ATGW	samolot	2	październik	hotel ****	0
36	Szczecin - ATGW	samolot/pociąg	2	kwiecień	hotel ****	0
37	Warszawa- Barcelona	samolot	5	maj	hotel ****	0

38	Warszawa - Europa	samolot/pociąg	5	cały rok	hotel ****	10
39	Warszawa - Krzyżowa	pociąg	1	kwiecień	hotel ****	3
40	Warszawa - Kopenhaga	samolot	3	kwiecień	hotel ****	3
41	Ryga - Bukareszt	samolot	2	październik	hotel ****	2
42	Kraków - Bukareszt	samolot	1	październik	hotel ****	14
43	Praga - Bukareszt	samolot	1	październik	hotel ****	1
44	Paryż - Bukareszt	samolot	1	październik	hotel ****	1
45	Berlin - Bukareszt	samolot	2	październik	hotel ****	2
46	Warszawa - Bukareszt	samolot	2	październik	hotel ****	2
47	Hamburg - Warszawa	samolot	1	listopad	hotel ****	16
48	Paryż - Warszawa	samolot	2	listopad	hotel ****	1
49	Londyn - Warszawa	samolot	1	listopad	hotel ****	1
50	Bukareszt - Warszawa	samolot	2	listopad	hotel ****	1
51	New York - Warszawa	samolot	1	listopad	hotel ****	1
52	Warszawa - Gdańsk	pociąg	10	marzec i lipiec	hotel ****	12
53	Warszawa - Europa	samolot	4	czerwiec	hotel ****	8
54	Bruksela - ATGW	samolot	5	wrzesień	hotel ****	12
55	Europa - ATGW	samolot	5	październik	hotel ****	12
56	Szczecin - ATGW	samolot/pociąg	5	kwiecień	hotel ****	12
57	Warszawa - Jasenovac (Zagrzeb)	samolot	3	kwiecień - czerwiec	hotel ****	9
58	Barcelona - Berlin	samolot	1	wrzesień	hotel ****	0
59	Warszawa - Berlin	samolot/pociąg	6	wrzesień	hotel ****	0
60	San Francisco - Berlin	samolot	1	wrzesień	hotel ****	0
61	Bremen - Berlin	pociąg	1	wrzesień	hotel ****	0
62	Berlin - Zagrzeb	samolot	4	wrzesień	hotel ****	0
63	Warszawa - Zagrzeb	samolot	6	październik	hotel ****	0
64	Zagrzeb - San Francisco	samolot	1	październik	hotel ****	0
65	Zagrzeb - Barcelona	samolot	1	październik	hotel ****	0
66	Zagrzeb - Bremen	samolot	1	październik	hotel ****	0
67	Warszawa - Europa	samolot/pociąg	30	cały rok	hotel ****	90

Zamawiający zastrzega, że ww. kierunki wyjazdów oraz liczba uczestników – mają jedynie charakter orientacyjny i pomocniczy dla wykonawcy. Nie stanowią zobowiązania Zamawiającego do zamawiania usług w zakresie identycznym jak wyżej wskazano. W związku z tym pewne modyfikacje, ograniczenia i rozszerzenia w zakresie kierunków i liczby uczestników nie mogą stanowić jakiegokolwiek podstawy roszczeń wykonawcy.