**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. biletów lotniczych na loty krajowe i zagraniczne (europejskie i pozaeuropejskie),
	2. biletów kolejowych na przejazdy krajowe i zagraniczne,
	3. biletów autokarowych na przejazdy krajowe i zagraniczne,
	4. miejsc noclegowych w hotelach w kraju i za granicą,
	5. dodatkowych usług hotelowych, usług towarzyszących.
2. Zamawiający przewiduje rocznie:
	1. do 220 przelotów zagranicznych na trasach europejskich,
	2. do 30 przelotów zagranicznych na trasach pozaeuropejskich,
	3. do 5 przelotów na trasach krajowych,
	4. do 16 przejazdów kolejowych krajowych i zagranicznych,
	5. do 784 noclegów w kraju i za granicą.
	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:
	1. minimum 3 (trzech) linii telefonicznych dedykowanych dla Zamawiającego, działających w dni robocze,
	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,
	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:
	1. kompleksowej, całodobowej obsługi w zakresie rezerwacji biletów lotniczych i realizacji połączeń krajowych i zagranicznych,
	2. zapewnienia wysokiej jakości usług, w tym:
		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,
		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,
		3. możliwości anulowania rezerwacji lub zmiany czasu, terminu, klasy podróży oraz danych pasażera, zgłoszonych Wykonawcy przed planowanym terminem rozpoczęcia podroży,
		4. wystawiania i dostarczania biletów do miejsca, w formie i w terminie wskazanym przez Zamawiającego,
		5. w przypadku dostarczania biletów elektronicznych będą one przekazywane Zamawiającemu bezpośrednio z terminala Globalnego Systemu Dystrybucji GDS, który powinien być użytkowany przez Wykonawcę,
		6. dokonywania rezerwacji biletów w klasach zlecanych 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,
		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,
		8. Zamawiający nie dopuszcza dokonywania przez Wykonawcę jakichkolwiek zmian elementów danych dotyczących ceny biletów wygenerowanych za pośrednictwem użytkowanego przez Wykonawcę systemu GDS.
	3. Przy zakupie biletów kolejowych na krajowe i zagraniczne połączenia kolejowe, Zamawiający będzie wymagać od Wykonawcy:
		1. kompleksowej, całodobowej obsługi w zakresie rezerwacji biletów kolejowych, realizacji optymalnych połączeń krajowych i zagranicznych,
		2. zapewnienia wysokiej jakości oferowanych usług, w tym:
			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,
			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,
			3. możliwości anulowania rezerwacji lub zmiany czasu, terminu, klasy podróży, zgłoszonych Wykonawcy przed planowanym terminem rozpoczęcia podróży,
			4. wystawiania i dostarczania biletów do miejsca, w formie i w terminie wskazanym przez Zamawiającego,
			5. dokonywania zakupu biletów w klasach zlecanych 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.
		3. Przy zakupie miejsc noclegowych, Zamawiający będzie wymagać od Wykonawcy:
			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,
			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,
			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,
			4. zapewniania realizacji zamówienia na usługę noclegową złożonego także w dniu rozpoczęcia podróży,
			5. możliwości anulowania rezerwacji lub zmiany terminu, danych gościa, standardu noclegu, zgłoszonych Wykonawcy przed planowanym terminem rozpoczęcia podróży,
			6. wystawiania i dostarczania dokumentów potwierdzających rezerwację miejsc noclegowych (np. voucherów) do miejsca, w formie i w terminie wskazanym przez Zamawiającego,
			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,
			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 miejscowość - miejscowość** | **środek transportu**  | **liczba pasażerów** | **termin**  | **rodzaj noclegu**  | **liczba noclegów**  |
|  |
| 1 | Warszawa - Paryż | samolot | 4 | II-IV kwartał | hotel | 6 |  |
| 2 | Warszawa - Lyon | samolot | 4 | II-IV kwartał | hotel | 8 |  |
| 3 | Warszawa - Montpellier | samolot | 4 | II-IV kwartał | hotel | 8 |  |
| 4 | Warszawa - Bruksela | samolot | 6 | III-IV kwartał | hotel | 10 |  |
| 5 | Warszawa - Helsinki | samolot | 40 | II kwartał | hotel | 195 |  |
| 6 | Warszawa - Görlitz | samolot | 3 | I kwartał | hotel | 6 |  |
| 7 | Warszawa - Görlitz | samolot | 4 | III kwartał | hotel | 40 |  |
| 8 | Warszawa - Görlitz | samolot | 8 | III kwartał | hotel | 80 |  |
| 9 | Europa - Warszawa | samolot | 3 | I kwartał | hotel | 10 |  |
| 10 | Europa - Warszawa | samolot | 5 | III kwartał | hotel | 180 |  |
| 11 | Warszawa - Brema | samolot | 12 | III-IV kwartał | hotel | 10 |  |
| 12 | Warszawa - Koszyce | samolot | 12 | III-IV kwartał | hotel | 10 |  |
| 13 | Warszawa - Paryż | samolot | 24 | III-IV kwartał | hotel | 16 |  |
| 14 | Brema - Warszawa | samolot | 2 | II kwartał | hotel | 4 |  |
| 15 | Bukareszt - Warszawa | samolot | 5 | II kwartał | hotel | 6 |  |
| 16 | Budapeszt - Warszawa | samolot | 4 | II kwartał | hotel | 6 |  |
| 17 | Wiedeń - Warszawa | samolot | 5 | II kwartał | hotel | 6 |  |
| 18 | Kraków - Warszawa | pociąg | 3 | II kwartał | hotel | 6 |  |
| 19 | Kluż Napoka - Warszawa | samolot | 1 | II kwartał | hotel | 2 |  |
| 20 | Praga - Warszawa | samolot | 4 | II kwartał | hotel | 8 |  |
| 21 | Wilno - Warszawa | samolot | 1 | II kwartał | hotel | 2 |  |
| 22 | Tallinn - Warszawa | samolot | 1 | II kwartał | hotel | 2 |  |
| 23 | Tirana - Warszawa | samolot | 1 | II kwartał | hotel | 2 |  |
| 24 | Paryż - Warszawa | samolot | 1 | II kwartał | hotel | 2 |  |
| 25 | Nowy Jork - Warszawa | samolot | 2 | II kwartał | hotel | 4 |  |
| 26 | Berlin - Warszawa | samolot | 3 | III kwartał | hotel | 6 |  |
| 27 | Monachium - Warszawa | samolot | 1 | III kwartał | hotel | 2 |  |
| 28 | Warszawa - Helsinki | samolot | 3 | III kwartał | hotel | 9 |  |
| 29 | Kraków - Helsinki | samolot | 1 | III kwartał | hotel | 4 |  |
| 30 | Brema - Helisnki | samolot | 1 | III kwartał | hotel | 4 |  |
| 31 | Bukareszt - Helsinki | samolot | 1 | III kwartał | hotel | 4 |  |
| 32 | Budapeszt - Helsinki | samolot | 1 | III kwartał | hotel | 4 |  |
| 33 | Wiedeń - Helsinki | samolot | 1 | III kwartał | hotel | 4 |  |
| 34 | Warszawa - Bruksela | samolot | 2 | III kwartał | hotel | 2 |  |
| 35 | Bukareszt - Praga | samolot | 1 | III kwartał | hotel | 1 |  |
| 36 | Budapeszt - Praga | samolot | 1 | III kwartał | hotel | 1 |  |
| 37 | Bratysława - Praga | pociąg | 1 | III kwartał | hotel | 1 |  |
| 38 | Kraków - Praga | samolot | 1 | III kwartał | hotel | 1 |  |
| 39 | Warszawa - Praga | samolot | 3 | III kwartał | hotel | 1 |  |
| 40 | Warszawa - Wiedeń | samolot | 2 | III kwartał | hotel | 2 |  |
| 41 | Warszawa - Polska | pociąg | 4 | III kwartał | hotel | 2 |  |
| 42 | Warszawa - miasto | samolot | 3 | III kwartał | hotel | 2 |  |
| 43 | Warszawa - Nowy Jork | samolot | 1 | II kwartał | hotel | 6 |  |
| 44 | Bremen - Nowy Jork | samolot | 1 | II kwartał | hotel | 6 |  |
| 45 | Bukareszt - Nowy Jork | samolot | 1 | II kwartał | hotel | 6 |  |
| 46 | Warszawa - Bukareszt | samolot | 3 | II kwartał | hotel | 9 |  |
| 47 | Berlin - Bukareszt | samolot | 1 | II kwartał | hotel | 3 |  |
| 48 | Zagreb - Bukareszt | samolot | 1 | II kwartał | hotel | 3 |  |
| 49 | Maramures - Bukareszt | samolot | 1 | II kwartał | hotel | 3 |  |
| 50 | Warszawa - Strasbourg | samolot | 1 | I kwartał | hotel | 2 |  |
| 51 | Warszawa - Paryż | samolot | 1 | III-IV kwartał | hotel | 2 |  |
| 52 | Warszawa - Lyon | samolot | 1 | III-IV kwartał | hotel | 2 |  |
| 53 | Warszawa - Montpellier | samolot | 1 | III-IV kwartał | hotel | 1 |  |
| 54 | Warszawa - Bruksela | samolot | 1 | II-III kwartał | hotel | 1 |  |
| 55 | Warszawa - Helsinki | samolot | 1 | III kwartał | hotel | 1 |  |
| 56 | Warszawa - Görlitz | samolot | 1 | I kwartał | hotel | 1 |  |
| 57 | Warszawa - Görlitz | samolot | 1 | III-IV kwartał | hotel | 1 |  |
| 58 | Warszawa - Görlitz | samolot | 1 | III-IV kwartał | hotel | 1 |  |
| 59 | Warszawa - Kraków | pociąg | 1 | I kwartał | hotel | 1 |  |
| 60 | Warszawa - USA | samolot | 1 | III kwartał | hotel | 1 |  |
| 61 | Warszawa - Strasbourg | samolot | 1 | I kwartał | hotel | 2 |  |
| 62 | Warszawa - Paryż | samolot | 1 | III-IV kwartał | hotel | 2 |  |
| 63 | Warszawa - Lyon | samolot | 1 | III-IV kwartał | hotel | 2 |  |
| 64 | Warszawa - Montpellier | samolot | 1 | III-IV kwartał | hotel | 1 |  |
| 65 | Warszawa - Bruksela | samolot | 1 | II-III kwartał | hotel | 1 |  |
| 66 | Warszawa - Helsinki | samolot | 3 | III kwartał | hotel | 1 |  |
| 67 | Warszawa - Berlin | samolot | 7 | I kwartał | hotel | 1 |  |
| 68 | Warszawa - Kraków | pociąg | 4 | I kwartał | hotel | 1 |  |
| 69 | Warszawa - USA | samolot | 4 | I kwartał | hotel | 1 |  |
| 70 | Warszawa - Helsinki | samolot | 6 | III kwartał | hotel | 0 |  |
| 71 | Warszawa - Nowy Jork | samolot | 1 | II kwartał | hotel | 4 |  |
| 72 | Warszawa - Berlin | samolot | 1 | III kwartał | hotel | 3 |  |
| 73 | Warszawa - Berlin | pociąg | 3 | III kwartał | hotel | 3 |  |
| 74 | Warszawa - Londyn | samolot | 1 | III kwartał | hotel | 4 |  |
| 75 | Warszawa - Paryż | samolot | 1 | III kwartał | hotel | 4 |  |
| 76 | Warszawa - Budapeszt | samolot | 2 | I kwartał | hotel | 3 |  |
| 77 | Warszawa - Koszyce | samolot | 1 | III kwartał | hotel | 3 |  |
| 78 | Warszawa - Strasburg | samolot | 1 | I kwartał | hotel | 3 |  |
| 79 | Warszawa - Bratysłąwa | samolot | 1 | II kwartał | hotel | 3 |  |
| 80 | Warszawa - Praga | samolot | 1 | III kwartał | hotel | 3 |  |

**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 jakiejkolwiek podstawy roszczeń wykonawcy.**