

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest usługa „rezerwacji, zakupu biletów lotniczych i kolejowych na zagraniczne i krajowe przewozy pasażerskie oraz rezerwacji, zakupu miejsc hotelowych dla Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, w związku z krajowymi i zagranicznymi podróżami służbowymi”

Spis treści

- 1. Przedmiot zamówienia**
- 2. Szczegółowe wymagania dotyczące przedmiotu zamówienia**

1. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

1.1 Przedmiotem zamówienia jest kompleksowa obsługa Zamawiającego w zakresie rezerwacji, zakupu i sukcesywnej dostawy biletów lotniczych i kolejowych na zagraniczne i krajowe przewozy pasażerskie oraz rezerwacji i zakupu miejsc hotelowych na potrzeby Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, w związku z krajowymi i zagranicznymi podróżami służbowymi.

1.2 W ramach przedmiotu zamówienia przewiduje się:

1.2.1 Rezerwację, zakup, wystawianie i wydawanie biletów lotniczych na krajowe i zagraniczne przewozy pasażerskie zgodnie ze składanymi przez Zamawiającego zleceniami w zakresie tras, terminów i klas wg obowiązujących taryf przewoźników z uwzględnieniem najkorzystniejszych w danym momencie cen,

1.2.2. Rezerwacja i zakup biletów kolejowych na trasy krajowe i międzynarodowe zgodnie ze składanymi przez Zamawiającego zleceniami w związku z podróżami służbowymi pracowników,

1.2.3 Rezerwację i zakup miejsc hotelowych w kraju i za granicą.

1.3 Zamawiający przewiduje zakup:

- 1) do 2 przelotów zagranicznych na trasach europejskich,
- 2) do 4 przelotów na trasach krajowych,
- 3) do 40 przejazdów kolejowych krajowych i zagranicznych (w tym 3 przejazdów na trasach zagranicznych)

1.4 W ramach zamówienia przewiduje się:

- a) 2 zagranicznych miejsc hotelowych w tym:
 - 50 % kadra kierownicza, hotele o podwyższonym standardzie (4 gwiazdkowe),
 - 50 % pozostali pracownicy, hotele w standardzie 2 lub 3 gwiazdkowe.
- b) 50 miejsc hotelowych w kraju w tym:
 - 50 % kadra kierownicza, hotele o podwyższonym standardzie (4 gwiazdkowe),
 - 50 % pozostali pracownicy, hotele w standardzie 2 lub 3 gwiazdkowe.

1.5 Miejsca hotelowe należy rozumieć jako dobę hotelową wraz ze śniadaniem lub bez śniadania

1.6 Zamawiający preferuje pokoje 1 osobowe. W sytuacjach tego wymagających mogą pojawić się zlecenia na rezerwację i zakup noclegu w pokojach 2 lub 3 osobowych (około 10 % wszystkich rezerwacji).

1.7 Oszacowane ilości noclegów rozumiane są jako pojedyncze noclegi.

1.8 Główne miejscowości, w których planowane są rezerwacje miejsc hotelowych:

a) w kraju:

- Warszawa – około 30 % wszystkich rezerwacji,
- w pozostałych miastach wojewódzkich – około 40 % wszystkich rezerwacji,
- w pozostałych miastach/ miejscowościach około 30 % wszystkich rezerwacji.

b) zagranicą:

- Bruksela - około 50 % wszystkich rezerwacji
- inne miasta w krajach UE - około 50 % wszystkich rezerwacji

2. Szczegółowe wymagania dotyczące zamówienia:

Bilety lotnicze

1. Wykonawca zobowiązany jest do organizowania i zabezpieczenia kompleksowej realizacji przedmiotu zamówienia zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i krajów docelowych (np.: obowiązkowe ubezpieczenie podróżnych i ich bagażu w czasie lotu, opłaty lotniskowe, opłaty paliwowe, opłaty serwisowe).
2. Wykonawca zobowiązany jest do całodobowej, kompleksowej obsługi w zakresie rezerwacji, zakupu i dostawy biletów.
3. Rezerwacja, zakup i dostawa biletów odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego na podstawie zamówień przekazywanych do Wykonawcy telefonicznie, e-mailem, faksem lub przy pomocy udostępnionego Zamawiającemu w języku polskim narzędzia online. Wybór formy przekazywanych zamówień należeć będzie do Zamawiającego.
4. Bilety będą wystawiane w formie e-biletów.
5. Bilety wystawione przez Wykonawcę muszą być wygenerowane bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego.
6. Bilety lub karty pokładowe Wykonawca będzie przysyłał na wskazany w umowie adres e-mail (plik PDF) lub do miejsca wskazanego przez Zamawiającego, najpóźniej na 24 godziny przed terminem podróży, a w sytuacji nagłej – na 4 godziny przed planowaną podróżą.
7. W przypadku rozpoczęcia podróży z kraju innego niż Polska, bilet/-y umożliwiające rozpoczęcie podróży w wyznaczony terminie, musi/muszą być dostępny/-ne na 3 godziny przed wylotem w przedstawicielstwie Wykonawcy lub danej linii lotniczej na terenie portu lotniczego, z którego rozpoczyna się podróż
8. W szczególnych wypadkach możliwe jest uzgodnienie innego sposobu przekazania biletu/-ów, jednakże z zastrzeżeniem, że sposób ten umożliwi rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie.
9. Wykonawca zobowiązany jest bezzwłocznie i na bieżąco informować Zamawiającego telefonicznie o wszystkich zmianach dotyczących rezerwacji podróży. Informacje te muszą być również potwierdzone przez Wykonawcę drogą e-mailową.
10. Wykonawca zobowiązany jest do proponowania optymalnego połączenia oraz, na żądanie Zamawiającego, co najmniej dwóch połączeń alternatywnych:
 - a) połączenia o najkrótszym łącznym czasie podróży i jak najmniejsze ilości międzylądowań oraz przesiadek;
 - b) najtańszego połączenia z uwzględnieniem obniżenia standardu podróży.
11. Narzędzie online dostępne będzie 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu, nie wyłączając dni ustawowo wolnych od pracy i będzie umożliwiało Zamawiającemu, po zalogowaniu (podaniu indywidualnego loginu i hasła):
 - a) wyszukiwanie interesujących połączeń lotniczych (baza oferowanego narzędzia online, musi zawierać również ofertę tzw. tanich linii lotniczych Low Cost);
 - b) dokonywanie rezerwacji biletów lotniczych;
 - c) anulowanie rezerwacji;
 - d) dokonywanie zmian terminu, miejsca podróży, a także danych pasażera;
 - e) weryfikowanie propozycji Wykonawcy;
 - f) wykup w imieniu Wykonawcy i wygenerowanie biletu lotniczego.
12. W ramach korzystania z narzędzia online, Zamawiający musi również otrzymać co najmniej następujące informacje:
 - a) o nazwie linii lotniczej (przewoźnika) świadczącej usługę przewozu;
 - b) o miejscu i terminie (data i godzina) wylotu;
 - c) o miejscu i terminie (data i godzina) przylotu;
 - d) o czasie trwania lotu, a w przypadku połączeń wieloetapowych o łącznym czasie trwania lotu;
 - e) w przypadku połączeń wieloetapowych – o ilości i miejscu ewentualnych przesiadek wraz z terminami (data i godzina) przylotu i odlotu z miejsca przesiadki;

- f) o klasie rezerwacyjnej biletu oraz warunkach taryfy;
 - g) o cenie biletu przewoźnika (bez opłaty transakcyjnej), z uwzględnieniem nadania bagażu w złotych polskich (PLN). W przypadku cen biletów podanych w innych walutach, przeliczenie na PLN nastąpi wg średniego kursu NBP na dany dzień;
 - h) o terminie wykupu biletu w określonej cenie oraz o możliwości i warunkach anulowania biletu;
 - j) o możliwości zmiany terminu wylotu, przylotu;
 - k) o możliwości zmian danych dotyczących pasażera;
 - l) o możliwości zmiany trasy podróży;
 - m) informowanie o zbliżającym się terminie wykupu i złożonych rezerwacjach.
- 13. Serwis telefoniczny (Call Center) zapewniony będzie w systemie 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu, nie wyłączając dni ustawowo wolnych od pracy. W ramach serwisu telefonicznego, Zamawiający będzie mógł dokonać rezerwacji oraz pozyskać wszystkie informacje dotyczące podróży na którą dokonano rezerwacji lub dokonać jej zmiany.
- 14. Wykonawca każdorazowo powiadomi drogą elektroniczną Zamawiającego o dokonanej rezerwacji zawierającej informacje, o których mowa w pkt 12.
- 15. Złożona rezerwacja biletów lotniczych, niepotwierdzona przez osobę upoważnioną do wykupu, zostanie automatycznie anulowana bez zobowiązań finansowych (dotyczy to zarówno rezerwacji złożonych przez kasjerów jak i narzędzie online).
- 16. 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, obsługi portu lub przyczyn losowych.
- 17. Usługi świadczone przez Wykonawcę w trakcie realizacji zamówienia muszą spełniać standardy IATA (Międzynarodowa Stowarzyszenie Transportu Lotniczego) w zakresie zakupu biletów lotniczych.
- 18. Wykonawca zobowiązany jest nie obciążać Zamawiającego kosztami manipulacyjnymi przy zmianie trasy, terminu lotu, rezygnacji z lotu 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.
- 19. Wykonawca zobowiązany jest umożliwić dokonywanie odprawy online dla Zamawiającego i informowanie o potrzebnych do odprawy danych pasażera i terminie ich przesłania.
- 20. Wykonawca zapewni co najmniej 5 przeszkolonych pracowników oddelegowanych do obsługi niniejszego zamówienia oraz udostępni czynną linię telefoniczną i adres poczty elektronicznej (e-mail) do kontaktów z pracownikami Zamawiającego w celu składania rezerwacji, dokonywania ich zmian oraz do zapewnienia, w razie nieprzewidzianych sytuacji, możliwości kontaktu telefonicznego za pomocą numeru

Bilety kolejowe

1. Wykonawca zobowiązany jest do kompleksowej, całodobowej obsługi w zakresie rezerwacji, zakupu i dostawy biletów.
2. Rezerwacja, zakup i dostawa biletów odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego na podstawie zamówień przekazywanych do Wykonawcy telefonicznie, pocztą elektroniczną na wskazany adres e-mail, faksem lub przy pomocy udostępnionego Zamawiającemu w języku polskim, narzędzia online. Wybór formy przekazywanych zamówień zależeć będzie od Zamawiającego.
3. Bilety wystawione będą w formie e-biletów lub w formie papierowej. O formie wystawienia biletu decydować będzie Zamawiający.

4. Bilet wystawiony przez Wykonawcę musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego.
5. Bilet Wykonawca będzie przysyłał na wskazany w umowie adres e-mail lub do miejsca wskazanego przez Zamawiającego najpóźniej 24 godziny przed terminem podróży, a w sytuacji nagłej – na 4 godziny przed planowaną podróżą.
6. W przypadku rozpoczęcia podróży z kraju innego niż Polska, bilet (bilety)/-y umożliwiający/-ce rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie musi/muszą być dostępny/-ne w przedstawicielstwie Wykonawcy lub danego przewoźnika kolejowego na terenie „portu” kolejowego, z którego rozpoczyna się podróż.
7. W szczególnych wypadkach możliwe jest uzgodnienie innego sposobu przekazania biletu/-ów, jednakże z zastrzeżeniem, że sposób ten umożliwi rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie.
8. Wykonawca zobowiązany jest bezzwłocznie i na bieżąco informować Zamawiającego telefonicznie o wszystkich zmianach dotyczących zarezerwowanej podróży. Informacje te muszą być potwierdzone przez Wykonawcę drogą e-mailową.
9. Wykonawca zobowiązany jest do proponowania optymalnego połączenia i co najmniej dwóch połączeń alternatywnych:
 - a) połączenia o najkrótszym łącznym czasie podróży i jak najmniejszej ilości przesiadek;
 - b) najtańszego połączenia.Zamawiający zastrzega sobie możliwość odrzucenia 3 ofert Wykonawcy jeśli stwierdzi nie są korzystne, Wykonawca jest zobowiązany do przedstawienia 3 kolejnych zgodnie z potrzebami Zamawiającego.
10. Narzędzie online będzie dostępne 24h na dobę przez 7 dni w tygodniu, nie wyłączając dni ustawowo wolnych od pracy i będzie umożliwiała Zamawiającemu, po zalogowaniu (podaniu indywidualnego loginu i hasła):
 - a) wyszukiwanie interesujących jego połączeń kolejowych,
 - b) dokonywanie rezerwacji biletów kolejowych,
 - c) anulowanie rezerwacji,
 - d) dokonywanie zmiany terminu, miejsca podróży a także danych pasażera,
 - e) weryfikowanie propozycji Wykonawcy,
 - f) dokonywanie rezerwacji/zakupu przejazdów kolejowych z uwzględnieniem zniżek na zakup biletów PKP posiadanych/zakupionych przez Zamawiającego lub pasażerów.
11. W ramach korzystania z narzędzia online, Zamawiający musi również otrzymać, co najmniej następujące informacje:
 - a) o nazwie przewoźnika świadczącego usługę przewozu;
 - b) o miejscu i terminie (data i godzina) odjazdu pociągu;
 - c) o miejscu i terminie (data i godzina) przyjazdu pociągu;
 - d) o czasie trwania przejazdu, a w przypadku trwania połączeń wieloetapowych o łącznym czasie trwania przejazdu;
 - e) w przypadku połączeń wieloetapowych – o ilości i miejscu ewentualnych przesiadek, wraz z terminami (data i godzina) przyjazdu i odjazdu;
 - f) warunkach taryfy;
 - g) o cenie biletu przewoźnika (bez opłaty transakcyjnej), z uwzględnieniem nadania bagażu, w złotych polskich (PLN). W przypadku cen biletów podanych w innych walutach, przeliczenie na PLN nastąpi wg średniego kursu NBP na dany dzień;
 - h) o terminie wykupu biletu w określonej cenie;
 - i) o możliwości i warunkach anulowania biletu;
 - j) o możliwości zmiany terminu odjazdu, przyjazdu;

k) o możliwości zmiany danych dotyczących pasażera;

l) o możliwości zmiany trasy podróży;

m) informowanie o zbliżających się terminach wykupu i złożonych rezerwacjach.

12. Serwis telefoniczny (Call Center) zapewniony będzie w systemie 24 h na dobę przez 7 dni w tygodniu, nie wyłączając dni ustawowo wolnych od pracy. W ramach serwisu telefonicznego, Zamawiający będzie mógł uzyskać wszystkie informacje dotyczące podróży, na którą dokonano rezerwacji.

13. Wykonawca każdorazowo powiadomi drogą elektroniczną Zamawiającego o dokonanej rezerwacji zawierającej informacje, o których mowa w pkt 11.

14. Wykonawca zobowiązany jest do przejęcia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji do przewoźnika, a zwłaszcza reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych na podstawie sprzedanych biletów, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub z przyczyn losowych.

15. Wykonawca zobowiązany jest nie obciążać Zamawiającego kosztami manipulacyjnymi przy zwrocie biletów kolejowych, lub przy zmianie terminu podróży

Rezerwacja i zakup miejsc hotelowych:

1. W ramach świadczonych przez Wykonawcę usług dotyczących rezerwacji i sprzedaży miejsc hotelowych w kraju i za granicą Zamawiający zastrzega sobie prawo wskazania standardu hotelu, lokalizacji i otrzymywania voucherów.
2. Wykonawca jest zobowiązany każdorazowo przedstawić nie mniej niż trzy warianty cenowe możliwości zakupu miejsc hotelowych, do wyznaczonej przez Zamawiającego kwoty zgodnie z obowiązującą u Zamawiającego polityką podróży służbowych w przypadku noclegów w hotelach krajowych oraz zgodnie z limitami przysługującymi na noclegi za granicą w kraju docelowym, określonymi w załączniku do Rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 29 stycznia 2013 r. w sprawie należności przysługujących pracownikowi zatrudnionemu w państwowej lub samorządowej jednostce sfery budżetowej z tytułu podróży służbowej (Dz. U. 2013 poz. 167). W przypadku gdy Zamawiający wskaże konkretny hotel Wykonawca nie ma obowiązku przedstawić trzech różnych propozycji. Na życzenie Zamawiającego Wykonawca dokona rezerwacji miejsc hotelowych z wyłączeniem śniadań.
3. Zamawiający w terminie 7 dni przed planowanym pobytem w hotelu za granicą powinien wystosować Wykonawcy zamówienie, Wykonawca zgodnie z zadeklarowanym czasem w formularzu ofertowym (maksymalnie 4 godziny) powinien przedstawić 3 warianty do wyboru. Wykonawca jest zobowiązany przedstawić Zamawiającemu dostępne w danej lokalizacji hotele o wskazanym przez Zamawiającego standardzie opisanym w pkt. 1.4, Przedmiotu Zamówienia i cenie odpowiadającej limitowi, zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 29 stycznia 2013 r. w sprawie należności przysługujących pracownikowi zatrudnionemu w państwowej lub samorządowej jednostce sfery budżetowej z tytułu podróży służbowej (Dz. U. 2013 poz. 167). W przypadku braku miejsc w hotelu, w standardzie wskazanym przez Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest do wskazania alternatywnych możliwości rezerwacji pokoi hotelowych wraz ze szczegółową kalkulacją cenową.
4. Rezerwacja i zakup miejsc hotelowych ze śniadaniem lub bez śniadania, odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego na podstawie zamówień przekazywanych do Wykonawcy telefonicznie, e-mailem, faksem lub przy pomocy udostępnionego Zamawiającemu w języku polskim narzędzia online w terminie zadeklarowanym przez

Wykonawcę w formularzu ofertowym (maksymalnie 4 godziny) Wybór formy przekazywanych zamówień należeć będzie do Zamawiającego.

5. Wykonawca jest zobowiązany niezwłocznie informować Zamawiającego o wszelkich zmianach w złożonych rezerwacjach ukazujących się w systemach rezerwacyjnych oraz o zbliżającym się terminie wykupu dokumentów potwierdzających rezerwację miejsc noclegowych w formie uzgodnionej z Zamawiającym.
6. Narzędzie online dostępne będzie przez 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu, nie wyłączając dni ustawowo wolnych od pracy i będzie umożliwiała Zamawiającemu po zalogowaniu (podaniu indywidualnego loginu i hasła):
 - a) dostęp do opisu obiektu,
 - b) dostęp do zdjęcia obiektu,
 - c) uzyskanie informacji o sposób parkowania i dojazdu do obiektu,
 - d) uzyskanie informacji o dostępności obiektu w terminie planowanego noclegu
 - e) uzyskanie informacji o cenie brutto w złotych oraz o innych walutach i możliwości rezerwacji elektronicznej z uzyskaniem vouchera.
7. Serwis telefoniczny (Call Center) zapewniony będzie w godzinach od 7:00 do 19:00 w dni robocze. W ramach serwisu telefonicznego, Zamawiający będzie mógł uzyskać wszystkie informacje dotyczące rezerwacji miejsc hotelowych.
8. Wykonawca będzie zobowiązany do każdorazowego przekazania Zamawiającemu za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany adres e-mail, informacji na temat propozycji noclegów spełniających wymagania Zamawiającego wskazane w zamówieniu wraz z podaniem szczegółowych informacji w zakresie:
 - a) daty, do której możliwe jest bezkosztowe anulowanie dokonanej rezerwacji;
 - b) nazwy i adresu hotelu;
 - c) standardu hotelu;
 - d) odległość od wskazanego przez Zamawiającego miejsca spotkania lub lotniska;
 - e) w zakresie usług wchodzących w cenę noclegu np.: opłata za parking, opłata „klimatyczna”, konieczność poniesienia dodatkowej opłaty city TAX, dodatkowe wyposażenie pokoju itp;
 - f) możliwości realizacji usługi dodatkowej jak wcześniejsze check-in , późniejszy check-out.
9. Czas odpowiedzi Wykonawcy na zapytanie wysłane drogą e-mailową od Zamawiającego wraz ze wskazaniem propozycji hotelu lub dokonania rezerwacji wskazanego hotelu nie powinien przekroczyć(wartość podaje oferent zgodnie z formularzem ofertowym, maksymalnie 4 godziny)
10. Wykonawca każdorazowo powiadomi drogą elektroniczną Zamawiającego o dokonanej rezerwacji wraz z podaniem informacji, o których mowa w pkt 8. Zamawiający uznaje, że forma elektroniczna potwierdzenia rezerwacji jest wystarczająca.
11. Wykonawca będzie zobowiązany do przesłania potwierdzenia dokonania rezerwacji zaakceptowanej przez Zamawiającego wraz z numerem rezerwacji w formie vouchera.
12. Opłata transakcyjna należna będzie Wykonawcy za dokonanie jednej rezerwacji dla jednej lub wielu osób, bez względu na liczbę noclegów.

Wykonawca zapewni co najmniej 3 przeszkolonych pracowników oddelegowanych do obsługi niniejszego zamówienia oraz udostępni czynną linię telefoniczną i adres poczty elektronicznej (e-mail) do kontaktów z pracownikami Zamawiającego, w celu składania rezerwacji, dokonywania zmian oraz do zapewnienia, w razie nieprzewidzianych sytuacji, możliwości kontaktu telefonicznego za pomocą numeru alarmowego na zasadach określonych w pkt 7.

Numer telefonu alarmowego będzie zamieszczany w voucherach przesyłanych Zamawiającemu.

13. Wykonawca zapewni pośrednictwo między Zamawiającym a hotelem w sprawach rezerwacji, anulowania rezerwacji, reklamacyjnych, jak również zapewnienia doradztwa oraz niezbędnej pomocy w zakresie wszelkich mian w czasie trwających podróży
14. Do zadań Wykonawcy należeć będzie każdorazowo fakturowanie otrzymanych i potwierdzonych zamówień Termin płatności będzie wynosił 21 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury.
15. Faktura powinna zawierać dodatkowe informacje takie jak:
 - a) Dane (imię i nazwisko) osoby składającej zamówienie;
 - b) Dane osoby korzystającej z noclegu (imię i nazwisko gościa hotelowego, miejscowość, datę pobytu);
 - c) Wykaz usług dodatkowych;
 - d) Wysokość zastosowanego upustu.
16. Wykonawca zobowiązany będzie do sporządzania zestawień do 10 dnia każdego miesiąca, za miesiąc poprzedni, lub, na prośbę Zamawiającego, na temat zrealizowanych zamówień w zakresie zakupu miejsc hotelowych.
17. Zamawiający będzie miał prawo do wglądu do dokumentów finansowych Wykonawcy w zakresie dokonywania rezerwacji hotelowych w kraju i za granicą dla Zamawiającego, a także będzie miał prawo sporządzania z nich wyciągów..
Zamawiający wymaga od Wykonawcy zapewnienia realizacji zamówienia na usługę hotelową złożoną także w dniu świadczenia usługi z wyprzedzeniem 3 godzin zegarowych