

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

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

Spis treści

- I. Przedmiot zamówienia**
- II. Szczegółowe wymagania dotyczące przedmiotu zamówienia**
- III. Wymagania dodatkowe**

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Część I. Przedmiot zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest kompleksowa obsługa Zamawiającego w zakresie rezerwacji, zakupu i dostawy biletów lotniczych, kolejowych, autokarowych na zagraniczne i krajowe przewozy pasażerskie, pośredniczenie w procesie uzyskiwania wiz oraz rezerwacja, zakup miejsc hotelowych dla Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie, w związku z krajowymi i zagranicznymi podróżami służbowymi.
2. W ramach przedmiotu zamówienia przewiduje się:
 - 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;
 - 2) rezerwacja i zakup biletów kolejowych na trasy krajowe i międzynarodowe zgodnie ze składanymi przez Zamawiającego zleceniami w związku z podróżami służbowymi pracowników;
 - 3) rezerwacja i zakup biletów autokarowych na trasy krajowe i międzynarodowe zgodnie ze składanymi przez Zamawiającego zleceniami w związku z podróżami służbowymi pracowników;
 - 4) rezerwacja, zakup miejsc hotelowych krajowych i zagranicznych,
 - 5) pośrednictwo w uzyskiwaniu i zakupie wiz.
3. Zamawiający przewiduje w okresie 24 miesięcy zakup:
 - 1) przeloty zagraniczne na trasach europejskich w tym:
 - a) do 170 przelotów na trasach zagranicznych Warszawa- Bruksela – Warszawa;
 - b) do 113 przelotów na trasach zagranicznych Warszawa – kraje Unii Europejskiej – Warszawa;
 - c) do 8 przelotów na trasach zagranicznych Warszawa – Europa (kraje poza UE) – Warszawa;
 - d) do 4 przelotów na trasach pozaeuropejskich;
 - 2) do 221 przelotów na trasach krajowych;
 - 3) przejazdy kolejowe w tym:
 - a) do 9 694 przejazdów kolejowych w kraju;
 - b) do 124 przejazdów kolejowych zagranicznych.
 - 4) przejazdy autokarowe w tym:
 - c) do 2531 przejazdów autokarowych w kraju;
 - d) do 44 przejazdów autokarowych zagranicznych.
4. Zamawiający przewiduje w okresie 24 miesięcy zakup:
 - 1) do zagranicznych miejsc hotelowych, w tym:
 - a) do 100 dla kadry kierowniczego podwyższonym standardzie (hotel czterogwiazdkowy);
 - b) do 555 dla pozostałych pracowników w standardzie dwu lub trzy gwiazdkowym;
 - 2) do 5 609 miejsc hotelowych w kraju, w tym:
 - a) do 500 dla kadry kierowniczego podwyższonym standardzie (hotel czterogwiazdkowy);
 - b) do 5 109 dla pozostałych pracowników w standardzie dwu lub trzy gwiazdkowym.
- 3) Zamawiający przewiduje rocznie zakup do 4 procedur wizowania.

Część II. Szczegółowe wymagania dotyczące przedmiotu zamówienia

A. 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 co najmniej dwóch połączeń alternatywnych:
 - 1) połączenia o najkrótszym łącznym czasie podróży i jak najmniejsze ilości międzylądowań oraz przesiadek;
 - 2) 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):
 - 1) wyszukiwanie interesujących połączeń lotniczych (baza oferowanego narzędzia online, musi zawierać również ofertę tzw. tanich linii lotniczych Low Cost);
 - 2) dokonywanie rezerwacji biletów lotniczych;
 - 3) anulowanie rezerwacji;
 - 4) dokonywanie zmian terminu, miejsca podróży, a także danych pasażera;

- 5) weryfikowanie propozycji Wykonawcy;
 - 6) wykup w imieniu Wykonawcy i wygenerowania biletu lotniczego.
12. W ramach korzystania z narzędzia online, Zamawiający musi również otrzymać co najmniej następujące informacje:
- 1) nazwie linii lotniczej (przewoźnika) świadczącej usługę przewozu;
 - 2) o miejscu i terminie (data i godzina) wylotu;
 - 3) o miejscu i terminie (data i godzina) przylotu;
 - 4) o czasie trwania lotu, a w przypadku połączeń wieloetapowych o łącznym czasie trwania lotu;
 - 5) w przypadku połączeń wieloetapowych – o ilości i miejscu ewentualnych przesiadek wraz z terminami (data i godzina) przylotu i odlotu z miejsca przesiadki;
 - 6) o klasie rezerwacyjnej biletu oraz warunkach taryfy;
 - 7) 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;
 - 8) o terminie wykupu biletu w określonej cenie oraz o możliwości i warunkach anulowania biletu;
 - 9) o możliwości zmiany terminu wylotu, przylotu;
 - 10) o możliwości zmian danych dotyczących pasażera;
 - 11) o możliwości zmiany trasy podróży;
 - 12) 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
21. Czas odpowiedzi Wykonawcy na zapytanie wysłane drogą e-mailową od Zamawiającego wraz ze wskazaniem propozycji rezerwacji biletu lotniczego nie powinien przekroczyć 4 godzin (wartość podaje oferent zgodnie z formularzem ofertowym, maksymalnie 4 godziny).

B. 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/-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:
 - 1) połączenia o najkrótszym łącznym czasie podróży i jak najmniejszej ilości przesiadek;
 - 2) najtańszego połączenia.

Zamawiający zastrzega sobie możliwość odrzucenia 3 ofert Wykonawcy jeśli stwierdzi, że 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 umożliwiało Zamawiającemu, po zalogowaniu (podaniu indywidualnego loginu i hasła):
 - 1) wyszukiwanie interesujących jego połączeń kolejowych;
 - 2) dokonywanie rezerwacji biletów kolejowych;
 - 3) anulowanie rezerwacji;
 - 4) dokonywanie zmiany terminu, miejsca podróży a także danych pasażera;
 - 5) weryfikowanie propozycji Wykonawcy;
 - 6) 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:
 - 1) nazwie przewoźnika świadczącego usługę przewozu;
 - 2) o miejscu i terminie (data i godzina) odjazdu pociągu;
 - 3) o miejscu i terminie (data i godzina) przyjazdu pociągu;
 - 4) o czasie trwania przejazdu, a w przypadku trwania połączeń wieloetapowych o łącznym czasie trwania przejazdu;
 - 5) w przypadku połączeń wieloetapowych – o ilości i miejscu ewentualnych przesiadek, wraz z terminami (data i godzina) przyjazdu i odjazdu;
 - 6) warunkach taryfy;
 - 7) 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;
 - 8) o terminie wykupu biletu w określonej cenie;
 - 9) o możliwości i warunkach anulowania biletu;
 - 10) o możliwości zmiany terminu odjazdu, przyjazdu;
 - 11) o możliwości zmiany danych dotyczących pasażera;
 - 12) o możliwości zmiany trasy podróży;
 - 13) 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.

C. Bilety autokarowe

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/-y umożliwiający/-ce rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie musi/muszą być dostępny/-ne w przedstawicielstwie Wykonawcy lub danego przewoźnika kolejowego na terenie „portu” autokarowego, 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:
 - 1) połączenia o najkrótszym łącznym czasie podróży i jak najmniejszej ilości przesiadek;
 - 2) najtańszego połączenia.Zamawiający zastrzega sobie możliwość odrzucenia 3 ofert Wykonawcy jeśli stwierdzi, że 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 umożliwiał Zamawiającemu, po zalogowaniu (podaniu indywidualnego loginu i hasła):
 - 1) wyszukiwanie interesujących jego połączeń autokarowych;
 - 2) dokonywanie rezerwacji biletów autokarowych;
 - 3) anulowanie rezerwacji;
 - 4) dokonywanie zmiany terminu, miejsca podróży a także danych pasażera;
 - 5) weryfikowanie propozycji Wykonawcy.
11. W ramach korzystania z narzędzia online, Zamawiający musi również otrzymać, co najmniej następujące informacje:
 - 1) nazwie przewoźnika świadczącego usługę przewozu;

- 2) o miejscu i terminie (data i godzina) odjazdu autokaru;
 - 3) o miejscu i terminie (data i godzina) przyjazdu autokaru;
 - 4) o czasie trwania przejazdu, a w przypadku trwania połączeń wieloetapowych o łącznym czasie trwania przejazdu;
 - 5) w przypadku połączeń wieloetapowych – o ilości i miejscu ewentualnych przesiadek, wraz z terminami (data i godzina) przyjazdu i odjazdu;
 - 6) 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;
 - 7) o terminie wykupu biletu w określonej cenie;
 - 8) o możliwości i warunkach anulowania biletu;
 - 9) o możliwości zmiany terminu odjazdu, przyjazdu;
 - 10) o możliwości zmiany danych dotyczących pasażera;
 - 11) o możliwości zmiany trasy podróży;
 - 12) 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.

D. 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 co najmniej 3 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 części I. w pkt 2 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 umożliwiało Zamawiającemu po zalogowaniu (podaniu indywidualnego loginu i hasła):
 - 1) dostęp do opisu obiektu;
 - 2) dostęp do zdjęcia obiektu;
 - 3) uzyskanie informacji o sposób parkowania i dojazdu do obiektu;
 - 4) uzyskanie informacji o dostępności obiektu w terminie planowanego noclegu;
 - 5) 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 systemie 24 h na dobę przez 7 dni w tygodniu. 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:
 - 1) daty, do której możliwe jest bezkosztowe anulowanie dokonanej rezerwacji;
 - 2) nazwy i adresu hotelu;
 - 3) standardu hotelu;
 - 4) odległość od wskazanego przez Zamawiającego miejsca spotkania lub lotniska;
 - 5) w zakresie usług wchodzących w cenę noclegu np.: opłata za parking, opłata „klimatyczna”, konieczność poniesienia dodatkowej opłaty city TAX, dodatkowe wyposażenie pokoju itp;
 - 6) możliwości realizacji usługi dodatkowej jak wcześniejsze check-in , późniejszy check-out.
9. Czas odpowiedzi Wykonawcy na zapytanie wysłane drogą e-mailową lub telefonicznie od Zamawiającego wraz ze wskazaniem propozycji rezerwacji hotelu nie powinien przekroczyć 4 godzin (wartość podaje oferent zgodnie z formularzem ofertowym).
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.
13. 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 ust 7 powyżej. Numer telefonu alarmowego będzie zamieszczany w voucherach przesyłanych Zamawiającemu.
14. 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
15. 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.
16. Faktura powinna zawierać dodatkowe informacje takie jak:
 - 1) dane (imię i nazwisko) osoby składającej zamówienie;
 - 2) dane osoby korzystającej z noclegu (imię i nazwisko gościa hotelowego, miejscowość, datę pobytu);
 - 3) wykaz usług dodatkowych;
 - 4) wysokość zastosowanego upustu.

E. Proces uzyskiwania wiz

Wykonawca zobowiązany jest do:

- 1) Skompletowania i odbioru dokumentacji niezbędnej do uzyskania wizy we współpracy z Zamawiającym.
- 2) Terminowego złożenia w odpowiedniej placówce dyplomatycznej kompletu dokumentów niezbędnych do uzyskania wizy.
- 3) Dostarczenia wizowych paszportów z otrzymaną wizą do miejsca i w terminie wskazanym przez Zamawiającego.
- 4) Uiszczenie w imieniu Zamawiającego opłat w placówce dyplomatycznej związanych z uzyskaniem wizy.
- 5) Poinformowanie Zamawiającego o przewidywanym okresie procedury wizowania.

F. Wymagania dodatkowe

1. Wykonawca udostępni Zamawiającemu:
 - 1) w formie elektronicznej w języku polskim instrukcję obsługi narzędzia online;
 - 2) dostęp do narzędzia online w języku polskim oraz przeprowadzi na żądanie Zamawiającego w terminie z nim ustalonym, szkolenie z jego obsługi, w wymiarze czasowym niezbędnym do przekazania pełnej wiedzy maksymalnie 3 pracownikom Zamawiającego docelowo korzystającym z tego narzędzia.;
 - 3) serwis telefoniczny (Call Center).
2. Zamawiający ma prawo do zmniejszenia lub zwiększenia ilości zakupu i dostawy biletów, miejsc hotelowych lub procedur wizowych pod warunkiem nieprzekroczenia wartości umowy. Wykonawcy nie przysługuje prawo do roszczeń z tego tytułu.

3. Zamawiający ma prawo do weryfikacji propozycji miejsc hotelowych i jeśli Zamawiający stwierdzi, że są najkorzystniejsze, to może zażądać od Wykonawcy nowej korzystniejszej propozycji zgodnej z zapisami w części I. w pkt 4 oraz w części II. **D. Rezerwacja i zakup miejsc hotelowych** w pkt 3.
4. Wykonawca, obejmie Zamawiającego programem lojalnościowym za pośrednictwem którego dokonując zakupu biletów lotniczych, kolejowych, autokarowych lub miejsc hotelowych związanych z zagraniczną podróżą służbową, na otwarte w programie konto wpływać będą Zamawiającemu punkty, które Zamawiający będzie mógł wykorzystać na zasadach określonych w danym programie lojalnościowym. W przypadku objęcia Zamawiającego programem lojalnościowym obowiązek naliczania każdorazowo biletu do odpowiedniego programu lojalnościowego będzie spoczywał na Wykonawcy. Wykonawca jest zobowiązany do udzielania wszelkiej pomocy każdorazowo, przy wykorzystaniu punktów zgromadzonych przez Zamawiającego, w szczególności przy zamianie punktów na bilety lub nagrody, szczególnie w sytuacji, w której istnieje konieczność dokonania dodatkowej opłaty związanej z zamianą punktów.
5. W przypadku kiedy Wykonawca nie dostarczy biletów lub rezerwacji miejsc hotelowych w terminie, Zamawiającemu przysługiwać będzie możliwość skorzystania z usługi u podmiotu trzeciego oraz roszczenie od Wykonawcy zwrotu kosztów takiego zakupu.
6. Do zadań Wykonawcy należeć będzie fakturowanie otrzymanych i potwierdzonych zleceń zakupu biletu/-ów i miejsc hotelowych. Faktury będą wystawiane za każde zlecenie osobno dla każdej jednostki organizacyjnej Zamawiającego o zgodnie z wymogami Zamawiającego, o sposobie wystawienia faktury decyduje Zamawiający. Termin płatności będzie wynosił 21 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury.
7. Wykonawca zobowiązany będzie do sporządzania i przysyłania zbiorczych raportów do 10 dnia każdego miesiąca za miesiąc poprzedni lub na prośbę Zamawiającego, z realizacji umowy na podstawie wystawionych przez Wykonawcę faktur, w podziale na bilety lotnicze zagraniczne, lotnicze krajowe, kolejowe zagraniczne, kolejowe krajowe, autokarowe zagraniczne, autokarowe krajowe oraz miejsca hotelowe. Raport będzie wysyłany elektronicznie na adres e-mail wskazany przez Zamawiającego.
8. Wykonawca będzie zobowiązany do comiesięcznego raportowania o zastosowanych upustach – stawkach korporacyjnych przyznanych Zamawiającemu w ramach uczestnictwa w podpisanych porozumieniach pomiędzy Wykonawcą a liniami lotniczymi (zestawienie dotyczy biletów lotniczych). Raport wysyłany będzie do Zamawiającego do 15 dnia każdego miesiąca za miesiąc poprzedni w formie elektronicznej na adres wskazany przez Zamawiającego.
9. Zamawiający zastrzega sobie prawo do wydłużenia terminu realizacji Umowy w przypadku niewykorzystania (w okresie 24 miesięcy od dnia zawarcia Umowy) kwoty przeznaczonej na jej realizację maksymalnie na okres kolejnych 6 miesięcy.
10. Zamawiający zgodnie z art. 29 ust. 3a ustawy Pzp wymaga zatrudnienia przez Wykonawcę na podstawie umowy o pracę osób, które w trakcie realizacji przedmiotowego zamówienia będą wykonywać czynności określone w części I. w pkt 1.
11. Zgodnie z art. 36 ust. 2 pkt 8a ustawy Prawo zamówień publicznych, Zamawiający postanawia, że:

- 1) wykonawca zobowiązany jest, aby osoby wykonujące czynności, o których mowa w części I. w pkt 1, były zatrudnione do realizacji Umowy na podstawie umowy o pracę w rozumieniu przepisów Kodeksu pracy;
 - 2) wykonawca zobowiązany jest, aby osoby wykonujące czynności były zatrudnione na umowę o pracę w czasie obowiązywania Umowy minimalnie na okres wykonywania odpowiednich czynności, o których mowa w pkt 1);
 - 3) każdorazowo na żądanie Zamawiającego, w terminie wskazanym przez Zamawiającego nie krótszym niż 7 dni roboczych od dnia wezwania, Wykonawca przedłoży do wglądu dowody, z których wynikać będzie zatrudnienie osób wykonujących czynności. W tym celu Wykonawca zobowiązany jest do uzyskania od pracowników zgody na przetwarzanie danych osobowych zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych;
 - 4) nieprzedłożenie przez Wykonawcę dowodów, o których mowa w pkt 3) w terminie wskazanym przez Zamawiającego będzie traktowane jako niewypełnienie obowiązku, o którym mowa w niniejszym paragrafie;
 - 5) za niedopełnienie wymogu, o którym mowa w pkt 3) powyżej, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu kary umowne o których jest mowa we wzorze Umowy w § 6 pkt 8 i 9.
12. Najpóźniej w dniu zawarcia Umowy Wykonawca przedłoży Zamawiającemu wykaz osób, które będą wykonywać czynności, o których mowa w części I. w pkt 1 wraz z informacją, że osoby te zatrudnione są na umowę o pracę. Nie przedstawienie powyższych oświadczeń i dokumentów jest równoznaczne z odstąpieniem Wykonawcy od zawarcia umowy z jego winy.
13. Niezależnie od wymogu przedstawienia dowodów, o których mowa wyżej, Zamawiający może na dowolnym etapie realizacji Umowy żądać przedstawienia przez Wykonawcę dokumentów potwierdzających stan zatrudnienia pracowników na umowę o pracę zgodny z wymaganiami Zamawiającego i w razie powzięcia przez Zamawiającego wątpliwości co do prawdziwości lub aktualności oświadczenia, o którym mowa powyżej Wykonawca przedkłada żądane dokumenty w terminie 7 dni od zgłoszenia żądania przez Zamawiającego.