Nr referencyjny: **AZP.270.56.2020**

**Załącznik nr 1 do SIWZ**

**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

1. Zakres usług będących przedmiotem zamówienia obejmuje:

A. Rezerwacje i zakup biletów lotniczych dla pracowników Narodowego Centrum Badań Jądrowych na zagraniczne i krajowe przewozy pasażerskie, zgodnie ze składanymi przez Zamawiającego zamówieniami w zakresie: tras, terminów i klas lotniczych, według obowiązujących taryf przewoźników, z uwzględnieniem najkorzystniejszych cen.

B. Rezerwacja i zakup biletów kolejowych dla pracowników Narodowego Centrum Badań Jądrowych na zagraniczne i krajowe przewozy pasażerskie, zgodnie ze składanym przez Zamawiającego zamówieniami w zakresie: tras, terminów i klas, według obowiązujących taryf przewoźników, z uwzględnieniem najkorzystniejszych cen.

C. Rezerwacja i zakup noclegów dla pracowników Narodowego Centrum Badań Jądrowych na zagraniczne i krajowe podróże służbowe, zgodnie ze składanymi przez Zamawiającego zamówienia w zakresie: miejscowości, kraju, położenia hotelu, z uwzględnieniem najkorzystniejszych cen oraz limitu za dobę hotelową ujętych w Rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 29.01.2013 r. w sprawi należności przysługujących pracownikowi zatrudnionemu w państwowej lub samorządowej jednostce strefy budżetowej z tytułu podróży służbowej.

2. Szczegółowe wymagania dotyczące przedmiotu zamówienia:

**Bilety lotnicze**

A. Rezerwacja, zakup i dostawa biletów lotniczych odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego, na podstawie zamówień przekazywanych do Wykonawcy mailem bądź telefonicznie. Wybór formy przekazywanych zamówień należeć będzie do Zamawiającego.

B. Za jeden bilet należy rozumieć bilet na trasie „tam i z powrotem”. Zamawiający zastrzega możliwość zakupu biletów „w jedną stronę”.

C. Wykonawca zobowiązany jest do organizowania i zabezpieczenia kompleksowej realizacji przedmiotu zamówienia zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i krajów docelowych (w szczególności regulującymi opłaty lotniskowe, opłaty paliwowe, opłaty serwisowe).

D. Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia różnych wariantów połączeń uwzględniających najkorzystniejsze na rynku ceny i promocje (w tym także na życzenie Zamawiającego połączeń tzw. tanimi liniami lotniczymi) wraz z podaniem informacji:

- jak przesunięcie terminu wyjazdu (np. wylot jeden dzień wcześniej/powrót jeden dzień później) wpłynie na zmianę ceny biletu lotniczego;

- nazw linii lotniczych;

- najkorzystniejszych tras podróży i czasu podróży;

- doradztwa w zakresie zmian w czasie trwania podróży.

E. Wykonawca będzie preferował połączenia bezpośrednie (jeżeli istnieją).

F. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić bezkolizyjną realizację wieloetapowych połączeń zagranicznych i możliwość ich łączenia.

G. Wykonawca zobowiązany jest stosować przy sprzedaży biletów minimalne ceny dostępne w danym terminie na danej trasie, z zachowaniem uczciwości handlowej.

H. Wykonawca zobowiązany jest realizować bilety lotnicze, w pierwszej kolejności proponując sprzedaż w ramach taryf poufnych, promocji oraz innych zniżek oferowanych przez przewoźnika.

I. Bilety lotnicze wystawiane będą w formie e-biletów lub w formie papierowej, o formie wystawienia biletu decydować będzie Zamawiający.

J. Bilet wystawiony przez Wykonawcę musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego.

K. Bilety elektroniczne są przekazywane na adres poczty elektronicznej określonej przez Zamawiającego.

L. Wykonawca bezpłatnie dostarczy dokumenty podróży (bilety lotnicze) oraz faktury drogą elektroniczną na adres mailowy wskazany przez Zamawiającego.

M. Wykonawca każdorazowo będzie przesyłał Zamawiającemu drogą elektroniczną, na wskazany adres, potwierdzenie dokonanych rezerwacji biletów, zawierające następujące informacje:

a) linii lotniczej (przewoźniku) świadczącej usługę przewozu;

b) o miejscu i terminie (data i godzina) wylotu (ze wskazaniem lotniska);

c) o miejscu i terminie (data i godzina) powrotu (ze wskazaniem lotniska);

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 biletu oraz warunkach taryfy;

g) o cenie biletu przewoźnika (bez opłaty transakcyjnej), z uwzględnieniem nadania bagażu, w 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 zmian terminu wylotu, przylotu;

k) o możliwości zmian danych dotyczących pasażera;

l) o możliwości zmiany trasy podróży.

N. Wykonawca zobowiązany jest bezzwłocznie i na bieżąco informować Zamawiającego drogą mailową o wszystkich zmianach dotyczących zarezerwowanej podróży. W dniu wykupu biletu Zamawiający będzie każdorazowo otrzymywał od Wykonawcy mail z informacją, że tego dnia upływa termin rezerwacji.

O. 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 lub z przyczyn losowych.

P. Usługi świadczone przez Wykonawcę w trakcie realizacji zamówienia muszą spełniać zasady IATA (Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego) w zakresie sprzedaży biletów lotniczych.

Q. Wykonawca zobowiązany jest dokonywać odpraw on-line na życzenie Zamawiającego.

**Bilety kolejowe**

A. Rezerwacja, zakup i dostawa biletów kolejowych odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego na podstawie zamówień przekazywanych do Wykonawcy mailem bądź telefonicznie. Wybór formy przekazywanych zamówień należeć będzie do Zamawiającego.

B. Wykonawca zobowiązany jest do proponowania optymalnego połączenia na danej trasie oraz na żądanie Zamawiającego, co najmniej dwóch połączeń alternatywnych:

- połączenia o najkrótszym łącznym czasie podróży i najmniejszej ilości przesiadek,

- najtańszego połączenia.

C. Tam gdzie jest to możliwe Wykonawca wystawi bilet w wersji elektronicznej.

D. Bilet elektroniczny wystawiony przez Wykonawcę musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego i przesłany na adres mailowy wskazany przez Zamawiającego.

E. W przypadku braku możliwości wystawienia biletu w wersji elektronicznej na dane połączenie kolejowe Wykonawca wystawi bilet w wersji papierowej.

F. Wykonawca bezpłatnie dostarczy bilet w wersji papierowej do siedziby Zamawiającego.

G. Bilety kolejowe powinny zawierać następujące informacje:

a) oznaczenie przewoźnika,

b) dane pasażera/ów (imię i nazwisko) (tam gdzie jest to możliwe),

c) miejsce i termin (data i godzina) odjazdu i przyjazdu,

d) informacje o ewentualnych przesiadkach,

e) rodzaj pociągu oraz klasę podróży,

f) numer pociągu, wagonu oraz miejsca do siedzenia,

g) cenę biletu (z uwzględnieniem ceny biletu przewoźnika z przewidzianymi wszystkimi należnymi podatkami, opłatami oraz innymi należnościami).

H. Zamawiający może zlecić zakup biletu zagranicznego na dany termin, ale nie na konkretne połączenie.

I. 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 lub z przyczyn losowych.

**Nocleg**

A. Rezerwacja, zakup miejsca noclegowego odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego na podstawie zamówień przekazywanych do Wykonawcy mailem bądź telefonicznie. Wybór formy przekazywanych zamówień należeć będzie do Zamawiającego.

B. Wykonawca zobowiązany jest do proponowania miejsca noclegowego w atrakcyjnej lokalizacji z uwzględnieniem najkorzystniejszych cen oraz limitu za dobę hotelową zgodną z Rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 29.01.2013 r., oraz na żądanie Zamawiającego, co najmniej dwóch miejsc noclegowych w różnych hotelach.

C. Wykonawca zobowiązany jest do proponowania miejsca noclegowego tylko w hotelu zapewniającego:

- obsługę recepcji,

- prywatnej łazienki w pokojach,

- w swojej ofercie mają zakup noclegu ze śniadaniem.

**3. Wymagania dodatkowe:**

Zamawiający zastrzega:

1. Określenie szacunkowego zapotrzebowania Zamawiającego nie stanowi jego zobowiązania zakupu wszystkich wskazanych tam biletów oraz noclegów, w związku z czym, Wykonawcy nie przysługują z tego tytułu żadne roszczenia.

2. Zamawiający może zwiększyć liczbę rezerwacji lub zakupów biletów i noclegów ponad wskazaną w jego szacunkowym zapotrzebowaniu;

3. Zamawiający ma prawo weryfikacji propozycji połączeń przedstawionych przez Wykonawcę, a w przypadku stwierdzenia, połączenia te nie są najkorzystniejsze, prawo żądania od Wykonawcy przedstawienia nowej, korzystniejszej propozycji.

4. Zamawiający ma prawo do zmiany standardu usług przy wyborze połączenia lotniczego, kolejowego lub noclegu oraz do rezygnacji z usługi dostarczenia biletu.

Fakturowanie:

1. Faktury będą wystawiane w cyklach miesięcznych - za usługi realizowane w danym miesiącu, oddzielnie za bilety lotnicze, oddzielnie za bilety kolejowe oraz oddzielnie za noclegi.

2. Termin płatności - do 21 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury;

każdorazowo na prośbę Zamawiającego, Wykonawca wystawi oddzielną fakturę za dany bilet.

4. **Szacunkowe zapotrzebowanie**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Zamawiający informuje, iż szacunkowe zapotrzebowanie na okres trwania umowy, tj. 24 miesięcy, przedstawia się następująco: **Rodzaj usługi**  | **Zapotrzebowanie**  | **Uwagi**  |
| Bilety lotnicze : -zagraniczne  | Ok. 700 sztuk  | Podróże głównie klasą ekonomiczną. Główne kierunki : Rosja, Japonia, Niemcy, Holandia, Szwajcaria, Francja. Podróże głównie klasą ekonomiczną.  |
| Bilety kolejowe : -zagraniczne  | Ok. 50 sztuk  | Podróże głównie klasą ekonomiczną.  |
| Bilety lotnicze : -krajowe  | Ok. 25 sztuk  | Podróże głównie klasą ekonomiczną.  |
| Bilety kolejowe : -krajowe  | Ok. 500 sztuk  | Podróże głównie klasą ekonomiczną.  |
| Noclegi : - zagraniczne  | Ok. 750 sztuk  | Hotele \*\*\*  |
| Noclegi : - krajowe  | Ok. 525 sztuk  | Hotele \*\*\*  |