



Rozeznanie cenowe na świadczenie usługi kompleksowej obsługi wyjazdów służbowych w zakresie rezerwacji, sprzedaży i dostawy biletów lotniczych na zagraniczne i krajowe wyjazdy służbowe, zakupu biletów w szczególności kolejowych krajowych i zagranicznych oraz autobusowych krajowych i zagranicznych, rezerwacji i opłaty noclegu oraz pośrednictwo w procesie uzyskiwania wiz i zakupu polis ubezpieczeniowych na potrzeby Agencji Badań Medycznych

W związku z planowanym przez Agencję Badań Medycznych wszczęciem postępowania o udzielenie zamówienia publicznego polegającego na **świadczeniu usługi kompleksowej obsługi wyjazdów służbowych w zakresie rezerwacji, sprzedaży i dostawy biletów lotniczych na zagraniczne i krajowe wyjazdy służbowe, zakupu biletów w szczególności kolejowych krajowych i zagranicznych oraz autobusowych krajowych i zagranicznych, rezerwacji i opłaty noclegu oraz pośrednictwo w procesie uzyskiwania wiz i zakupu polis ubezpieczeniowych na potrzeby Agencji Badań Medycznych**, zapraszamy Państwa do składania propozycji cen w odniesieniu do wymagań zawartych w przedstawionym poniżej **Opisie Przedmiotu Zamówienia** oraz **Formularzu wartości szacunkowej** za wykonanie wskazanego przedmiotu zamówienia w ramach procedury szacowania wartości zamówienia.

Jednocześnie Zamawiający informuje, że kwota jaką Zamawiający zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia wynosi 360 000,00 zł netto powiększona o należny podatek od towarów i usług (VAT) z uwzględnieniem cen jednostkowych wskazanych w Formularzu wartości szacunkowej.

Niezbędne informacje należy przesłać na załączonym **Formularzu wartości szacunkowej** do dnia **14.09.2021 r.** na adres email: aneta.weglowska@abm.gov.pl.

Uprzejmie proszę o zadawanie pytań, jeśli jakaś kwestia w Opisie Przedmiotu Zamówienia budzi Państwa wątpliwości.

Przedmiotowe zapytanie ma charakter szacowania wartości, nie zostanie zakończone wyborem oferty oraz nie stanowi zaproszenia do składania ofert w rozumieniu art. 66 Kodeksu cywilnego. Tym samym nie zobowiązuje Zamawiającego do zawarcia umowy, czy też udzielenia zamówienia i nie stanowi części procedury udzielania zamówienia publicznego realizowanego na podstawie ustawy Prawo zamówień publicznych.

*W sytuacji, gdy Agencja Badań Medycznych przystąpi do realizacji procedury udzielenia zamówienia publicznego, skutkować będzie to **zaproszeniem Państwa do złożenia oferty na realizację usługi.***

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Usługa kompleksowej obsługi wyjazdów służbowych w zakresie rezerwacji, sprzedaży i dostawy biletów lotniczych na zagraniczne i krajowe wyjazdy służbowe, zakupu biletów w szczególności kolejowych krajowych i zagranicznych oraz autobusowych krajowych i zagranicznych, rezerwacji i opłaty noclegu oraz pośrednictwo w procesie uzyskiwania wiz i zakupu polis ubezpieczeniowych na potrzeby Agencji Badań Medycznych (dalej; „Zamawiający”).

Opis przedmiotu zamówienia łącznie z wyszczególnieniem wszelkich dodatkowych usług, które mają być wykonane w ramach umowy.

Uwaga!

Wykonawca na etapie realizacji umowy zobowiązany będzie dostarczać Zamawiającemu informacji nt. zasad przekroczenia i przebywania na terytorium kraju, którego dana zagraniczna podróż służbowa dotyczy, w szczególności:

- 1) warunków przekroczenia granicy danego państwa;**
- 2) zasad przebywania na terytorium danego państwa;**
- 3) posiadania dokumentów warunkujących przekroczenie granicy danego państwa i procedury ich pozyskania;**
- 4) obowiązku posiadania ubezpieczenia zdrowotnego;**
- 5) obowiązku poddania się szczepieniom ochronnym;**
- 6) ewentualnych obostrzeń związanych z pandemią Covid-19 obowiązujących na terenie danego państwa oraz wynikających z nich zasad warunkujących wjazd na jego terytorium.**

I. Zakres usług będących przedmiotem zamówienia obejmuje:

1. Wyszukiwanie, rezerwację, zakup, zmianę i anulowanie biletów lotniczych w klasach i taryfach zleconych przez Zamawiającego na trasach krajowych i międzynarodowych (regularnych i niskobudżetowych).
 - 1.1. W ramach umowy Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania czynności, takich jak:
 - 1) wyszukiwanie na zapytanie Zamawiającego najdogodniejszych propozycji podróży z uwzględnieniem najkorzystniejszych cenowo połączeń i taryf dostępnych na rynku, biorąc pod uwagę w szczególności:
 - a) informacje przekazane przez Zamawiającego dotyczące miejsca i czasu rozpoczęcia oraz zakończenia podróży, a także innych preferencji (np. wielkość i ciężar bagażu),
 - b) najkrótsze czasowo połączenia na danej trasie (preferowane loty bezpośrednie),
 - c) brak kolizji połączeń w przypadku podróży wieloetapowych, przy założeniu minimalnego czasu na przesiadkę ok. 1 godziny,
 - d) termin wykupu biletu,
 - e) termin, do którego możliwe jest bezkosztowe anulowanie biletu, zmiana danych pasażera,
 - f) upusty posiadane przez Wykonawcę u przewoźników,
 - g) promocje przewoźników,
 - h) ulgi w ramach programów lojalnościowych, w których uczestniczy Zamawiający lub osoby delegowane do odbycia podróży służbowej (na podstawie informacji przekazanych przez Zamawiającego w zgłoszeniu);
 - 2) przedstawianie za pomocą poczty elektronicznej na adres wskazany przez Zamawiającego w terminie nie dłuższym niż 2 godziny (120 minut), licząc od momentu otrzymania od Zamawiającego zapytania o rezerwację w formie e-mailowej lub telefonicznej, minimum trzech najdogodniejszych propozycji podróży z uwzględnieniem najkorzystniejszych połączeń i taryf dostępnych na rynku, podając w sposób przejrzysty i czytelny następujące informacje:
 - a) miejsce i czas rozpoczęcia oraz zakończenia podróży łącznie ze wszystkimi punktami pośrednimi w przypadku podróży wieloetapowej,
 - b) nazwa przewoźnika,
 - c) klasa i taryfa biletu,
 - d) cena biletu,

- e) termin wykupu biletu,
 - i) termin, do którego możliwe jest bezkosztowe anulowanie biletu, zmiana danych pasażera,
 - f) koszty zmiany i zwrotu wykupionego biletu;
- 3) rezerwacja i dokonywanie zakupu biletów lotniczych zgodnie z warunkami uzgodnionymi z Zamawiającym, przy czym Wykonawca wraz z potwierdzeniem dokonania rezerwacji przekazuje Zamawiającemu informacje o warunkach jej zmiany i anulacji a także możliwości zmiany danych pasażera;
 - 4) przesuwanie w miarę możliwości terminu wykupu biletów bez zwiększania ich ceny;
 - 5) dostarczanie drogą elektroniczną na adres mailowy wskazany przez Zamawiającego zamówionych dokumentów w postaci:
 - a) rezerwacji elektronicznej (w przypadku dokonania rezerwacji) w terminie nie dłuższym niż 2 godziny (120 minut) od momentu otrzymania od Zamawiającego polecenia rezerwacji biletu,
 - b) biletu elektronicznego (w przypadku wykupienia biletu) w terminie nie dłuższym niż 2 godziny (120 minut) od momentu otrzymania od Zamawiającego polecenia wykupu biletu;
 - 6) przypominanie drogą elektroniczną o zbliżających się terminach wykupu biletów dla dokonanych wcześniej rezerwacji, w czasie który umożliwi Zamawiającemu dokonanie zlecenia zakupu;
 - 7) realizacja na życzenie Zamawiającego bez dodatkowych opłat transakcyjnych usług dodatkowych związanych z przelotem, np. rezerwacji i wykupu konkretnego miejsca w samolocie, dodatkowego bagażu w liniach regularnych i niskobudżetowych oraz usługi typu „fast track” oraz salonów lounge);
 - 8) wprowadzanie zmian w rezerwacjach i wykupionych biletach zgodnie z zasadami obowiązującymi w regulaminie przewoźnika, u którego wykupiono bilet. Potwierdzenie przyjęcia zlecenia wymiany lub zwrotu biletów lub zmiany danych pasażera nastąpi w terminie nie dłuższym niż 2 godziny (120 minut) od momentu otrzymania zlecenia od Zamawiającego;
 - 9) bezkosztowe anulowanie rezerwacji przez Zamawiającego w terminie określonym w ramach zawieranej rezerwacji;
 - 10) bezpłatne przyjmowanie zwrotu biletu w dniu jego sprzedaży;
 - 11) przyjmowanie zwrotu biletów na ogólnych warunkach w zależności od zastosowanej taryfy bez ponoszenia dodatkowych opłat;
 - 12) obsługa reklamacji składowych do przewoźnika w zakresie usług objętych zamówieniem.
- 1.2. Zamawiający zobowiązany jest do przekazywania Wykonawcy w formie elektronicznej (e-mail) informacji o dokonanym wyborze propozycji oraz wszelkich dyspozycji dotyczących rezerwacji lub wystawienia biletu, a w szczególności ich zmiany lub anulowania.
 - 1.3. Bilet wystawiony przez Wykonawcę musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego.
 - 1.4. Realizacja przedmiotu zamówienia odbywać się będzie z uwzględnieniem wszystkich niezbędnych kosztów, w szczególności kosztów związanych z obowiązującymi przepisami krajów docelowych.
 - 1.5. Cena biletu obejmuje w szczególności: cenę taryfową przewoźnika za lot pasażera ze standardowym bagażem rejestrowanym (chyba że w danym przypadku Zamawiający wskaże inaczej), podatki, opłaty lotniskowe oraz wszystkie inne opłaty i należności niezbędne do zapewnienia przelotu na uzgodnionych warunkach.
 - 1.6. Wszelkie koszty operacyjne zmiany lub zwrotu biletu nie zwiększą wynagrodzenia Wykonawcy. W sytuacji, w której zmiana biletu wiązać się będzie z koniecznością dokonania ponownej rekalkulacji ceny biletu, Zamawiający będzie zobowiązany

do pokrycia powstałej z tego tytułu niedopłaty, zaś Wykonawca do zwrotu ewentualnej nadpłaty.

2. Wyszukiwanie, zakup, wymiana i zwrot biletów w szczególności kolejowych w klasach i taryfach zleconych przez Zamawiającego na trasach krajowych i międzynarodowych. W szczególnie uzasadnionych ekonomicznie i organizacyjnie przypadkach Zamawiający zastrzega sobie możliwość zlecenia Wykonawcy lub inny środek lokomocji zapewniający skuteczny i bezpieczny transport pracowników Zamawiającego.

2.1. W ramach umowy Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania czynności, takich jak:

- 1) wyszukiwanie na zapytanie Zamawiającego najdogodniejszych propozycji podróży z uwzględnieniem najkorzystniejszych połączeń i taryf dostępnych na rynku, biorąc pod uwagę w szczególności:
 - a) informacje przekazane przez Zamawiającego dotyczące miejsca i czasu rozpoczęcia oraz zakończenia podróży, a także innych preferencji (np. klasa biletu, czas między przesiadkami),
 - b) najkrótsze czasowo połączenia na danej trasie (preferowane połączenia bezpośrednie),
 - c) brak kolizji połączeń w przypadku podróży wieloetapowych,
 - d) upusty posiadane przez Wykonawcę u przewoźników,
 - e) promocje przewoźników;
- 2) przedstawianie (za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail wskazany przez Zamawiającego) w terminie nie dłuższym niż 2 godziny (120 minut) liczone od momentu otrzymania od Zamawiającego zapytania o rezerwację w formie e-mailowej lub telefonicznej, minimum trzech najdogodniejszych propozycji podróży z uwzględnieniem najkorzystniejszych połączeń i taryf dostępnych na rynku, podając w sposób przejrzysty i czytelny następujące informacje:
 - a) cenę, miejsce i czas rozpoczęcia oraz zakończenia podróży łącznie ze wszystkimi punktami pośrednimi w przypadku podróży wieloetapowej,
 - b) nazwa przewoźnika, rodzaj pociągu i klasa biletu,
 - c) zasady wymiany lub zwrotu biletu;
- 3) dokonywanie zakupu biletów kolejowych zgodnie z warunkami uzgodnionymi z Zamawiającym;
- 4) dostarczanie zakupionych biletów drogą elektroniczną na adres mailowy wskazany przez Zamawiającego w terminie nie dłuższym niż 2 godziny (120 minut) od momentu otrzymania od Zamawiającego polecenia zakupu biletu, a w przypadku połączeń niedostępnych w ofercie internetowej - wystawianie biletu w formie papierowej i wysyłanie go kurierem bezpośrednio pod wskazany adres (na koszt Wykonawcy);
- 5) dokonywanie na życzenie Zamawiającego wymiany, zwrotu zmiany danych zakupionych biletów zgodnie z zasadami przewoźnika, u którego wykupiono bilet. Potwierdzenie przyjęcia zlecenia wymiany lub zwrotu biletów nastąpi w terminie nie dłuższym niż 2 godziny (120 minut) od momentu otrzymania od Zamawiającego;
- 6) obsługa reklamacji składanych do przewoźnika w zakresie usług objętych zamówieniem.

2.2. Zamawiający zobowiązany jest do przekazywania Wykonawcy w formie elektronicznej (e-mail) informacji o dokonanej wyborze propozycji oraz wszelkich dyspozycji dotyczących wystawienia biletu, a w szczególności jego wymiany lub zwrotu.

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

2.4. Cena biletu obejmuje w szczególności: cenę taryfową przewoźnika za przejazd, podatki i inne opłaty i należności niezbędne do zapewnienia przejazdu

na uzgodnionych warunkach.

- 2.5. Wszelkie koszty operacyjne zmiany lub zwrotu biletu nie zwiększą wynagrodzenia Wykonawcy. W sytuacji, w której zmiana biletu wiązać się będzie z koniecznością dokonania ponownej rekalkulacji ceny biletu, Zamawiający będzie zobowiązany do pokrycia powstałej z tego tytułu niedopłaty, zaś Wykonawca do zwrotu ewentualnej nadpłaty.
3. Wyszukiwanie, zakup, wymiana i zwrot biletów w szczególności biletów autobusowych zleconych przez Zamawiającego na trasach krajowych i międzynarodowych.
 - 3.1. W ramach umowy Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania czynności, takich jak:
 - 1) wyszukiwanie na zapytanie Zamawiającego najdogodniejszych propozycji podróży z uwzględnieniem najkorzystniejszych połączeń dostępnych na rynku, biorąc pod uwagę w szczególności:
 - a) informacje przekazane przez Zamawiającego dotyczące miejsca i czasu rozpoczęcia oraz zakończenia podróży,
 - b) najkrótsze czasowo połączenia na danej trasie (preferowane połączenia bezpośrednie),
 - c) brak kolizji połączeń w przypadku podróży wieloetapowych,
 - d) upusty posiadane przez Wykonawcę u przewoźników,
 - e) promocje przewoźników;
 - 2) przedstawianie (za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail wskazany przez Zamawiającego) w terminie nie dłuższym niż 2 godziny (120 minut) liczone od momentu otrzymania od Zamawiającego zapytania o rezerwację w formie e-mailowej lub telefonicznej, minimum trzech najdogodniejszych propozycji podróży z uwzględnieniem najkorzystniejszych połączeń i taryf dostępnych na rynku, podając w sposób przejrzysty i czytelny następujące informacje:
 - a) cenę, miejsce i czas rozpoczęcia oraz zakończenia podróży łącznie ze wszystkimi punktami pośrednimi w przypadku podróży wieloetapowej,
 - b) nazwa przewoźnika,
 - c) zasady wymiany lub zwrotu biletu;
 - 3) dokonywanie zakupu biletów autobusowych zgodnie z warunkami uzgodnionymi z Zamawiającym;
 - 4) dostarczanie zakupionych biletów drogą elektroniczną na adres mailowy wskazany przez Zamawiającego w terminie nie dłuższym niż 2 godziny (120 minut) od momentu otrzymania od Zamawiającego polecenia zakupu biletu, a w przypadku połączeń niedostępnych w ofercie internetowej - wystawianie biletu w formie papierowej i wysyłanie go kurierem bezpośrednio pod wskazany adres (na koszt Wykonawcy);
 - 5) dokonywanie na życzenie Zamawiającego wymiany, zwrotu zmiany danych zakupionych biletów zgodnie z zasadami przewoźnika, u którego wykupiono bilet. Potwierdzenie przyjęcia zlecenia wymiany lub zwrotu biletów nastąpi w terminie nie dłuższym niż 2 godziny (120 minut) od momentu otrzymania od Zamawiającego;
 - 6) obsługa reklamacji składanych do przewoźnika w zakresie usług objętych zamówieniem.
 - 3.2. Zamawiający zobowiązany jest do przekazywania Wykonawcy w formie elektronicznej (e-mail) informacji o dokonanym wyborze propozycji oraz wszelkich dyspozycji dotyczących wystawienia biletu, a w szczególności jego wymiany lub zwrotu.
 - 3.3. Cena biletu obejmuje w szczególności: cenę taryfową przewoźnika za przejazd, podatki i inne opłaty i należności niezbędne do zapewnienia przejazdu na uzgodnionych warunkach.
4. Wyszukiwanie, rezerwacja, zakup, zmiana i anulowanie noclegów w hotelach, apartamentach hotelowych, innych obiektach, zwanych dalej łącznie „hotelami”, na terenie Polski oraz za granicą zgodnie z zapotrzebowaniem Zamawiającego.
 - 4.1. W ramach umowy Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania czynności, takich jak:
 - 1) wyszukiwanie na zapytanie Zamawiającego propozycji najdogodniejszego

noclegu w najbardziej korzystnych lokalizacjach i z najlepszym stosunkiem ceny do jakości dostępnych na rynku, biorąc pod uwagę w szczególności:

- a) informacje przekazane przez Zamawiającego, takie jak:
 - miejscowość,
 - daty pobytu,
 - liczba, rodzaj i standard pokoi,
 - wymagana kategoria hotelu,
 - wymagana lokalizacja hotelu,
 - limit cenowy noclegu,
 - informacje dodatkowe, jak np. udogodnienia w hotelu, parking,
 - specjalne potrzeby gościa, a w szczególności wczesne zakwaterowanie i późne wykwaterowanie,
 - b) upusty posiadane przez Wykonawcę w danym zakresie,
 - c) promocje hoteli,
- 2) przedstawianie (za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail wskazany przez Zamawiającego) w terminie nie dłuższym niż 24 godziny liczone od momentu otrzymania od Zamawiającego zapytania o rezerwację noclegu w formie e-mailowej lub telefonicznej, minimum trzech dostępnych na rynku propozycji najdogodniejszego noclegu w najbardziej korzystnych lokalizacjach i z najlepszym stosunkiem ceny do jakości, podając w sposób przejrzysty i czytelny następujące informacje:
- a) nazwa hotelu wraz z adresem i wskazaniem kategorii obiektu,
 - b) liczba, rodzaj i standard zamawianych pokoi,
 - c) termin pobytu,
 - d) a) termin bezkosztowej anulacji,
 - e) cena usługi hotelarskiej w rozbiciu na koszt noclegu oraz pozostałych składników (np. śniadania, opłaty miejscowe, parking),
 - f) pozostałe informacje dotyczące noclegu, zgodnie z zapytaniem o rezerwację;
- 3) rezerwacja noclegu zleconego przez Zamawiającego, przy czym Wykonawca wraz z potwierdzeniem dokonania rezerwacji przekazuje Zamawiającemu informacje o warunkach jej zmiany i anulacji;
- 4) dokonywanie wykupu noclegów zgodnie z warunkami rezerwacji;
- 5) dostarczanie drogą elektroniczną na adres mailowy wskazany przez Zamawiającego w terminie nie dłuższym niż 2 godziny (120 minut) od momentu otrzymania od Zamawiającego polecenia wykupu noclegów potwierdzenia w postaci vouchera lub potwierdzenia rezerwacji uzyskanej od hotelu;
- 6) przypominanie o zbliżających się terminach wykupu noclegu dla dokonanych wcześniej rezerwacji;
- 7) realizacja na życzenie Zamawiającego usług dodatkowych związanych z noclegiem, np. wczesne zakwaterowanie, późne wykwaterowanie;
- 8) dokonywanie na życzenie Zamawiającego zmian w rezerwacjach i wykupionych noclegach (w tym możliwość rezygnacji z noclegu) zgodnie z zasadami odpowiednich hoteli. Potwierdzenie przyjęcia zlecenia zmiany lub anulacji noclegu nastąpi w terminie nie dłuższym niż 2 godziny (120 minut) od momentu otrzymania od Zamawiającego;
- 9) obsługa reklamacji składnych do hotelu w zakresie usług objętych zamówieniem.
- 4.2. W trakcie obowiązywania umowy Zamawiający będzie korzystał z następujących sposobów dokonywania rezerwacji usług hotelowych:
- 1) rezerwacja „standard” - Wykonawca jest zobowiązany do przedstawienia propozycji realizacji usługi hotelowej, a następnie dokonania rezerwacji

- i opłacenia noclegu w hotelu wybranym przez Zamawiającego, mając na względzie położenie miejsca wydarzenia, którego dotyczy podróż;
- 2) rezerwacja „ze wskazaniem” - Zamawiający zleca rezerwację w obiektach ściśle przez siebie określonych. W takich przypadkach Wykonawca bada dostępność oraz ceny noclegu w obiekcie wskazanym przez Zamawiającego, a następnie - w razie akceptacji przedstawionej propozycji - dokonuje opłacenia noclegu;
- 4.3. W przypadku rezerwacji „standard” miejsce noclegu powinno znajdować się w odległości nie większej niż 1 kilometr od miejsca organizacji wydarzenia, w którym będzie uczestniczyć osoba objęta danym zleceniem. Na podstawie zgody Zamawiającego przekazanej Wykonawcy za pomocą poczty elektronicznej, odległość od miejsca wydarzenia może być większa niż 1 kilometr.
- 4.4. Zamawiający zastrzega, że może wskazać w zamówieniu preferowane przez siebie w danej lokalizacji hotele. W takim przypadku Wykonawca zobowiązany jest do uwzględnienia w proponowanych wariantach danego hotelu wskazanego przez Zamawiającego.
- 4.5. Zamawiający zobowiązany jest do przekazywania Wykonawcy w formie elektronicznej (e-mail) informacji o dokonanym wyborze propozycji oraz wszelkich dyspozycji dotyczących rezerwacji lub wykupu noclegu, a w szczególności ich zmiany lub anulowania.
- 4.6. Co do zasady, w przypadku noclegu w Polsce, cena pokoju hotelowego bez śniadania dla jednej osoby na jedną dobę nie może przekraczać wartości określonej jako limit zwrotu kosztów noclegu, wskazany w rozporządzeniu 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 r. poz. 167).
- 4.7. Co do zasady, w przypadku podróży zagranicznej, cena pokoju hotelowego bez śniadania dla jednej osoby na jedną dobę nie może przekraczać wartości określonej jako limit za nocleg w danym państwie, wskazany w rozporządzeniu 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 r. poz. 167). Cena pokoju hotelowego bez śniadania dla jednej osoby na jedną dobę może przewyższać limit wskazany w rozporządzeniu wyłącznie po uprzednim uzgodnieniu tego z Zamawiającym.
- 4.8. Standardem jest rezerwacja pokoju ze śniadaniem serwowanym na terenie hotelu, w którym następuje nocleg oraz z możliwością bezkosztowego anulowania lub zmiany rezerwacji do dnia planowanego przyjazdu włącznie.
- 4.9. Zamawiający zastrzega sobie możliwość złożenia zapotrzebowania na nocleg bez śniadania.
- 4.10. W przypadku rezerwacji grupowej wszystkie osoby objęte zleceniem zostaną – w miarę możliwości - zakwaterowane w jednym hotelu.
- 4.11. Cena noclegu obejmuje w szczególności: cenę noclegu oraz wszelkie dodatkowe opłaty typu kaucje, taksy zabezpieczające, opłaty klimatyczne.
- 4.12. Po dokonaniu rezerwacji Wykonawca przekaże pocztą elektroniczną Zamawiającemu voucher, który stanowić będzie dokument potwierdzający zabezpieczenie przez Wykonawcę wszelkich świadczeń dotyczących realizacji usługi hotelowej i będzie umożliwiał potwierdzenie czasowego zablokowania środków na rachunku Wykonawcy na poczet ewentualnych późniejszych płatności w hotelu jako forma preautoryzacji zwalniająca osobę, której dotyczy dane zlecenie, z obowiązku okazywania karty kredytowej w razie jej wymagania przez hotel.
- 4.13. Każdy voucher musi zawierać następujące informacje:
- 1) imię i nazwisko gościa;

- 2) nazwa i adres hotelu;
 - 3) kategoria hotelu oraz rodzaj i standard pokoju;
 - 4) termin zakwaterowania;
 - 5) inne szczegóły rezerwacji (np. śniadanie, parking).
- 4.14. W przypadku zmiany rezerwacji Wykonawca dołącza do potwierdzenia aktualny voucher umożliwiający realizację usługi hotelowej zgodnie z nowymi parametrami rezerwacji.
- 4.15. Wystawienie przez Wykonawcę faktury VAT za rezerwację i opłatę noclegu nastąpi po faktycznym skorzystaniu z noclegu.
- 4.16. W przypadku braku możliwości opłacenia noclegu przez Wykonawcę z przyczyn nieleżących po jego stronie, opłata za nocleg zostanie uiszczona na miejscu w hotelu przez osobę odbywającego podróż służbową.
5. Organizacja transportu w miejscu destynacji zagranicą.
- 5.1. W ramach umowy Wykonawca zobowiązuje się do zorganizowania na życzenie Zamawiającego w miejscu destynacji transportu zgodnie z zapotrzebowaniem określającym:
- 1) punkty początkowe, pośrednie i końcowe przejazdu;
 - 2) daty i godziny podstawienia transportu;
 - 3) wymagania dotyczące standardu środka transportu i zakres obsługi podczas trwania przejazdu;
 - 4) imię i nazwisko osoby objętej usługą oraz numer telefonu komórkowego.
- 5.2. Wykonawca przekaze Zamawiającemu informacje o zorganizowanym transporcie najpóźniej na 3 dni robocze przed podróżą, chyba że podróż planowana jest w krótszym terminie, wówczas Wykonawca informację o zorganizowanym transporcie przekaze w terminie umożliwiającym skorzystanie przez Zamawiającego z przedstawionego przez Wykonawcę rozwiązania.
6. Pośrednictwo wizowe.
- 6.1. W ramach umowy Wykonawca zobowiązuje się na życzenie Zamawiającego do wykonywania następujących czynności związanych z uzyskaniem wizy określonego państwa:
- 1) przekazywanie Zamawiającemu pełnych informacji o warunkach, czasie i kosztach uzyskania wizy oraz dokumentach niezbędnych do jej otrzymania - adekwatnie do celu podróży, którego dotyczy wiza;
 - 2) weryfikacja i odbiór dokumentacji niezbędnej do uzyskania wizy w terminie uzgodnionym z Zamawiającym;
 - 3) składanie w odpowiedniej placówce dyplomatycznej kompletu dokumentów niezbędnych do uzyskania wizy nie później niż w najbliższym dniu roboczym placówki od momentu ich otrzymania. Wykonawca niezwłocznie potwierdzi Zamawiającemu fakt złożenia dokumentów oraz poinformuje o przewidzianym terminie odbioru wizy;
 - 4) uiszczenie w imieniu Zamawiającego opłat w placówce dyplomatycznej związanych z uzyskaniem wizy;
 - 5) dostarczenie paszportu z wizą do miejsca wskazanego przez Zamawiającego w terminie 1 dnia roboczego od otrzymania gotowych dokumentów wizowych lub w innym terminie, ustalonym z Zamawiającym.
- 6.2. Zamawiający zobowiązany jest do przekazywania Wykonawcy w formie elektronicznej (e-mail) wszelkich dyspozycji dotyczących aplikowania o wizę, a w szczególności zmiany lub anulowania usługi.
- 6.3. Odbiór i dostarczenie dokumentacji związanej z uzyskaniem wizy odbywa się na koszt Wykonawcy.
- 6.4. Zamawiający przekaze Wykonawcy informacje dotyczące imion, nazwisk, służbowych numerów kontaktowych i adresów e-mail osób, dla których niezbędne będzie

uzyskanie wizej, pozostałe dane osobowe dotyczące pracownika wymagane przepisami prawa Wykonawca uzyska bezpośrednio od pracownika na podstawie jego zgody.

7. Ubezpieczenia podróży zagranicznych.

7.1. W ramach umowy Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania następujących czynności:

- 1) przedstawianie Zamawiającemu wariantów ubezpieczenia zgodnie z wymogami określonymi w pkt 5.3 i ich cen w PLN dla poszczególnych podróży, zgodnie z zapytaniem złożonym przez Zamawiającego, przy czym podane ceny w PLN będą obowiązujące w momencie wystawienia polisy LUB niezmiennie do momentu wystawienia polisy;
- 2) wystawiania polis ubezpieczeniowych dla poszczególnych osób wyjeżdżających za granicę w zakresie uzgodnionym z Zamawiającym;
- 3) bezkosztowe anulowanie polisy przed rozpoczęciem terminu ochrony ubezpieczeniowej;
- 4) wystawianie polis niezbędnych do uzyskania wizej danego państwa z uwzględnieniem stawianych wobec nich wymogów;
- 5) doradztwo w przypadku zgłaszania szkody;

7.2. Ubezpieczenie na cały czas podróży obejmować będzie m. in.:

- 1) koszty leczenia i assistance, obejmujące koszty leczenia w związku z nagłą chorobą ubezpieczonego lub nieszczęśliwym wypadkiem oraz opcjonalnie koszty leczenia nagłego zachorowania wynikającego z choroby przewlekłej;
- 2) koszty transportu chorego lub transportu zwłok do Polski;
- 3) następstwa nieszczęśliwych wypadków wywołane przyczyną zewnętrzną niezależnie od woli ubezpieczonego powstałe podczas podróży zagranicznej;
- 4) ubezpieczenie bagażu podróжного i urządzeń elektronicznych.

7.3. Wariant ubezpieczenia każdorazowo będzie uzgadniany z Zamawiającym, przy czym w przypadku podróży na terenie Europy suma gwarantowana kosztów leczenia będzie nie niższa niż 30.000 Euro, a w przypadku podróży poza Europą suma ta będzie nie niższa niż 60.000 Euro.

7.4. Zamawiający zobowiązany jest do przekazywania Wykonawcy w formie elektronicznej (e-mail) informacji o dokonanym wyborze wariantu ubezpieczenia oraz wszelkich dyspozycji dotyczących wystawienia polisy, a w szczególności jej zmiany lub anulowania.

Uwaga!

W przypadku zaistnienia pilnych wyjazdów Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia przedmiotu zamówienia, tj. przedstawienia oferty, dokonania zakupu oraz dokonania rezerwacji usług wskazanych w Opisie Przedmiotu Zamówienia w dniu, w którym zgłoszenie zostało wysłane do Wykonawcy.

II. Warunki dodatkowe:

1. Wykonawca zobowiązany jest do:

- 1.1. bezzwłocznego i bieżącego informowania Zamawiającego drogą mailową o wszystkich zmianach dotyczących zamówionej przez niego usługi;
- 1.2. świadczenia usług w zakresie sprzedaży biletów lotniczych zgodnie z zasadami IATA (Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego);
- 1.3. terminowego realizacji zleceń, zgodnie z potrzebami zgłaszanymi przez Zamawiającego;
- 1.4. przedstawienia przed podpisaniem umowy certyfikatu przynależności do IATA (w przypadku linii będących członkami IATA) lub ważną akredytację IATA uprawniającą do usługi w zakresie agencji sprzedaży biletów lotniczych. Dokument

ten będzie wymagany w formie oryginału lub kserokopii poświadczonej za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę;

- 1.5. wyznaczenia pracowników i wydzielenia dla Zamawiającego:
 - 1) adresu e-mail i linii telefonicznej w celu dokonania wszystkich usług związanych z realizacją Zamówienia - obsługiwanych w dni robocze w godzinach 8:00-18:00;
 - 2) telefonicznej linii alarmowej czynnej całodobowo przez 7 dni w tygodniu;
 - 1.6. wyznaczenia osoby odpowiedzialnej za koordynację wykonywania niniejszej umowy (tzw. Opiekuna Zamawiającego), którego rolą będzie w szczególności:
 - 1) monitorowanie przebiegu realizacji umowy,
 - 2) dbanie o jakość i prawidłowość realizacji usług zgodnie z umową,
 - 3) komunikacja z Zamawiającym w zakresie przebiegu umowy, w tym zauważonych problemów, wniosków dotyczących usprawnienia realizacji umowy;
 - 1.7. zapewnienia odpowiedniej liczby osób obsługujących niniejsze zamówienie, mając na uwadze przewidywaną konieczność równoległej realizacji więcej niż jednego zlecenia. W przypadku biletów lotniczych, osoby, o których mowa w zdaniu poprzednim, muszą posiadać udokumentowane co najmniej dwuletnie doświadczenie na stanowisku kasjera lotniczego oraz być zatrudnione przez Wykonawcę na umowę o pracę przez cały okres obowiązywania umowy. Wymogi opisane powyżej znajdują zastosowanie także do dalszych podwykonawców, jeżeli uczestniczą w realizacji Przedmiotu zamówienia;
 - 1.8. udzielania niezbędnych informacji w przypadku zauważonych przez delegowanego problemów związanych z realizacją usługi, a także za bezzwłoczne podejmowanie wszystkich możliwych kroków zmierzających do wyeliminowania zaistniałych problemów;
 - 1.9. przedstawiania Zamawiającemu bez jego wezwania do 10 dnia każdego miesiąca wykazu zleceń zrealizowanych w miesiącu poprzednim.
 - 1.10. dostarczania Zamawiającemu w terminie do 5 dni roboczych od zrealizowania usługi faktury za jej zrealizowanie, oddzielnie za każdą usługę, która poza wymogami księgowymi, musi zawierać:
 - 1) rodzaj usług;
 - 2) przedmiot usługi (np. trasę podróży, miasto i nazwę hotelu zakwaterowania),
 - 3) liczbę osób objętych usługą (w przypadku podróży grupowej),
 - 4) datę usługi,
 - 5) cenę zamawianej usługi (np. biletu, noclegu, ubezpieczenia),
 - 6) cenę opłaty transakcyjnej,
 - 7) nazwisko osoby zlecającej usługę;
 - 1.11. regulowania należności za usługi nabywane na rzecz Zamawiającego ze środków własnych.
2. Zamawiający ma prawo do:
 - 2.1. niewykorzystania części zakupu usług objętych zamówieniem w zależności od faktycznego zapotrzebowania Zamawiającego. W przypadku, gdy łączne wynagrodzenie za zrealizowanie przedmiotu umowy będzie niższe od wynagrodzenia maksymalnego, Wykonawcy nie przysługuje prawo do roszczeń z tego tytułu;
 - 2.2. zwiększenia ilości usług objętych zamówieniem pod warunkiem nieprzekroczenia wartości umowy. Wykonawcy nie przysługuje prawo do roszczeń z tego tytułu;
 - 2.3. weryfikacji propozycji połączeń i jeżeli Zamawiający stwierdzi, że połączenia nie są najkorzystniejsze, to zażąda od Wykonawcy nowej, korzystniejszej propozycji;
 - 2.4. wykonywania czynności kontrolnych wobec Wykonawcy odnośnie spełniania przez Wykonawcę lub podwykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę osób obsługujących zlecenia Zamawiającego.
 3. Uprawnionymi do korzystania z usług Wykonawcy są pracownicy Zamawiającego oraz osoby niebędące pracownikami Zamawiającego wskazane przez Zamawiającego. Nie jest

wymagane od Wykonawcy weryfikowanie statusu osób korzystających z jego usług w ramach zgłoszeń składanych przez Zamawiającego.

III. Szacunkowe zapotrzebowanie usług na rok 2021 – 2022 - 2023.

Zamawiający informuje, że realizacja umowy przewidywana jest na okres 18 miesięcy od dnia zawarcia umowy, lub do wykorzystania kwoty przeznaczonej na jej realizację.

Szacunkowa skala potrzeb w tym zakresie na lata 2021 – 2021 - 2022 r. przedstawia się następująco:

Rodzaj usługi	Zapotrzebowanie	Uwagi
Bilety lotnicze zagraniczne	80	Główne kierunki: Europa, USA, Azja
Bilety lotnicze krajowe	12	
Bilety kolejowe zagraniczne	5	II klasa
Bilety kolejowe krajowe	120	I i II klasa
Bilety autobusowe zagraniczne	5	
Bilety autobusowe krajowe	10	
Nocleg zagranicą	300 osobodób	Hotele 3- i 4-gwiazdkowe
Nocleg w kraju	250 osobodób	Hotele 3- i 4-gwiazdkowe
Organizacja transportu w miejscu destynacji zagranicą	15 usług	Główne obszary: Europa, USA, Azja
Wizy	10	
Ubezpieczenie podróży zagranicznych	350 osobodób	suma gwarantowana kosztów leczenia: Europa - min. 30.000 Euro, poza Europą - min. 60.000 Euro