K-DZP-272-27/19 załącznik nr 7

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA:

na:

Usługi polegające na rezerwacji, sprzedaży i dostarczeniu biletów lotniczych wraz z ubezpieczeniem NNW i KL w UEK.

Przedmiotem zamówienia jest rezerwacja, sprzedaż i dostawa biletów lotniczych na przewozy pasażerskie krajowe i zagraniczne wraz z ubezpieczeniem NNW   
i KL w terminie objętym wyjazdem dla potrzeb pracowników, doktorantów, studentów Zamawiającego oraz gości zagranicznych uczelni, których bilet lotniczy jest finansowany ze środków UEK oraz innych środków w tym granty, projekty, zgodnie z warunkami zawartymi w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia. Zamawiający będzie realizował podróże krajowe i zagraniczne do krajów europejskich oraz pozaeuropejskich. Rezerwacja biletów lotniczych, będzie dokonywana sukcesywnie w zależności od aktualnych potrzeb zamawiającego. Rezerwacja biletu lotniczego może odbyć się za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonicznie lub może być zgłaszana osobiście w siedzibie/filii/oddziale/punkcie wykonawcy. Bilety, o których mowa powyżej mają być dostarczane drogą mailową na adresy wskazane przy złożeniu zamówienia.

**1.** Wykonawca jest zobowiązany do wyznaczenia co najmniej dwóch delegowanych pracowników posiadających min. 2 letnie doświadczenie na stanowisku kasjera lotniczego.

**2.** Wykonawca jest zobowiązany do posiadania siedziby biura podróży na terytorium Polski.

**3.** Wykonawca jest zobowiązany do wydzielenia bezpośredniej linii telefonicznej w dni robocze od godz. 9.00 do godz. 17.00 do kontaktu z pracownikami Zamawiającego

**4.** Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia bezpłatnego telefonicznego „help desk” czynnego 24h/7 dni w tygodniu, pod którym będzie dostępna osoba będąca w stanie zapewnić Zamawiającemu dokonanie zmian w rezerwacji, klasy, czasu, terminu podróży oraz danych pasażera, w sytuacjach niezależnych od Zamawiającego nie dających się wcześniej przewidzieć (dotyczy dni wolnych od pracy oraz w godzinach nie ujętych powyżej), nie dopuszcza się obsługi Zamawiającego za pomocą automatycznej linii telefonicznej, która po odtworzeniu każdorazowo nagranych komunikatów łączy z dowolnym konsultantem. Zamawiający musi być łączony bezpośrednio z osobą wskazaną przez wykonawcę.

**5.** Udzielenia odpowiedzi zleceniodawcy na zadane zlecenie, ma nastąpić zgodnie z czasem podanym w formularzu ofertowym, nie później niż w ciągu 2 godzin (120 min.) od złożenia zlecenia mailowego lub telefonicznego.

**6.** Wykonawca zobowiązany jest do podania co najmniej trzech wariantów przelotu (z obligatoryjnym uwzględnieniem tanich linii lotniczych, jeśli dotyczy) oraz z uwzględnieniem najkorzystniejszej ceny i promocji dla Zamawiającego.

**7.** Rezerwacja połączeń lotniczych i sprzedaż biletów lotniczych ma być z uwzględnieniem bezkolizyjnej relacji połączeń wieloetapowych i najkrótszych połączeń na danej trasie oraz z uwzględnianiem najniższych z dostępnych taryf publikowanych i stawek negocjowanych oraz stawek promocyjnych, w klasach wymaganych przez Zamawiającego (tzn. co do zasady w klasie II (ekonomicznej), w ramach wyjątku w klasie I (business)), a także w klasie przewoźników tzw. Tanie Linie Lotnicze, przy stosowaniu minimalnych cen dostępnych w danym terminie z zachowaniem wymaganego standardu podróży.

**8.** Po dokonaniu rezerwacji przez Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest do pisemnego jej potwierdzenia (za pośrednictwem poczty elektronicznej), w której musi zawrzeć dane rezerwacji, wraz z ceną biletu(ów) lotniczego(ych), związanego z zagraniczną podróżą służbową oraz termin wykupu, Wykonawca ma obowiązek przypominania o konieczności wykupu biletów w formie e-mailowej bądź telefonicznej najpóźniej na 24 godziny przed upływem terminu dokonanej uprzednio rezerwacji.

**9.** Dostarczenie biletów elektronicznie wraz z informacjami niezbędnymi do odprawy online (tam/powrót) oraz z fakturą na adres e-mail wskazany przez Zamawiającego (dotyczy to wyłącznie domeny: uek.krakow.pl). Odpowiedzialność za bilet dostarczony elektronicznie na adres prywatny (spoza wskazanej domeny) ponosi Wykonawca, elektroniczne dostarczenie biletu musi nastąpić w terminie nieprzekraczającym 2 godz. od momentu pisemnego (za pośrednictwem poczty elektronicznej) przekazania wykonawcy prośby o zakup biletu, w razie niemożności dostarczenia biletu elektronicznie (np. ze względu na trasę podróży, bądź z powodu siły wyższej) wykonawca zobowiązany jest, wedle wyboru: dostarczyć bezpłatnie bilet papierowy do siedziby Działu Współpracy Międzynarodowej Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, mieszczącego się przy ul. Rakowickiej 27, Księżówka pok. K8, 31-510 Kraków, nie później niż 2 dni przed planowanym terminem podróży, bądź też przekazać bilet na ręce osoby podróżującej (której nazwisko widnieje na bilecie) za potwierdzeniem.

**10.** W przypadku zmiany godziny wylotu/przylotu z winy przewoźnika, bądź też   
z uwagi na okoliczności będące konsekwencją zdarzeń związanych z siłą wyższą, Wykonawca zobowiązany jest do powiadomienia o tym fakcie uczestnika lotu pisemnie (za pośrednictwem poczty elektronicznej) lub telefonicznie,

**11.** Wykonawca przejmuje na siebie wszelkie obowiązki związane ze składaniem w imieniu zamawiającego ewentualnych odwołań, bądź reklamacji związanych z realizacją przedmiotu zamówienia, w szczególności w przypadku niewykorzystania biletów lotniczych z winy przewoźnika lub w przypadku zaistniałych zdarzeń losowych.

**12.** Możliwość zwrotu biletu w przypadku odwołania wyjazdu, zwrot części kosztów poniesionych przez Zamawiającego zgodnie z warunkami zastosowanej taryfy; zwrot tych kosztów powinien nastąpić w ciągu 30 dni kalendarzowych od daty zwrotu biletu, na podstawie faktury korygującej, regulowania należności z tytułu zapewnienia biletów lotniczych oraz z tytułu wszelkich kosztów związanych z przewozem lotniczym, w tym z tytułu opłat lotniskowych ze środków własnych.

**13.** Wykonawca zobowiązany jest do włączania do programów lojalnościowych np. LOT dla firm, PartnerPlusBenefit, dzięki czemu za każdy przelot na otwarte konto zamawiającego wpływać będą punkty, które następnie będzie można wymienić na gratyfikacje. Obowiązek naliczenia każdorazowego biletu do odpowiedniego programu lojalnościowego spoczywa na Wykonawcy,

**14.** Monitorowanie realizacji przedmiotu zamówienia poprzez przedkładanie Działowi Współpracy Międzynarodowej Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, kwartalnych raportów (w formie arkusza kalkulacyjnego) ze wskazaniem: 1./rodzaju sprzedanego biletu; 2./danych uczestnika lotu; 3./trasy; 4./daty podróży; 5./ceny biletu; 6./kwoty brutto i netto wystawionych za nie faktur.

**15.** Zapewnienie ubezpieczenia KL i NNW pracowników na okres objęty delegacją lub skierowaniem.

**16.** Zamawiający zastrzega, iż wylot oraz powrót może następować w każdym dniu tygodnia, w terminie podanym w zleceniu zamówienia, z uwzględnieniem obowiązującego na danej trasie rozkładu lotów.

17. Faktura ma być dostarczona elektronicznie w tym samym dniu, w którym dostarczony zostaje bilet.

Rozliczenia między Zamawiającym a Wykonawcą prowadzone będą tylko w polskich złotych (PLN). Płatność za przedmiot zamówienia realizowana będzie w formie przelewu z rachunku bankowego zamawiającego na rachunek bankowy wykonawcy wskazany na fakturze, z 30 dniowym terminem płatności.

W sytuacjach wyjątkowych i na wyraźne życzenie zamawiającego, dopuszcza się płatność przelewem, bądź kartą kredytową, dokonaną przez uczestnika lotu;.

Poza spełnieniem wymogów księgowych, faktura o której mowa w ust.2, musi zawierać:

* 1. trasę przelotu;
  2. cenę biletu według taryfy przewoźnika;
  3. opłatę transakcyjną;
  4. nazwisko pasażera;
  5. symbol i numer niniejszej umowy;
  6. upust cenowy %
  7. ewentualne rabaty/gratyfikacje;
  8. wskazanie jako kontrahenta Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie.

18. Wykonawca jest zobowiązany do posiadania i utrzymywania przez cały okres realizacji usługi niniejszą umową oraz w okresie gwarancji ważnej polisy od odpowiedzialności cywilnej z tytułu prowadzonej przez niego działalności gospodarczej od wszelkich ryzyk mogących wystąpić na podstawie niniejszej umowy. W tym celu Wykonawca jest zobowiązany wykupić oraz utrzymywać przez cały okres trwania umowy, ważność polisy OC na kwotę minimum: 1 000 000,00 zł PLN (słownie: jeden milion złotych) na jedno i wszystkie zdarzenia. Wykonawca jest zobowiązany przedstawić Zamawiającemu przed przystąpieniem do realizacji umowy dowód istnienia (przedłużenia) polisy wraz z dowodem opłacenia składek oraz każdorazowo, w terminie nie późniejszym niż 7 dni przed datą wygaśnięcia polisy dowód zawarcia nowej/przedłużenia polisy wraz z dowodem opłacenia składek pod rygorem naliczenia kary umownej w wysokości 10 000,00 zł. W razie nieprzedstawienia w terminie dowodu zawarcia umowy ubezpieczenia lub opłacenia składek, Zamawiający będzie również uprawniony do zawarcia takiego ubezpieczenia/ zapłacenia składek na koszt i ryzyko Wykonawcy.

19. Wykonawca musi posiadać odpowiednia wiedzę, doświadczenie i musi dysponować stosowną bazą do wykonania przedmiotu umowy,

20. Wykonawca musi posiadać przez cały okres trwania umowy aktualną autoryzację/akredytację Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego (IATA na czas realizacji umowy) do sprzedaży biletów lotniczych. Realizacja usług – w odniesieniu do sprzedaży biletów lotniczych – według standardów Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego (IATA)

**21.** Stosownie do art. 29 ust. 3a ustawy Prawo zamówień publicznych, Zamawiający wymaga, aby Wykonawca lub podwykonawca, jeżeli dany zakres zamówienia powierzono do wykonania podwykonawcy, zatrudniał na podstawie umowy o pracę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. - Kodeks pracy (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 108, z późn. zm.) co najmniej: 2 osoby wykonujące w trakcie realizacji zamówienia czynności polegające na dokonywaniu rezerwacji i sprzedaży Biletów lotniczych (kasjera lotniczego).