

Przedmiotem zamówienia jest zadanie pn.: „Świadczenie usług w zakresie wyszukiwania, rezerwacji, zakupu i dostarczania: biletów lotniczych, kolejowych i autokarowych oraz w wyszukiwaniu, rezerwacji i zakupie usług zakwaterowania na potrzeby Polskiego Instytutu Spraw Międzynarodowych w Warszawie” BO-96-01/21.

I. BILETY LOTNICZE, KOLEJOWE I AUTOKAROWE

1. Przedmiot zamówienia:

- 1) W ramach zamówienia Wykonawca będzie zobowiązany do świadczenia następujących usług: wyszukiwania, rezerwacji (jeżeli jest taka możliwość w danej ofercie), zakupu i dostarczania Zamawiającemu biletów lotniczych, kolejowych i autokarowych zagranicznych oraz krajowych.
- 2) Definicje:
 - a) jeden bilet – bilet na trasie „tam i z powrotem”. Zamawiający zastrzega możliwość opcji zamawiania biletów „w jedną stronę”;
 - b) cena biletu – obejmuje w szczególności: cenę taryfową przewoźnika za lot pasażera w klasie ekonomicznej¹ ze standardowym bagażem rejestrowanym (chyba że Zamawiający wskaże inaczej), podatki, opłaty lotniskowe oraz wszystkie inne opłaty i należności związane bezpośrednio z przelotem / przejazdem;
 - c) opłata transakcyjna – wynagrodzenie Wykonawcy za wykonanie wszystkich usług związanych z wystawieniem jednego biletu (krajowego lub zagranicznego) Do opłaty transakcyjnej nie wlicza się ceny biletu;
Podana przez wykonawcę w ofercie wysokość opłaty transakcyjnej w zł brutto będzie stała przez cały okres realizacji przedmiotu zamówienia;
 - d) upust cenowy (dotyczy wyłącznie biletów lotniczych) – wyrażony w procentach upust od cen biletów przewoźnika, oferowany przez wykonawcę. Wykonawca będzie zobowiązany odliczać upust od ceny netto każdego biletu lotniczego. Podana przez wykonawcę w ofercie wysokość upustu będzie stała przez cały okres realizacji przedmiotu zamówienia.
- 3) Pośrednictwo i reprezentacja Zamawiającego we wszelkich sprawach reklamacyjnych dotyczących nieprawidłowości w usługach przewoźników (składanie w imieniu Zamawiającego ewentualnych odwołań i reklamacji do przewoźników, monitorowanie przebiegu procesu reklamacyjnego oraz poinformowanie Zamawiającego o jego wyniku).

2. OBOWIĄZKI WYKONAWCY

2. I. BILETY LOTNICZE – WARIANT WSKAZANY PRZEZ WYKONAWCĘ

2.I.1. Wykonawca jest zobowiązany do przedstawienia wyczerpującej propozycji biletów lotniczych zgodnie z poniższym schematem wysłanym przez Zamawiającego:

1. MIEJSCE DOCELOWE (KRAJ, MIEJSCOWOŚĆ):
2. WYLOT Z:
3. W JEDNĄ STRONĘ / W OBIE STRONY:
4. DATA WYLOTU:

¹ 2 klasa dla połączeń kolejowych.

5. PREFEROWANE GODZINY WYLOTU:
6. DATA POWROTU:
7. PREFEROWANE GODZINY POWROTU:
8. LICZBA OSÓB:
9. KLASA / TARYFA:
10. POŁĄCZENIE: bezpośrednio / z nie więcej niż przesiadkami
11. BAGAŻ: standardowy bagaż rejestrowany / podręczny
12. TAKŻE OFERTY TANICH LINII LOTNICZYCH: TAK / NIE
13. INNE:

2.I.2. W odpowiedzi Wykonawca zobowiązany jest do każdej z propozycji podać następujące informacje:

1. WYLOT Z (LOTNISKO):
2. PRZYLOT NA (LOTNISKO):
3. LINIE LOTNICZE:
4. PRZESIADKI:
5. GODZINY LOTÓW: STARTÓW I LĄDOWAŃ (z uwzględnieniem ew. przesiadek):
6. KLASA PRZELOTU:
7. ZASADY DOT. MOŻLIWOŚCI ZMIAN I ANULOWANIA REZERWACJI:
8. CENA BILETU (zgodnie z pkt I.1.2.b Opisu Przedmiotu Zamówienia tj. cenę obejmującą w szczególności: cenę taryfową przewoźnika za lot pasażera, podatki, opłaty lotniskowe oraz wszystkie inne opłaty i należności związane bezpośrednio z przelotem: - Jeżeli zostały wskazane opcje np. w bagażu – osobno proszę podać cenę z bagażem rejestrowanym, a osobno z bagażem podręcznym.
9. INNE WYMAGANE PRZEZ ZAMAWIAJĄCEGO I ISTOTNE Z PUNKTU WIDZENIA PRAWIDŁOWEJ REALIZACJI ZAMÓWIENIA: np. informacja nt. dostępności miejsc

2.I.3. W przypadku braku możliwości realizacji usługi spełniającej wymogi określone w zapytaniu – Wykonawca zobowiązany jest do przekazania takiej informacji i przedstawienia propozycji realizacji usługi w sposób najbardziej zbliżony do warunków określonych w zapytaniu.

2.I.4. Wraz z potwierdzeniem rezerwacji Wykonawca zobowiązany jest do wskazania Zamawiającemu ceny za dane zlecenie obejmującej wszystkie koszty związane z jego realizacją.

2. II. BILETY LOTNICZE – WARIANT WSKAZANY PRZEZ ZAMAWIAJĄCEGO

2.II.1. Wykonawca jest zobowiązany do przedstawienia wyczerpującej propozycji biletów lotniczych zgodnie z poniższym schematem wskazanym przez Zamawiającego:

1. WYLOT Z (LOTNISKO):
2. DATA WYLOTU:
3. PRZYLOT NA (LOTNISKO):
4. DATA PRZYLOTU:
5. W JEDNĄ STRONĘ / W OBIE STRONY:
6. LINIE LOTNICZE:
7. GODZINA WYLOTU:
8. GODZINA POWROTU:
9. LICZBA OSÓB:
10. KLASA / TARYFA:
11. BAGAŻ: standardowy bagaż rejestrowany / podręczny
12. INNE:

2.II.2. W odpowiedzi Wykonawca zobowiązany jest podać następujące informacje:

1. ZASADY DOT. MOŻLIWOŚCI ZMIAN I ANULOWANIA REZERWACJI:
2. CENA BILETU (zgodnie z pkt I.1.2.b Opisu Przedmiotu Zamówienia tj. cenę obejmująca w szczególności: cenę taryfową przewoźnika za lot pasażera, podatki, opłaty lotniskowe oraz wszystkie inne opłaty i należności związane bezpośrednio z przelotem; Jeżeli zostały wskazane opcje np. w bagażu – osobno proszę podać cenę z bagażem rejestrowanym, a osobno z bagażem podręcznym.
3. INNE WYMAGANE PRZEZ ZAMAWIAJĄCEGO I ISTOTNE Z PUNKTU WIDZENIA PRAWIDŁOWEJ REALIZACJI ZAMÓWIENIA: np. informacja nt. dostępności miejsc

2.II.3. W przypadku braku możliwości dokonania rezerwacji wskazanego przez Zamawiającego połączenia – Wykonawca zobowiązany jest do przekazania takiej informacji i przedstawienia propozycji realizacji usługi w sposób najbardziej zbliżony do warunków określonych w zapytaniu.

2.II.4. Wraz z potwierdzeniem rezerwacji Wykonawca zobowiązany jest do wskazania Zamawiającemu ceny za dane zlecenie obejmującej wszystkie koszty związane z jego realizacją.

2. III. BILETY KOLEJOWE / AUTOBUSOWE – WARIANT WSKAZANY PRZEZ WYKONAWCĘ

2.III.1. Wykonawca jest zobowiązany do przedstawienia wyczerpującej propozycji biletów kolejowych / autobusowych zgodnie z poniższym schematem wysłanym przez Zamawiającego:

1. MIEJSCE DOCELOWE (KRAJ, MIEJSCOWOŚĆ):
2. WYJAZD Z:
3. W JEDNĄ STRONĘ / W OBIE STRONY:
4. DATA WYJAZDU:
5. PREFEROWANE GODZINY WYJAZDU:
6. DATA POWROTU:
7. PREFEROWANE GODZINY POWROTU:
8. LICZBA OSÓB:
9. KLASA PRZEJAZDU (tylko w przypadku biletów kolejowych):
10. POŁĄCZENIE: bezpośrednio / z nie więcej niż przesiadkami
11. INNE:

2.III.2. W odpowiedzi Wykonawca zobowiązany jest do każdej z propozycji podać następujące informacje:

1. WYJAZD Z (MIEJSCOWOŚĆ, LOKALIZACJA):
2. PRZYJAZD DO (MIEJSCOWOŚĆ, LOKALIZACJA):
3. NAZWA PRZEWOŹNIKA:
4. EWENTUALNE PRZESIADKI:
5. GODZINY WYJAZDÓW I PRZYJAZDÓW: (z uwzględnieniem ew. przesiadek):
6. KLASA PRZEJAZDU (tylko w przypadku biletów kolejowych):
7. ZASADY DOT. MOŻLIWOŚCI ZMIAN I ANULOWANIA REZERWACJI:
8. CENA BILETU (zgodnie z pkt I.1.2.b Opisu Przedmiotu Zamówienia tj. cenę obejmującą w szczególności: cenę taryfową przewoźnika za przejazd pasażera, podatki oraz wszystkie inne ew. opłaty i należności związane bezpośrednio z przejazdem):
9. INNE WYMAGANE PRZEZ ZAMAWIAJĄCEGO I ISTOTNE Z PUNKTU WIDZENIA PRAWIDŁOWEJ REALIZACJI ZAMÓWIENIA: np. informacja nt. dostępności miejsc

2.III.3. W przypadku braku możliwości realizacji usługi spełniającej wymogi określone w zapytaniu – Wykonawca zobowiązany jest do przekazania takiej informacji i przedstawienia propozycji realizacji usługi w sposób najbardziej zbliżony do warunków określonych w

zapytaniu.

2. IV. BILETY KOLEJOWE / AUTOBUSOWE – WARIANT WSKAZANY PRZEZ ZAMAWIAJĄCEGO

2.IV.1. Wykonawca jest zobowiązany do przedstawienia wyczerpującej propozycji biletów kolejowych / autobusowych zgodnie z poniższym schematem wskazanym przez Zamawiającego:

1. WYJAZD Z (MIEJSCOWOŚĆ, LOKALIZACJA):
2. PRZYJAZD DO (MIEJSCOWOŚĆ, LOKALIZACJA):
3. W JEDNĄ STRONĘ / W OBIE STRONY:
4. NAZWA PRZEWOŹNIKA:
5. DATA WYJAZDU:
6. DATA POWROTU:
7. GODZINA WYJAZDU:
8. GODZINA POWROTU:
9. LICZBA OSÓB:
10. KLASA:
11. INNE:

2.IV.2. W odpowiedzi Wykonawca zobowiązany jest podać następujące informacje:

1. CENA BILETU (zgodnie z pkt I.1.2.b Opisu Przedmiotu Zamówienia tj. cenę obejmującą w szczególności: cenę taryfową przewoźnika za przejazd pasażera, podatki oraz wszystkie inne ew. opłaty i należności związane bezpośrednio z przejazdem).
2. ZASADY DOT. MOŻLIWOŚCI ZMIAN I ANULOWANIA REZERWACJI.
3. INNE WYMAGANE PRZEZ ZAMAWIAJĄCEGO I ISTOTNE Z PUNKTU WIDZENIA PRAWIDŁOWEJ REALIZACJI ZAMÓWIENIA: np. informacja nt. dostępności miejsc
4. .

2.IV.3. W przypadku braku możliwości realizacji usługi spełniającej wymogi określone w zapytaniu – Wykonawca zobowiązany jest do przekazania takiej informacji i przedstawienia propozycji realizacji usługi w sposób najbardziej zbliżony do warunków określonych w zapytaniu.

2.V. W TRAKCIE OBOWIĄZYWANIA UMOWY WYKONAWCA ZOBOWIĄZANY BĘDZIE DO:

- 1) Kompleksowej obsługi Zamawiającego, **przez 24 godz./dobę**, zarówno w dni powszednie, jak i w dni wolne od pracy, w języku polskim (zarówno telefonicznie, jak i korespondencyjnie – pocztą elektroniczną) w zakresie przedmiotu zamówienia.
- 2) Przedstawienia (za pomocą poczty elektronicznej na adres, z którego Wykonawca otrzymał zapytanie lub inny adres wskazany w zapytaniu przez Zamawiającego a w przypadku zapytań w formie telefonicznej na adres wskazany w umowie jako podstawowy adres do korespondencji), **w terminie nie dłuższym niż 2 godziny**, licząc od momentu otrzymania od Zamawiającego zapytania w formie e-mailowej lub telefonicznej (przy czym termin ten należy liczyć od momentu przekazania przez Zamawiającego kompletnego zapytania we wskazany powyżej sposób do przekazania przez Wykonawcę pełnej informacji na zapytanie Zamawiającego), minimum trzech pełnych i wyczerpujących propozycji najkorzystniejszych cenowo połączeń występujących na rynku na danej trasie, uwzględniających:
 - a) Wszystkie informacje przekazane przez Zamawiającego;

- b) oferty wszystkich przewoźników, a w odniesieniu do linii lotniczych, także tzw. tanich linii lotniczych **i na żądanie zamawiającego – sprzedaży bezpośredniej, w tym poprzez stronę internetową danej linii lotniczej;**
 - c) promocje przewoźników;
 - d) ulgi w ramach programów lojalnościowych, w których uczestniczy Polski Instytut Spraw Międzynarodowych lub jego pracownicy, bądź wykorzystanie zgromadzonych w tych programach punktów;
 - e) najkrótsze czasowo połączenia na danej trasie;
 - f) bezkolizyjną realizację połączeń wieloetapowych zagranicznych oraz krajowych i możliwości ich łączenia;
 - g) graniczny termin wykupu biletu min. 24 godz., chyba że odjazd/wylot planowany jest w krótszym terminie.
- 3) Doradztwa w zakresie jak najbardziej dogodnych połączeń w przypadku korzystania z kilku różnych środków transportu podczas jednej podróży.
- 4) W razie braku możliwości realizacji usługi spełniającej wymogi określone w zapytaniu Zamawiającego, Wykonawca **w terminie nie dłuższym niż 1 godzina**, licząc od momentu otrzymania od Zamawiającego zapytania w formie e-mailowej lub telefonicznej, poinformuje o tym fakcie Zamawiającego podając przyczyny zaistniałej sytuacji oraz przedstawi propozycję realizacji usługi najbardziej zbliżoną do warunków określonych w zapytaniu.
- 5) Dokonania rezerwacji biletu wskazanego przez Zamawiającego i dostarczenia Zamawiającemu za pośrednictwem poczty elektronicznej (na adres, z którego Wykonawca otrzymał zlecenie rezerwacji lub inny adres wskazany w zleceniu rezerwacji przez Zamawiającego) potwierdzenia rezerwacji ze wskazaniem ostatecznej ceny za dane zlecenie obejmującej wszystkie koszty oraz upusty związane z jego realizacją, w terminie **nie dłuższym niż 1 godzina** od momentu otrzymania ze strony Zamawiającego zlecenia rezerwacji przekazanego drogą mailową. W razie wątpliwości uznaje się, że zlecenie oraz wszelka inna korespondencja zostały doręczone Wykonawcy skutecznie przez Zamawiającego pocztą elektroniczną, jeżeli zostały one przesłane przez Zamawiającego na dane teleadresowe wskazane w umowie lub adres mailowy, z którego przysłała korespondencja od Wykonawcy. Jeżeli w danym zleceniu rezerwacja nie jest możliwa (np. w przypadku biletów dostępnych w sprzedaży bezpośredniej – przez stronę internetową przewoźnika), Wykonawca w terminie **nie dłuższym niż 1 godzina** od momentu otrzymania ze strony Zamawiającego zlecenia rezerwacji przekazanego drogą mailową zobowiązany jest do poinformowania o tym fakcie Zamawiającego.
- 6) Umożliwienia Zamawiającemu, zgodnie z zasadami przewoźnika, zmiany rezerwacji: klasy, czasu, miejsca rozpoczęcia i/lub zakończenia podróży, terminu podróży oraz danych pasażera, a także anulowania rezerwacji. Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia Zamawiającemu (na adres, z którego Wykonawca otrzymał zlecenie zmiany lub anulowania rezerwacji lub inny adres wskazany w zleceniu zmiany lub anulowania rezerwacji przez Zamawiającego) potwierdzenia zmiany bądź anulowania rezerwacji ze wskazaniem, w odniesieniu do zmian, całkowitej ceny za dane zlecenie oraz terminu wykupu biletu za pomocą poczty elektronicznej niezwłocznie, **lecz nie później niż 1 godzinę** od momentu otrzymania ze strony Zamawiającego polecenia dokonania zmiany lub anulowania rezerwacji. Wszelkie koszty operacyjne w/w zmian nie zwiększą wynagrodzenia Wykonawcy. Jeżeli w danym zleceniu zmiany w rezerwacji nie są możliwe, Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym fakcie Zamawiającego.
- 7) Anulowania lub zmiany zakupionego biletu zgodnie z zasadami przewoźnika, u którego wykupiono bilet. Wszelkie koszty operacyjne anulowania lub zmiany 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.

- 8) Wykupu i przekazania biletów elektronicznych za pomocą poczty elektronicznej (na adres, z którego Wykonawca otrzymał polecenie wykupu lub inny adres wskazany w zleceniu wykupu przez Zamawiającego) w terminie **nie dłuższym niż 1 godzina** od momentu otrzymania ze strony Zamawiającego polecenia wykupu biletu wraz ze wskazaniem ostatecznej ceny do zapłaty. Bilety papierowe zostaną wystawione w przypadku, gdy na danej trasie nie ma możliwości wystawienia biletu elektronicznego i zostaną dostarczone do siedziby Zamawiającego lub w inne miejsce wskazane przez Zamawiającego na terenie Warszawy w terminie określonym przez Zamawiającego, jednak nie później niż na 24 godziny przed planowanym wylotem/odjazdem. W wyjątkowych sytuacjach, gdy podróż będzie się rozpoczynać w innym miejscu niż Warszawa bądź poza granicami kraju, bilet powinien być dostępny w przedstawicielstwie podróżnika na lotnisku/dworcu, z którego jest zaplanowany wylot/odjazd lub dostarczony odbiorcy w inny sposób, uzgodniony z Zamawiającym, umożliwiając rozpoczęcie podróży.
- 9) Stosowania minimalnej ceny biletów dostępnych w danym terminie na danej trasie, z zachowaniem uczciwości handlowej, w pierwszej kolejności proponując sprzedaż biletów w ramach promocji, w tym ofert wszystkich przewoźników, także tzw. tanich linii lotniczych, zniżek oferowanych przez przewoźnika oraz w sprzedaży bezpośredniej, w tym poprzez internet i bezpośrednio na stronach internetowych poszczególnych przewoźników, np. linii lotniczych.
- 10) Doradztwa i pomocy w zakresie wszelkich zmian w czasie trwania podróży, w szczególności w nagłych przypadkach losowych. W przypadku wystąpienia problemów podczas trwania podróży, umożliwienia Zamawiającemu zgłaszania problemów drogą telefoniczną przez 24/h oraz udzielania bezpłatnej pomocy.
- 11) Dokonywania odpraw osób wskazanych przez Zamawiającego i na jego jednoznaczne zlecenie w przypadku, gdy istnieje taka możliwość.
- 12) Każdorazowego powiadamiania Zamawiającego odnośnie do zmiany cen zamówień.

3. Prawa Zamawiającego.

- 1) Zamawiającemu przysługuje prawo porównywania cen biletów oferowanych przez Wykonawcę z cenami biletów oferowanych przez inne biura/pośredników lub przez przewoźników w sprzedaży bezpośredniej, w tym poprzez internet, na stronach internetowych przewoźników, tj. linii lotniczych, obowiązujących na dzień zgłoszenia zapytania przez Zamawiającego. Jeżeli w wyniku weryfikacji okaże się, że zaproponowana przez Wykonawcę cena całkowita biletu jest wyższa od najniższej ceny całkowitej biletu oferowanego na rynku, a wyszukanej przez Zamawiającego, spełniającego wymagania Zamawiającego, Wykonawca zobowiązuje się do:
 - a) sprzedaży oferowanego biletu po cenie najkorzystniejszej propozycji na rynku wyszukanej przez Zamawiającego (do tej ceny dodana zostanie opłata transakcyjna) oraz
 - b) zapłaty Zamawiającemu kary umownej w wysokości 50% wartości oferowanej przez Wykonawcę propozycji całkowitej ceny biletu, który został negatywnie zweryfikowany przez Zamawiającego (nie wliczając opłaty transakcyjnej).

II. REZERWACJA I ZAKUP USŁUG ZAKWATEROWANIA

1. Przedmiot zamówienia i ogólne obowiązki Wykonawcy:

- 1) W ramach zamówienia Wykonawca będzie zobowiązany do **kompleksowej obsługi, przez 24 godz./dobę**, zarówno w dni powszednie, jak i wolne od pracy, w języku polskim (zarówno telefonicznie jak i korespondencyjnie – pocztą elektroniczną) w zakresie przedmiotu zamówienia, tj. wyszukiwania, rezerwacji i zakupu usług zakwaterowania w kraju i za granicą, **i na żądanie zamawiającego – sprzedaży poprzez powszechnie dostępne platformy/systemy internetowe** (jak np. booking.com) obejmującej poniższe czynności:
 - a) wyszukiwanie propozycji zakwaterowania,
 - b) dokonywanie rezerwacji zakwaterowania,
 - c) wynajem miejsc zakwaterowania,
 - d) dokonywanie zmian rezerwacji i anulacji rezerwacji,
 - e) wystawiania voucherów na żądanie Zamawiającego,Wykonawcy będą zlecane powyższe usługi w dwóch wariantach:
 - zakwaterowania zaproponowanego przez Wykonawcę, zgodnie z pkt. II.2 poniżej,
 - zakwaterowania na wskazanie Zamawiającego, zgodnie z pkt. II.3 poniżej.
- 2) Definicje:
 - a) opłata transakcyjna – wynagrodzenie Wykonawcy za wykonanie wszystkich usług związanych z usługą zakwaterowania. Do opłaty transakcyjnej nie wlicza się ceny noclegu. Podana przez wykonawcę w ofercie wysokość opłaty transakcyjnej w zł brutto będzie stała przez cały okres realizacji przedmiotu zamówienia.
 - b) cena zakwaterowania – cena za zakwaterowanie z uwzględnieniem wszelkich obligatoryjnych kosztów i opłat dodatkowych związanych z pobytem, jak np. podatki, sprzątanie, opłaty klimatyczne.
 - c) upust cenowy – wyrażony w procentach upust od usług zakwaterowania, oferowany przez wykonawcę (dotyczy wyłącznie wariantu zakwaterowania zaproponowanego przez Wykonawcę). Wykonawca będzie zobowiązany odliczać upust od ceny netto każdego zleconego zakwaterowania. Podana przez wykonawcę w ofercie wysokość upustu będzie stała przez cały okres realizacji przedmiotu zamówienia.

2. Wariant zakwaterowania zaproponowany przez Wykonawcę.

- 1) Zamawiający wymaga, by proponowany przez Wykonawcę koszt noclegu nie przekraczał limitów określonych w Rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej w sprawie należności przysługujących pracownikowi zatrudnionemu w państwowej lub samorządowej jednostce sfery budżetowej z tytułu podróży służbowej (Dz. U, z 2013 r., poz. 167) bądź w oparciu o szczegółowe wytyczne Zamawiającego.
- 2) Wykonawca zobowiązany będzie do stosowania minimalnej ceny usług zakwaterowania dostępnych w danym miejscu i terminie, z zachowaniem uczciwości handlowej, w pierwszej kolejności proponując sprzedaż usług zakwaterowania w ramach promocji, zniżek oferowanych przez obiekty oraz w sprzedaży pośredniej na powszechnie dostępnych platformach/systemach internetowych (np. booking.com).
- 3) Wykonawca jest zobowiązany do przedstawienia (za pomocą poczty elektronicznej na adres, z którego Wykonawca otrzymał zapytanie lub inny adres wskazany w zapytaniu przez Zamawiającego a w przypadku zapytań w formie telefonicznej na adres wskazany w umowie jako podstawowy adres do korespondencji), **w terminie nie dłuższym niż 2 godziny**, licząc od momentu otrzymania od Zamawiającego zapytania w formie e-mailowej lub telefonicznej, minimum trzech propozycji najkorzystniejszych cenowo propozycji zakwaterowania, występujących na rynku, uwzględniając następujące warunki:

- a) wszystkie propozycje muszą uwzględniać wszystkie kryteria Zamawiającego zgodnie z informacjami przekazanymi przez Zamawiającego.;
 - b) każda z propozycji znajdować się będzie w innym obiekcie.
- 4) Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia trzech wyczerpujących propozycji zakwaterowania zgodnie z poniższym schematem wysłanym przez Zamawiającego:
1. KRAJ:
 2. MIEJSCOWOŚĆ:
 3. DATA ZAMELDOWANIA:
 4. DATA WYMELDOWANIA:
 5. LICZBA OSÓB:
 6. RODZAJ I STANDARD ZAKWATEROWANIA:
 - a) Rodzaj: hotel
 - b) Pokój-osobowy
 - c) Śniadanie wliczone w cenę: tak / nie / bez różnicy
 - d) Liczba gwiazdek: nie mniej niż
 7. INNE:
 - a) Maksymalna cena noclegu: nie więcej niż
 - b) Bezkosztowa anulacja: tak / bez różnicy
 - c) Termin bezkosztowej anulacji:
 - d) Odległość od: np. „dojazd nie dłużej niż 25 min komunikacją miejską od wskazanego celu”
 - e) Inne:
- 5) W odpowiedzi Wykonawca zobowiązany jest do podania do każdej z propozycji następujących informacji:
1. cena z informacją, czy jest to cena za osobę czy za dobę. Cena musi zostać podana w walucie wskazanej dla danego państwa w Rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej w sprawie należności przysługujących pracownikowi zatrudnionemu w państwowej lub samorządowej jednostce sfery budżetowej z tytułu podróży służbowej;
 2. informacje o wszelkich obligatoryjnych opłatach dodatkowych (np. koszty związane z opłatami klimatycznymi, podatkami miejskimi, depozytem);
 3. informacja o wynagrodzeniu Wykonawcy (w PLN) z wyszczególnieniem: ceny usługi zakwaterowania, kwoty upustu od ceny usługi zakwaterowania, opłaty transakcyjnej;
 4. warunki zmiany i anulacji rezerwacji;
 5. w przypadku oferty bezzwrotnej – informację o skali dostępności miejsc.
- 6) W przypadku braku możliwości realizacji usługi zakwaterowania spełniającej wymogi określone w zapytaniu Wykonawca zobowiązany jest do przekazania takiej informacji wraz z podaniem przyczyny zaistniałej sytuacji oraz przedstawienia propozycji realizacji usługi w sposób najbardziej zbliżony do warunków określonych w zapytaniu.
- 7) **Wraz z potwierdzeniem dokonanej rezerwacji Wykonawca jest zobowiązany do przesłania Zamawiającemu vouchera/ów.**
- 8) Każda z propozycji realizacji usługi zakwaterowania musi zostać poprzedzona rozeznaniem rynku, dokonany przez Wykonawcę. Rozeznanie rynku będzie polegało na porównaniu 3 wariantów cenowych dla miejsca noclegowego o takim samym standardzie w ramach każdej z propozycji dostępnych na rynku w dniu przesłania zapytania przez Zamawiającego. Każdy wariant cenowy będzie pochodził z innego źródła rezerwacji, którymi są: elektroniczny system rezerwacji podróży (GDS lub IDS), ogólnodostępny internetowy system/platforma rezerwacji miejsc noclegowych, cenniki na stronach internetowych obiektów lub w przypadku ich braku bezpośredni kontakt z obiektem (faksowy, mailowy, telefoniczny). Wykonawca spośród 3 wariantów cenowych dokona wyboru wariantu najkorzystniejszego i przedstawi go Zamawiającemu jako propozycję realizacji usługi. Ww. procedura zostanie zastosowana dla wszystkich propozycji realizacji usługi.

- 9) Wykonawca zobowiązuje się uwzględnić oferty dostępne w sprzedaży pośredniej na powszechnie dostępnych platformach/systemach internetowych (np. booking.com, trivago.pl, hrs.com) oraz przedstawić je Zamawiającemu, jeżeli będą stanowiły najkorzystniejszą ofertę.
- 10) W razie braku możliwości realizacji usługi zakwaterowania spełniającej wymogi określone w zapytaniu Zamawiającego oraz zgodnego ze standardami określonymi w Szczegółowym opisie przedmiotu zamówienia, Wykonawca **w terminie nie dłuższym niż 1 godzina**, licząc od momentu otrzymania od Zamawiającego zapytania w formie e-mailowej lub telefonicznej, poinformuje o tym fakcie Zamawiającego (za pomocą poczty elektronicznej na adres, z którego Wykonawca otrzymał zapytanie lub inny adres wskazany w zapytaniu przez Zamawiającego a w przypadku zapytań w formie telefonicznej na adres wskazany w umowie jako podstawowy adres do korespondencji) podając przyczyny zaistniałej sytuacji oraz przedstawi propozycję realizacji usługi najbardziej zbliżoną do warunków określonych w zapytaniu.
- 11) Wykonawca jest zobowiązany do dokonania rezerwacji wg wyboru i wytycznych Zamawiającego oraz dostarczenia Zamawiającemu (za pomocą poczty elektronicznej na adres, z którego Wykonawca otrzymał zapytanie lub inny adres wskazany w zapytaniu przez Zamawiającego) potwierdzenia rezerwacji i/lub na żądanie Zamawiającego voucherów na noclegi, w terminie **nie dłuższym niż 1 godzina** od momentu otrzymania ze strony Zamawiającego zlecenia rezerwacji przekazanego drogą mailową.
- 12) Voucher, o którym mowa w pkt powyżej będzie dokumentem potwierdzającym zabezpieczenie przez Wykonawcę wszelkich świadczeń dotyczących realizacji usługi zakwaterowania.
- 13) Voucher, o którym mowa w pkt 11, każdorazowo musi zawierać następujące informacje:
- a) imię i nazwisko osoby, której dotyczy usługa,
 - b) nazwę i adres obiektu, w którym realizowana będzie usługa,
 - c) standard obiektu oraz pokoju,
 - d) termin zakwaterowania,
 - e) godziny rozpoczęcia i zakończenia doby noclegowej,
 - f) numery linii telefonicznych oraz adres poczty elektronicznej, z których może skorzystać osoba objęta danym zleceniem w razie pytań lub zaistniałych problemów związanych z realizacją zarezerwowanych usług zakwaterowania,
 - g) adnotację odnośnie do zabezpieczenia kartą kredytową Wykonawcy wszelkich świadczeń dotyczących realizacji usługi zakwaterowania oraz czasowego zablokowania środków na rachunku Wykonawcy, na poczet ewentualnych późniejszych płatności w obiekcie,
 - h) informację o wysokości wszelkich obowiązkowych opłat dodatkowych do pokrycia na miejscu przez osobę korzystającą z noclegu w ramach danego zlecenia,
 - i) vouchery wraz z potwierdzeniem rezerwacji będą wystawiane na osobę odbywającą podróż służbową.
- 14) Po potwierdzeniu dokonania rezerwacji przez Wykonawcę, kwota za realizację usługi zakwaterowania nie może ulec zwiększeniu. Nie dotyczy to wydatków faktycznie zrealizowanych przez osobę korzystającą z usługi w ramach danego zlecenia.
- 15) Wykonawca na żądanie Zamawiającego dokonywać będzie, zgodnie z zasadami obiektu oferującego miejsce noclegowe, zmiany i anulowania rezerwacji. Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia Zamawiającemu potwierdzenia zmiany bądź anulowania rezerwacji ze wskazaniem, w odniesieniu do zmian, całkowitej ceny za dane zlecenie oraz terminu wykupu za pomocą poczty elektronicznej niezwłocznie, **lecz nie później niż 1 godzinę** od momentu otrzymania ze strony Zamawiającego polecenia

dokonania zmiany rezerwacji. Wszelkie koszty operacyjne w/w zmian nie zwiększą wynagrodzenia Wykonawcy.

- 16) Zmiany w uprzednio dokonanych rezerwacjach mogą dotyczyć wszystkich elementów zlecenia.
- 17) Wszelkie koszty operacyjne anulowania lub zmiany rezerwacji nie zwiększą wynagrodzenia Wykonawcy. W sytuacji, w której zmiana rezerwacji wiązać się będzie z koniecznością dokonania ponownej rekalkulacji ceny, Zamawiający będzie zobowiązany do pokrycia powstałej z tego tytułu niedopłaty, zaś Wykonawca do zwrotu ewentualnej nadpłaty.
- 18) Wykonawca zapewni (o ile przewidziane jest to w danym obiekcie) realizację wyszczególnionych w zleceniu wymogów dodatkowych, np. wczesny check-in, późny check-out, dodatkowe wyposażenie pokoju.

3. Wariant zakwaterowania na wskazanie Zamawiającego.

- 1) Zamawiający przewiduje możliwość zlecenia dokonania rezerwacji w obiektach ściśle określonych, wskazanych przez Zamawiającego.
- 2) Zamawiający kierując zapytanie o przedstawienie propozycji noclegowej w wybranym przez siebie obiekcie każdorazowo przekaże Wykonawcy informacje dotyczące obiektu oraz zamówienia.
 1. NAZWA OBIEKTU:
 2. ADRES OBIEKTU:
 3. DATA ZAMELDOWANIA:
 4. DATA WYMELDOWANIA:
 5. LICZBA OSÓB:
 6. INNE:
 - a) Pokój-osobowy
 - b) Śniadanie wliczone w cenę: tak / nie / bez różnicy
 - c) Maksymalna cena noclegu: nie więcej niż
 - d) Bezkosztowa anulacja: tak / bez różnicy
 - e) Termin bezkosztowej anulacji:
 - f) Inne:
- 3) W odpowiedzi Wykonawca jest zobowiązany do podania wszelkich informacji, wskazując następujące:
 1. Informację o dostępności miejsc noclegowych w danym obiekcie oraz czy jest to oferta zwrotna, czy bezzwrotna;
 2. Cenę z informacją, czy jest to cena za osobę, za dobę. Cena musi zostać podana w walucie wskazanej dla danego państwa w Rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej w sprawie należności przysługujących pracownikowi zatrudnionemu w państwowej lub samorządowej jednostce sfery budżetowej z tytułu podróży służbowej;
 3. Informację o wszelkich obowiązkowych opłatach dodatkowych (np. koszty związane z opłatami klimatycznymi, podatkami miejskimi, depozytem);
 4. Informację o wynagrodzeniu Wykonawcy (PLN²) z wyszczególnieniem: ceny usługi zakwaterowania, kwoty upustu od ceny usługi zakwaterowania, opłaty transakcyjnej;
 5. warunki zmiany i anulacji rezerwacji.
- 4) W przypadku braku możliwości realizacji usługi zakwaterowania spełniającej wymogi określone w zapytaniu Wykonawca zobowiązany jest do przekazania takiej informacji wraz z podaniem przyczyny zaistniałej sytuacji oraz przedstawienia propozycji realizacji usługi w sposób najbardziej zbliżony do warunków określonych w zapytaniu.

² Jeżeli jest to konieczne – po przeliczeniu z obcych walut wg średniego kursu NBP z danego dnia.

- 5) Wraz z potwierdzeniem dokonanej rezerwacji Wykonawca jest zobowiązany do przesłania Zamawiającemu vouchera/ów.
- 6) Wykonawca (za pomocą poczty elektronicznej na adres, z którego Wykonawca otrzymał zapytanie lub inny adres wskazany w zapytaniu przez Zamawiającego a w przypadku zapytań w formie telefonicznej na adres wskazany w umowie jako podstawowy adres do korespondencji), **w terminie nie dłuższym niż 1 godzina**, licząc od momentu otrzymania od Zamawiającego zapytania w formie e-mailowej o którym mowa w pkt 2, przedstawia Zamawiającemu informację o dostępności miejsc noclegowych we wskazanym obiekcie oraz ofertę, uwzględniając wszystkie warunki Zamawiającego wskazane w pkt 2).1-6 oraz 3).1-5 i pkt 4) i 5).

4. Prawa Zamawiającego.

- 1) Zamawiającemu przysługuje prawo porównywania cen zakwaterowania zaproponowanych przez Wykonawcę z cenami oferowanymi przez inne biura/pośredników, ogólnodostępne systemy internetowe/platformy rezerwacji miejsc noclegowych lub w sprzedaży bezpośredniej, w tym przez internet, obowiązujących na dzień zgłoszenia zapytania przez Zamawiającego. Jeżeli w wyniku weryfikacji okaże się, że zaproponowana przez Wykonawcę cena całkowita zakwaterowania jest wyższa od najniższej ceny całkowitej zakwaterowania oferowanego na rynku, a wyszukanej przez Zamawiającego, spełniającego wymagania Zamawiającego, Wykonawca zobowiązuje się do:
 - a) rezerwacji i wykupu zakwaterowania po cenie najkorzystniejszej propozycji na rynku wyszukanej przez Zamawiającego (do tej ceny dodana zostanie opłata transakcyjna) oraz
 - b) zapłaty Zamawiającemu kary umownej w wysokości 50% wartości oferowanej przez Wykonawcę najtańszej propozycji całkowitej ceny zakwaterowania, która została negatywnie zweryfikowana przez Zamawiającego (nie wliczając opłaty transakcyjnej).

III. WYMAGANIA DOT. USŁUG, O KTÓRYCH MOWA W PKT I-II

Wykonawca zobowiązany będzie do:

- 1) Wyznaczenia min. 2 osób do kontaktu mailowego i telefonicznego (wraz z pełnymi danymi teleadresowymi) z Zamawiającym i obsługi Zamawiającego, zapewnienia zastępstwa na czas ich nieobecności oraz informowania Zamawiającego o ich nieobecności (osoby te zostaną wskazane w umowie; w przypadku nastąpienia zmian personalnych w zespole obsługującym Zamawiającego w trakcie obowiązywania Umowy, Wykonawca każdorazowo informuje o tych zmianach Zamawiającego w formie mailowej).
- 2) Wskazania min. 1 adresu e-mail i min. 2 numerów linii telefonicznych, dostępnych całodobowo, zarówno w dni powszednie, jak i wolne od pracy, w celu realizacji przedmiotu zamówienia.
- 3) Przedstawiania Zamawiającemu, do 10-go dnia każdego miesiąca, miesięcznych raportów z realizacji zamówień za miesiąc poprzedni. W raporcie powinny być ujęte dane umieszczane na fakturze dla danego rodzaju usługi.
- 4) Dostarczania na żądanie Zamawiającego faktur w języku polskim oraz angielskim zawierających numer umowy, informację o zamówieniu oraz dokładny opis składników tworzących kwotę należną Wykonawcy z tytułu realizacji przedmiotu umowy za jednostkowe zlecenie, tj.:
 - a) informację, czy faktura dotyczy biletów czy zakwaterowania,
 - b) nr biletu / rezerwacji (jeżeli posiada),
 - c) cenę biletu/noclegów według taryfy przewoźnika/obiektu,
 - d) wysokość opłat dodatkowych, jak np. opłata lotniskowa/podatki,
 - e) wysokość opłat transakcyjnych,

- f) kwotę upustu cenowego,
- g) wysokość podatku VAT,
- h) ostateczną cenę biletu/zakwaterowania płatną przez Zamawiającego,
- i) datę, trasę, i standard/klasę przelotu/zakwaterowania,
- j) nazwisko i imię osoby, której dotyczy zlecenie,
- k) nazwisko i imię składającego zamówienie.

Składniki tworzące kwotę należną będą wyszczególnione na każdej fakturze, niezależnie od ich wartości (również w przypadku, gdy ich wartość wyniesie 0,00 zł).

- 5) Przejęcia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji, a zwłaszcza do reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacji dotyczących zamówień realizowanych na podstawie rezerwacji i zakupów dokonywanych u Wykonawcy.
- 6) Zamawiający zastrzega sobie prawo wystąpienia do Wykonawcy lub kontrahenta Wykonawcy o przedstawienie dokumentów na potwierdzenie prawidłowości skalkulowania należnego Wykonawcy wynagrodzenia z tytułu realizacji danego zlecenia. W szczególności na żądanie Zamawiającego Wykonawca jest obowiązany do przedstawienia w terminie 2 dni roboczych od dnia wystąpienia przez Zamawiającego wyników rozeznania rynku, o których mowa w pkt. I.3.2) oraz II.2.3) OPZ, w formie wydruku. Informacja powinna zawierać w szczególności cenę miejsca noclegowego o standardzie określonym w zleceniu z dnia przedstawienia propozycji wynajmu miejsca noclegowego.