

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług w zakresie rezerwacji, sprzedaży i dostarczania do siedziby Zleceniodawcy biletów lotniczych na zagraniczne przewozy pasażerskie do krajów europejskich, głównie będących członkami Unii Europejskiej oraz należących do krajów EFTA samolotami rejsowymi (bilety w klasie ekonomicznej, a w sporadycznych przypadkach w klasie business) na potrzeby Departamentu Funduszy Europejskich Ministerstwa Zdrowia, w okresie: od dnia zawarcia umowy do dnia 30 czerwca 2016 r. lub do dnia wyczerpania kwoty wynagrodzenia, o której mowa w § 3 ust. 2.
2. Zleceniodawca informuje, iż będzie realizował podróże zagraniczne do krajów europejskich, głównie będących członkami Unii Europejskiej oraz należących do krajów EFTA. Podstawowe kierunki: Norwegia, Wielka Brytania, Belgia, Niemcy, Włochy, Francja, Szwajcaria.

Wymogi dotyczące realizacji zamówienia:

1. Zleceniodawca dopuszcza możliwość korzystania z usług tanich linii lotniczych wyłącznie na żądanie Zleceniodawcy. Zleceniodawca nie dopuszcza możliwości korzystania z czarterów.
2. Zleceniobiorca dokonuje rezerwacji i sprzedaży biletów lotniczych stosownie do składanych przez Zleceniodawcy zleceń w zakresie: tras, terminów i klas lotniczych, według obowiązujących taryf określonych przewoźników, z uwzględnieniem najkorzystniejszych w danym momencie cen.
3. Zlecenia dotyczące wyszukiwania połączeń lotniczych, polecenia dokonania rezerwacji, zmiany lub odwołania rezerwacji biletów, jak również polecenia dotyczące wykupu

biletów będą przekazywane Zleceniobiorcy za pośrednictwem poczty elektronicznej (e – mail) na wskazany w umowie adres.

4. Po złożeniu zlecenia przez Zleceniodawcę określającego warunki podróży w tym m.in. dotyczące czasu rozpoczęcia i zakończenia podróży, bezkolizyjnej realizacji połączeń wieloetapowych i najkrótszych połączeń na danej trasie, Zleceniobiorca w nieprzekraczalnym terminie do 3 godzin od momentu otrzymania od Zleceniodawcy zlecenia, przedstawi Zleceniodawcy w formie elektronicznej na wskazany w umowie adres email propozycję różnych wariantów połączenia uwzględniających najkorzystniejsze na rynku ceny i promocje (tzn. uwzględniające zniżki: grupowe, o ile występują warunki ich przyznania, wynikające z terminu rezerwacji, połączeń weekendowych, itp.) wraz z podaniem informacji dotyczących:
 - 1) wpływu przesunięcia terminu wyjazdu (np. wylot jeden dzień wcześniej/ powrót jeden dzień później) na zmianę ceny biletu lotniczego,
 - 2) nazw linii lotniczych,
 - 3) najkorzystniejszych tras podróży,
 - 4) długości trasy i czasu podróży,
 - 5) opracowania najkrótszych i najtańszych połączeń na danej trasie.
5. Zleceniodawcy przysługuje prawo porównywania cen biletów lotniczych oferowanych przez Zleceniobiorcę z cenami biletów lotniczych oferowanych przez inne biura lub przez przewoźników w sprzedaży bezpośredniej, w tym przez Internet, obowiązujących na dzień zgłoszenia zapytania przez Zleceniodawcy. Jeśli w wyniku weryfikacji okaże się, że oferowana przez Zleceniobiorcę cena całkowita biletu lotniczego jest wyższa od najniższej ceny całkowitej biletu lotniczego na rynku spełniającego wymagania Zleceniodawcy, Zleceniobiorca zobowiązuje się do sprzedaży oferowanego biletu po cenie równej najniższej cenie oferowanej na rynku. Cena ta będzie pomniejszona o upust zaoferowany przez Zleceniobiorcę w ofercie i powiększona o opłatę transakcyjną Zleceniobiorcy wskazaną w ofercie.
6. Zleceniobiorca dokona rezerwacji biletu wskazanego przez Zleceniodawcy w terminie nie dłuższym niż 3 godziny od momentu otrzymania ze strony Zleceniodawcy polecenia rezerwacji przekazanego drogą mailową.
7. Zleceniobiorca, z chwilą dokonania rezerwacji, przekaże Zleceniodawcy jej potwierdzenie, zawierające ostateczną datę wykupu biletu na warunkach określonych w rezerwacji (przede wszystkim zachowanie określonej w rezerwacji ceny biletu lotniczego).

8. Zleceniobiorca posiada możliwość wystawiania biletów (elektronicznych oraz papierowych)
w pasażerskim transporcie lotniczym (samolotami rejsowymi) we wszystkich kierunkach za granicę wskazanych w ust. 1 umowy zgodnie z potrzebami Zleceniodawcy.
9. Wszystkie dane zawarte w biletach elektronicznych dostarczanych przez Zleceniobiorcę Zleceniodawcy będą identyczne z odpowiednimi danymi przechowywanymi w postaci elektronicznej w systemie rezerwacyjnym przewoźnika za pośrednictwem Globalnego Systemu Dystrybucji (GSD) użytkowanego przez Zleceniobiorcę. Zakazane jest wprowadzanie jakichkolwiek zmian do biletu elektronicznego wygenerowanego za pośrednictwem stosownego GSD.
10. Zleceniobiorca dostarczy bilety elektroniczne na określone przez Zleceniodawcy adresy poczty elektronicznej niezwłocznie, tj.: nie później niż 2 godziny od momentu przekazania do Zleceniobiorcy polecenia wykupu rezerwacji i przekazania biletu. Bilety elektroniczne będą przekazywane na adresy poczty elektronicznej określone przez Zleceniodawcy bezpośrednio z terminalu GSD używanego przez Zleceniobiorcę (niedopuszczalne jest przekazywanie tych biletów z adresów /skrzynek/ poczty elektronicznej Zleceniobiorcy). Zleceniobiorca wraz z biletem dostarczy informacje dotyczące warunków ewentualnej zmiany, zamiany i zwrotu biletu zgodnie z zasadami przewoźnika.
11. Bilety papierowe będą wystawiane wyłącznie na trasy, na których nie ma możliwości wystawienia biletów elektronicznych i bezpłatnie dostarczone do siedziby Zleceniodawcy lub w inne miejsce wskazane przez Zleceniodawcy na terenie Warszawy, w terminie ustalonym przez strony, ale nie później niż 24 godziny przed planowanym terminem podróży.
12. W sytuacjach nagłych, np. gdy podróż będzie się rozpoczynać w innym miejscu niż Warszawa lub poza granicami kraju, Zleceniobiorca zapewnia dostępność do na lotnisku z którego odbywa się odlot: w punkcie obsługi klientów, bądź w przedstawicielstwie linii lotniczych przewoźnika, który realizuje przelot.
13. Zleceniobiorca zapewni bezkosztową możliwość odwołania rezerwacji lub dokonania zmiany rezerwacji polegającej w szczególności na zmianie trasy, terminu podróży, klasy podróży lub danych pasażera/pasażerów, o ile fakt ten zostanie zgłoszony Zleceniobiorcy przez Zleceniodawcy nie później niż na 24 godziny przed planowanym terminem rozpoczęcia podróży.
14. Zleceniobiorca zobowiązany jest do przejęcia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji do przewoźnika, a zwłaszcza do reprezentowania Zleceniodawcy w sprawach reklamacyjnych dotyczących przewozów realizowanych na

podstawie rezerwacji i zakupów dokonywanych u Zleceniobiorcy, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub ze względów losowych.

15. Zleceniobiorca zapewni obsługę Zleceniodawcy przez 24 godziny na dobę.

16. Zleceniobiorca zobowiązuje się do dostarczania biletów przewoźników stowarzyszonych w IATA. Usługi świadczone przez Zleceniobiorcę w trakcie realizacji zamówienia muszą spełniać standardy IATA w zakresie sprzedaży biletów lotniczych.

Łączna liczba biletów lotniczych na trasach zagranicznych, w okresie do 30 czerwca 2016 roku, szacowana jest na około 10 sztuk. Bilety w klasie ekonomicznej, w sporadycznych przypadkach w klasie business. Zleceniodawca określa szacunkową wartość zakupu wszystkich biletów na maksymalną kwotę 20 tys. zł brutto.

Należy mieć na uwadze, iż powyższe zapotrzebowanie ma charakter orientacyjny i może ulegać zmianom, zgodnie z bieżącymi, rzeczywistymi potrzebami Zleceniodawcy.