

Znak sprawy: A-AZ-169/1/20

**Załącznik nr 2 do SIWZ**

## **OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

### **I. Ogólne wymagania**

1. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia rezerwacji, sprzedaży i dostarczenia biletów w pasażerskim transporcie lotniczym we wszystkich kierunkach, zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego.
2. Zamawiający wymaga od Wykonawcy zorganizowania oraz pełnego zabezpieczenia kompleksowej realizacji przedmiotu zamówienia, zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i państw docelowych (ewentualnie docelowych portów lotniczych) – dotyczy wszelkiego rodzaju opłat – np. opłat lotniskowych, podatków obowiązkowych ubezpieczeń, opłat dodatkowych za bagaż ponadwagowy/ponadwymiarowy itp.
3. Zamawiający przewiduje, że przeloty na trasach zagranicznych stanowić będą 100% wszystkich zakupionych biletów.
4. Przelot oznacza podróż jednej osoby do wskazanego miejsca w relacji „tam i z powrotem” lub podróży w jedną stronę, z uwzględnieniem przesiadek i przerw dotyczących tej samej podróży.

### **II. Rezerwacja**

1. Wykonawca zapewni bezkosztową rezerwację połączeń lotniczych i sprzedaż biletów lotniczych z uwzględnieniem:
  - 1) warunków podróży określonych przez Zamawiającego każdorazowo w formularzu zamówienia rezerwacji lub zamówieniu wyceny,
  - 2) bezkolizyjnej, z zachowaniem rekomendowanego przez lotniska czasu na przesiadkę, relacji połączeń wieloetapowych i najkrótszych połączeń na danej trasie, z zastrzeżeniem, że Zamawiający jest uprawniony do wyboru trasy połączenia,
  - 3) najniższych możliwych cen w warunkach podróży, o których mowa w pkt 1.
2. Zamawiający zastrzega sobie prawo porównania cen biletów lotniczych oferowanych przez Wykonawcę z cenami biletów oferowanych przez przewoźników w sprzedaży

Narodowy Instytut Zdrowia Publicznego – Państwowy Zakład Higieny

ul. Chocimska 24, 00-791 Warszawa, Polska

Tel: +48 22 54 21 400, +48 22 54 21 200, fax: +48 22 849 74 84

[www.pzh.gov.pl](http://www.pzh.gov.pl), e-mail: [pzh@pzh.gov.pl](mailto:pzh@pzh.gov.pl)

Regon: 000288461, NIP: 525-000-87-32, PL 93 1130 1017 0080 1180 2020 0001 (SWIFT: GOSKPLPW)

bezpośredniej, w tym przez Internet. Jeżeli w wyniku tej weryfikacji Zamawiający ustali, że oferowana przez Wykonawcę cena biletu jest wyższa od najniższej ceny całkowitej oferowanej na rynku na dzień przedstawienia oferty przez Wykonawcę na przelot, Wykonawca zobowiązuje się do sprzedaży biletu po cenie nie wyższej niż cena biletu oferowanego na rynku. O zaistniałej sytuacji osoba odpowiedzialna za prawidłową realizację umowy niezwłocznie powiadamia Wykonawcę przesyłając wydruk, link lub inny dowód potwierdzający fakt zaistnienia ww. stanu faktycznego.

3. Wykonawca na wniosek Zamawiającego może dokonywać rezerwacji i zakupu biletów z uwzględnieniem oferty tzw. tanich linii lotniczych.
4. Po złożeniu zamówienia przez Zamawiającego drogą elektroniczną – email z określeniem warunków podróży w tym m.in. czasu rozpoczęcia i zakończenia podróży, bezkolizyjnej realizacji połączeń wieloetapowych i najkrótszych połączeń na danej trasie, Wykonawca w nieprzekraczalnym terminie **do 24 godzin** przedstawi Zamawiającemu propozycję **minimum 3 wariantów** (o ile istnieją) przelotu oferując najtańszy bilet (najniższa cena biletu) na danej trasie i w danym dniu, z wykorzystaniem wszystkich dostępnych promocji i taryf specjalnych.
5. Wykonawca zobowiązuje się informować Zamawiającego o każdej możliwej do uzyskania promocji, obniżce, upuszcie itp. niezwłocznie po powzięciu wiadomości o takiej ofercie.
6. Wykonawca z chwilą dokonania rezerwacji przekaże Zamawiającemu jej potwierdzenie drogą elektroniczną- email zawierające ostateczną datę wykupu biletu na warunkach określonych w rezerwacji (przede wszystkim zachowanie określonej w rezerwacji ceny biletu lotniczego).
7. Zamawiający zastrzega sobie prawo odwołania rezerwacji objętej zamówieniem lub jej zmiany w zakresie trasy, terminu podróży albo danych osoby podróżującej, a także prawo rezygnacji z rezerwacji (anulowanie rezerwacji). Wszelkie zmiany rezerwacji będą dokonywane przez Wykonawcę zgodnie z regulaminem przewoźnika, u którego została ona dokonana. Jeżeli zmiany takie spowodują zmianę ceny biletu/biletów, Zamawiający pokryje udokumentowaną różnicę w cenie. Poza różnicą w cenie, o której mowa powyżej, Wykonawca nie będzie pobierał z tytułu odwołania lub zmiany rezerwacji albo rezygnacji z zakupionego biletu dodatkowych opłat i nie przysługuje mu dodatkowe wynagrodzenie.

### III. Bilet

1. Wykonawca ma obowiązek wystawiania biletów lub innych właściwych dokumentów podróży zgodnie z treścią złożonego zamówienia. Odpowiedzialność za wystawienie prawidłowego biletu zgodnie z danymi podanymi przez Zamawiającego ponosi

Wykonawca.

2. Procedura zamawiania biletów będzie realizowana każdorazowo na podstawie formularza zamówienia biletu drogą elektroniczną (e-mail) na wskazany przez Wykonawcę adres mailowy. W szczególnych przypadkach (problemy techniczne ze skrzynką mailową) Zamawiający zastrzega sobie prawo do potwierdzenia wykupu biletu drogą telefoniczną na dedykowany numer telefoniczny.
3. Wykonawca dostarczy bilety elektroniczne na określone przez Zamawiającego adresy poczty elektronicznej niezwłocznie tj. nie później niż w ciągu **1 godziny** od momentu przekazania do Wykonawcy prośby o wystawienie biletu drogą elektroniczną – email.
4. Wykonawca zobowiązuje się do przypominania drogą elektroniczną – email o zbliżających się terminach wykupu biletów przy dokonanych wcześniej rezerwacjach.
5. Bilety elektroniczne są przekazywane na adresy poczty elektronicznej określone przez Zamawiającego. Wykonawca wraz z biletem dostarcza informacje dotyczące warunków ewentualnej zmiany, zamiany i zwrotu biletu.
6. Wykonawca dostarczy do siedziby Zamawiającego bilety papierowe (**wyłącznie** na trasy, na których nie ma możliwości wystawienia biletów elektronicznych), w terminie ustalonym przez strony, ale nie później **niż 24 godziny** przed planowanym terminem podróży.
1. Bilety dostarczane będą w godzinach pracy Zamawiającego (9:00 – 15:00 w dni powszednie za wyjątkiem sobót) chyba, że strony ustalą inne godziny, na koszt i ryzyko Wykonawcy.
2. Zamawiający dopuszcza po uzgodnieniu umożliwienie samodzielnego odbioru biletów przez Zamawiającego w punkcie sprzedaży biletów lotniczych przewoźnika realizującego przelot.
3. Wykonawca zobowiązany jest do przejęcia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji do przewoźnika, a zwłaszcza do reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dotyczących przewozów realizowanych na podstawie rezerwacji i zakupów dokonywanych u Wykonawcy, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub ze względów losowych.
4. W przypadku zmian w terminarzu połączeń u wybranego przewoźnika, Wykonawca zapewni przelot pasażerskimi liniami lotniczymi zastępczymi z zachowaniem zarezerwowanego terminu lotu. Wykonawca będzie miał obowiązek przedstawić co najmniej jedną propozycję innego przewoźnika.

5. Wykonawca zapewni Zamawiającemu możliwość zmiany nazwiska osoby która będzie odbywać lot, rezerwacji terminu przelotu, zmiany uczestników przelotu oraz rezygnację z przelotu - zgłoszonych przez Zamawiającego z co najmniej 48 godzinnym wyprzedzeniem przed godziną odlotu z danego lotniska. Jeżeli zmiana trasy i rezerwacji wiązać się będzie z koniecznością rekalkulacji ceny biletu, Zamawiający zobowiązuje się do wyrównania ewentualnej różnicy w cenie.
6. Wykonawca nie będzie pobierał żadnych opłat manipulacyjnych (poza wynikającymi z taryfy przewoźnika) z tytułu zmian dotyczących trasy, terminu lub osób podróżujących, zgłoszonych przez Zamawiającego.
7. Koszty wystawienia i dostarczenia biletu każdorazowo pokryje Wykonawca.
8. Wykonawca zobowiązany jest umożliwić Zamawiającemu całodobowe składanie zamówień.
9. Wykonawca zobowiązuje się do dostarczania biletów przewoźników stowarzyszonych w IATA.
10. Wykonawca zobowiązuje się do podania nazwy przewoźnika.