



Zamawiający:

Krajowa Szkoła Sądownictwa i Prokuratury z siedzibą w Krakowie,
ul. Przy Rondzie 5, 31- 547 Kraków

Opis przedmiotu zamówienia

Usługa rezerwacji, sprzedaż i sukcesywna dostawa biletów lotniczych międzynarodowych na potrzeby Krajowej Szkoły Sądownictwa i Prokuratury

1. Przedmiot zamówienia stanowi usługa rezerwacji, sprzedaży i sukcesywnej dostawy na potrzeby Krajowej Szkoły Sądownictwa i Prokuratury (zwaną dalej „KSSiP”) **biletów lotniczych** na połączenia międzynarodowe z zastrzeżeniem, że przeloty muszą być realizowane przez przewoźników zrzeszonych w IATA.

Całkowita kwota należna Wykonawcy z tytułu realizowania zamówienia nie przekroczy maksymalnej wartości umowy, określonej w § 2 ust. 2 umowy.

Łączna liczba biletów lotniczych na trasach zagranicznych, w okresie realizacji przedmiotowej umowy szacowana jest na około 30 sztuk, przy czym przez bilet rozumie się bilet dla jednej osoby na jednej trasie „tam i z powrotem” niezależnie od liczby połączeń tranzytowych.

Klasa biletów:

- bilety lotnicze standardowo w klasie ekonomicznej.

Zamawiający zastrzega sobie możliwość dostosowania ilości kupowanych biletów do rzeczywistych potrzeb Zamawiającego (tzn. zmniejszenia lub zwiększenia ich liczby), do maksymalnej wartości umowy.

2. Usługi świadczone przez Wykonawcę w trakcie realizacji zamówienia muszą spełniać standardy Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego (IATA) w zakresie sprzedaży biletów lotniczych. W celu potwierdzenia, że oferowane usługi odpowiadają wymaganiom określonym przez Zamawiającego, Wykonawca jest zobowiązany w ofercie złożyć certyfikat przynależności do IATA (w przypadku linii będących członkami IATA), lub ważną akredytację IATA uprawniającą do usługi w zakresie agencji sprzedaży biletów lotniczych (w przypadku pozostałych Wykonawców). Dokument ten należy złożyć w formie oryginału lub kopii.



3. Przedmiot zamówienia realizowany będzie zgodnie z niniejszym Opiszem Przedmiotu Zamówienia w okresie 12 miesięcy od daty podpisania umowy, lub do momentu wyczerpania maksymalnej wartości zamówienia wskazanej w § 2 ust. 2 wzoru umowy (załącznik nr 3 do Zapytania ofertowego), którą Zamawiający przeznaczył na realizację zamówienia.
4. Wykonawca dostarczy bilety, na własny koszt i ryzyko:
 - 4.1 na adres: Krajowa Szkoła Sądownictwa i Prokuratury przy ul. Krakowskie Przedmieście 62 w Lublinie,
 - 4.2 albo w formie elektronicznej na adres mailowy wskazany przez Zamawiającego, w terminie ustalonym przez strony, w dni robocze w godzinach od 7.30 do 15.30, jednak nie później niż na 48 godzin przed terminem planowanej podróży. Zamawiający zastrzega, że w wyjątkowych sytuacjach, miejsce dostarczenia biletu/biletów może ulec zmianie na inne na terenie Polski, a termin dostarczenia może ulec skróceniu. W takich przypadkach termin może zostać wyznaczony także w dni wolne od pracy, przy czym tak skrócony termin będzie określony na minimum 8 godzin od momentu poinformowania Wykonawcy o zaistnieniu ww. okoliczności.
5. Wykonawca zapewni rezerwację połączeń lotniczych i sprzedaż biletów lotniczych z uwzględnieniem:
 - 5.1 warunków podróży określonych przez Zamawiającego,
 - 5.2 bezkolizyjnej relacji połączeń wieloetapowych i najkrótszych połączeń na danej trasie,
 - 5.3 z uwzględnieniem najniższych z dostępnych taryf publikowanych i stawek negocjowanych oraz stawek promocyjnych, w klasach wymaganych przez Zamawiającego.
6. W trakcie obowiązywania umowy Wykonawca zobowiązany będzie do:
 - 6.1 zachowania najwyższej staranności przy wykonywaniu przedmiotu zamówienia,
 - 6.2 stosowania minimalnych cen dostępnych w danym terminie na danej trasie z zachowaniem uczciwości handlowej,
 - 6.3 sprzedaży biletów wraz z wszelkimi opłatami wymaganymi prawem krajowym i międzynarodowym, w szczególności opłatami: lotniskowymi, paliwowymi, rezerwacyjnymi, podatkowymi oraz obowiązkiem ubezpieczeniowym, które ujęte będą w cenie tego biletu,
 - 6.4 proponowania optymalnego połączenia oraz połączeń alternatywnych (minimum trzech najtańszych) z uwzględnieniem podróży z etapami tranzytowymi, o jak najkrótszym łącznym czasie podróży i jak najmniejszej ilości międzylądowań oraz przesiadek wraz z podaniem informacji:



- a) jak przesunięcie terminu wyjazdu (np. wylot jeden dzień wcześniej/powrót jeden dzień później) wpłynie na zmianę ceny biletu lotniczego;
 - b) nazw linii lotniczych;
 - c) najkorzystniejszych tras podróży i czasu podróży;
 - d) wagi i wymiarów bagażu uwzględnionego w cenie biletu lub możliwości wykupienia dodatkowego bagażu wraz ze wskazaniem ceny brutto.
 - e) doradztwa w zakresie zmian w czasie trwania podróży;
- 6.5 oferowania biletów lotniczych przewoźników nisko-kosztowych bez pobierania od Zamawiającego dodatkowej opłaty za pośrednictwo w ich zakupie i wystawieniu;
- 6.6 każdorazowego przesyłania Zamawiającemu drogą elektroniczną, na wskazany adres, potwierdzenia dokonanych rezerwacji biletów lotniczych, zawierającego następujące informacje:
- o linii lotniczej (przewoźniku) świadczącej usługę przewozu;
 - o miejscu i terminie (data i godzina) wylotu (ze wskazaniem lotniska);
 - o miejscu i terminie (data i godzina) powrotu (ze wskazaniem lotniska);
 - o czasie trwania lotu, a w przypadku połączeń wieloetapowych o łącznym czasie trwania lotu;
 - w przypadku połączeń wieloetapowych – o ilości i miejscu ewentualnych przesiadek, wraz z terminami (data i godzina) przylotu i odlotu z miejsca przesiadki;
 - o klasie biletu oraz warunkach taryfy;
 - o cenie biletu przewoźnika (bez opłaty transakcyjnej), z uwzględnieniem nadania bagażu, w zł polskich. W przypadku cen biletów podanych w innych walutach, przeliczenie na PLN nastąpi wg średniego kursu NBP na dany dzień;
 - o terminie wykupu biletu w określonej cenie;
 - o możliwości i warunkach anulowania biletu;
 - o możliwości zmian terminu wylotu, przylotu;
 - o możliwości zmian danych dotyczących pasażera;
 - o możliwości zmiany trasy podróży.
- 6.7 negocjowania z określonym przewoźnikiem korzystnych dla Zamawiającego warunków rezygnacji z zamówionych biletów;
- 6.8 zorganizowania i zabezpieczenia kompleksowej realizacji przedmiotu umowy zgodnie z warunkami umownymi;
- 6.9 w razie zaistnienia konieczności pilnych wyjazdów Wykonawca zobowiązuje się do dołożenia wszelkich starań umożliwiających realizację najkorzystniejszego



- połączenia, które zapewni terminowe przybycie na miejsce przeznaczenia osób podróżujących;
- 6.10 przejścia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji do linii lotniczych, a zwłaszcza do reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacji dot. przewozów realizowanych na podstawie rezerwacji i zakupów dokonywanych u Wykonawcy, a w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub ze względów losowych;
- 6.11 informowania bez zwłoki i na bieżąco Zamawiającego drogą mailową o wszystkich zmianach dotyczących zarezerwowanej podróży.
7. Wykonawca zobowiązany jest wybierać bilety na połączenia lotnicze kierując się zasadą najniższej ceny biletów na dostępne w danych terminach połączenia na danej trasie, z uwzględnieniem oferty tzw. tanich linii lotniczych i z zachowaniem uczciwości handlowej.
8. Zamawiający będzie mógł dokonać zwrotu biletu lotniczego, dokonać zmiany klasy/taryfy biletu, trasy, terminu w zależności od warunków taryfy, w której wystawiony jest bilet, zmiany (przepisania) na bilecie nazwiska (wszelkich innych wymaganych danych). Jeżeli zmiany wiązać się będą z koniecznością rekalkulacji ceny biletu, Zamawiający wyrówna różnicę w cenie biletu zaś Wykonawca zwróci ewentualną nadpłatę. Poza różnicą w cenie, Wykonawca nie będzie pobierał z tego tytułu dodatkowych opłat i nie przysługuje mu dodatkowe wynagrodzenie.
9. Zamawiający zastrzega sobie prawo porównania cen biletów lotniczych oferowanych przez Wykonawcę z cenami biletów oferowanych przez inne biura lub przez przewoźników w sprzedaży bezpośredniej, w tym przez Internet. Jeżeli w wyniku tej weryfikacji Zamawiający ustali, że oferowana przez Wykonawcę cena całkowita biletu lotniczego, na dzień przedstawienia oferty przez Wykonawcę jest wyższa od najniższej ceny całkowitej biletu oferowanego na rynku spełniającego wymagania Zamawiającego, Wykonawca zobowiązuje się do sprzedaży biletu po cenie nie wyższej niż cena biletu oferowanego na rynku. Cena ta będzie następnie powiększona o opłatę za wystawienie biletu wskazaną w ofercie wykonawcy.
10. Wykonawca zapewni zorganizowanie i zabezpieczenie kompleksowej realizacji przedmiotu zamówienia, zgodnie z obowiązującymi przepisami. W ramach zamówienia Wykonawca udzieli pomocy w przypadku wystąpienia problemów podczas podróży oraz w przypadku ewentualnych reklamacji składanych do przewoźnika - w zakresie objętym zamówieniem. W szczególności, w celu zapewnienia prawidłowej realizacji usługi.
11. Wykonawca udostępni Zamawiającemu działający całodobowo bezpłatny numer telefoniczny do wykorzystania w przypadkach potrzeby pilnego kontaktu Zamawiającego lub osoby podróżującej z Wykonawcą w sytuacji konieczności nagłej zmiany trasy



- podróży na skutek wystąpienia opóźnienia lub odwołania połączenia lotniczego z powodu nagłych zmian atmosferycznych lub innych zdarzeń losowych.
12. Wykonawca zapewni możliwość realizacji niniejszego zamówienia przez wszystkie dni robocze, co najmniej w godzinach 7.30 – 15.30 oraz wyznaczy pracowników i numery telefoniczne do kontaktu z pracownikami Zamawiającego, których dane kontaktowe przekaże Zamawiającemu bezzwłocznie po wyborze najkorzystniejszej oferty, nie później jednak jak w dniu podpisania umowy.
 13. Zamówienia w zakresie realizacji usługi składane będą przez Zamawiającego za pośrednictwem poczty elektronicznej ze wskazaniem wszystkich niezbędnych parametrów, w tym trasy, terminów i standardu podróży. Zamówienia składane będą przez osoby upoważnione przez Zamawiającego, który w tym celu wyznaczy upoważnionych pracowników i przekaże ich dane kontaktowe Wykonawcy bezzwłocznie po podpisaniu umowy.
 14. Po złożeniu zamówienia Wykonawca bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w ciągu 60 minut od momentu złożenia zamówienia przedstawi Zamawiającemu co najmniej 3 warianty przelotów w zależności od rodzaju planowanej podróży oraz poinformuje go o terminie rezerwacji. Cena biletów określonych w poszczególnych wariantach jest wiążąca do czasu upłynięcia terminu dokonania rezerwacji określonego przez Wykonawcę. W przypadku zmiany parametrów podróży przed dokonaniem rezerwacji Zamawiający zastrzega sobie prawo zmiany zapytania.
 15. Zamawiający dokonując wyboru wariantu przelotu poinformuje o tym Wykonawcę, który dokona na tej podstawie rezerwacji biletu/-ów, a następnie bezzwłocznie, drogą faksową lub za pośrednictwem poczty elektronicznej potwierdzi rezerwację, podając dane rezerwacji, koszty usługi oraz termin wykupu i dostawy biletu/-ów. Wykonawca zobowiązuje się do wystawienia biletu w czasie nie dłuższym niż 60 minut po otrzymaniu od Zamawiającego zlecenia wykupu i wystawienia biletu.
 16. Na wystawionych biletach powinny być w sposób jasny wskazane składniki kosztu przelotu, takie jak podatki, opłaty lotniskowe itp.
 17. Wykonawca zobowiązuje się do sporządzania Zamawiającemu miesięcznych raportów z wystawionych przez Wykonawcę faktur za bilety lotnicze. Raporty takie przesyłane będą do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu, którego dotyczą, drogą elektroniczną na wskazany przez Zamawiającego adres mailowy.
 18. 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 zrobiona. 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.

19. W przypadku zmian określonych w pkt 18, na żądanie Zamawiającego, Wykonawca przedstawi stosowne zapisy regulaminu konkretnego przewoźnika, które regulują kwestie opłat dodatkowych lub uniemożliwiają dokonanie takich zmian albo anulowania rezerwacji. W sytuacji, gdy zmiana albo anulowanie rezerwacji nie jest możliwe Zamawiający pokryje koszty zakupu biletu.