

## **Opis przedmiotu zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest: **kompleksowa organizacja zagranicznych podróży służbowych pracowników i studentów Uniwersytetu Śląskiego, w tym rezerwacja, sprzedaż i dostawa według bieżących potrzeb biletów lotniczych, kolejowych, autobusowych i promowych, usługa rezerwacja hoteli oraz wizowania paszportów.**

Przewidywane ilości zamówień w skali roku wynoszą:

- ok. 500 międzynarodowych biletów lotniczych
- ok. 120 międzynarodowych biletów kolejowych
- ok. 15 międzynarodowych biletów autobusowych
- ok. 5 międzynarodowych biletów promowych
- ok. 50 wiz
- ok. 20 rezerwacji hotelowych

### **I. Opis procedury zakupu biletów, rezerwacji hoteli i wizowania paszportów:**

- 1) Osoba wyjeżdżająca kontaktuje się z biurem osobiście, telefonicznie lub elektronicznie w celu rezerwacji połączenia podając termin realizacji wyjazdu i trasę oraz klasę połączenia. Wykonawca każdorazowo potwierdzi osobie wyjeżdżającej przyjęcie zgłoszenia rezerwacji faksem lub elektronicznie.
- 2) Wykonawca wyszukuje dostępne połączenia i przekazuje je osobie wyjeżdżającej w dogodny dla niej sposób. Wykonawca odpowiada za skuteczne przekazanie osobie zainteresowanej w/w informacji.
- 3) W sytuacji braku połączenia lotniczego do miejsca docelowego – Wykonawca przedstawia każdorazowo propozycję optymalnego planu podróży uwzględniającego ewentualne połączenia kolejowe lub autobusowe (z miejsca lądowania do miejsca docelowego podróży) świadczone w ramach jednej usługi.
- 4) Wykonawca przesyła wyjeżdżającemu oraz do wiadomości do Działu Projektów Międzynarodowych i Współpracy z Zagranicą faksem lub pocztą elektroniczną potwierdzenie rezerwacji oraz informuje o terminie wykupu biletu.
- 5) Wykonawca informuje o zbliżającym się terminie wykupu wyjeżdżającego oraz potwierdza przed wykupem cenę biletu, termin wyjazdu oraz trasę w Dziale Projektów Międzynarodowych i Współpracy z Zagranicą. Potwierdzenie zgody na wykup musi zostać dostarczone przez DPMiWZ w formie pisemnej (dopuszczalna forma elektroniczna).
- 6) Wykonawca dostarcza wyjeżdżającemu bilet za pośrednictwem poczty elektronicznej w przypadku biletu elektronicznego niezwłocznie po jego wystawieniu lub w wersji papierowej pod wskazany adres do jednostek Zamawiającego zlokalizowanych w Katowicach, Sosnowcu, Chorzowie, Rybniku i Cieszynie w terminie uzgodnionym każdorazowo z Zamawiającym, ale nie później niż 48 godzin przed terminem podróży.
- 7) Bilety elektroniczne muszą być bezpośrednio wygenerowane z systemów rezerwacyjnych i zawierać oprócz rozkładu lotu pełną kalkulację ceny biletu.
- 8) W sytuacji nagłej, bilety lotnicze powinny zostać doręczone do punktu obsługi na lotnisku w kraju lub za granicą niezwłocznie po złożeniu zamówienia.
- 9) W przypadku usługi wizowania paszportu, Wykonawca dostarcza osobie wyjeżdżającej formularze wizowe oraz uzgadnia z nią termin i miejsce odbioru dokumentów oraz paszportu. Po uzyskaniu wizy Wykonawca dostarcza paszport osobie wyjeżdżającej.

- 10) W przypadku dokonywania rezerwacji noclegów hotelowych, dokonanie rezerwacji odbywa się analogicznie do procedury dotyczącej zakupu biletów w terminie, cenie i standardzie wskazanym przez osobę wyjeżdżającą.
- 11) Wykonawca przekazuje faktury przelewowe za wykonane usługi do DPMiWZ.

## II. Zobowiązania Wykonawcy:

- 1) Zapewnienie obsługi pracowników i studentów Zamawiającego przez co najmniej 8 godzin dziennie w dni robocze. Ponadto wyznaczenie z imienia i nazwiska 2 pracowników do obsługi Zamawiającego, zapewnienie 2 niezależnych linii telefonicznych, w tym co najmniej jednej faksowej, w cenie połączenia lokalnego oraz dwóch adresów poczty elektronicznej.
- 2) Zapewnienie obsługi pracowników i studentów Zamawiającego poprzez linię telefoniczną help-desk czynną 24 godziny na dobę, umożliwiającą dokonanie zmian lub rezygnacji z biletu w przypadkach losowych poza godzinami pracy biura.
- 3) Dokonywanie rezerwacji i sprzedaży biletów lotniczych z uwzględnieniem optymalnego wyboru przewoźnika oraz trasy pod względem ceny i czasu trwania podróży, z uwzględnieniem najniższych z dostępnych taryf publikowanych i stawek negocjowanych oraz stawek promocyjnych, połączeń weekendowych, ofert grupowych i innych ofert specjalnych w klasach wymaganych przez Zamawiającego, a także w klasie przewoźników tzw. Tanie Linie Lotnicze. Wykonawca zobowiązany jest wybierać bilety na połączenia lotnicze kierując się zasadą najniższej ceny biletów na te połączenia, dostępne w danych terminach, na danej trasie, z zachowaniem uczciwości handlowej.
- 4) Podawanie, co najmniej dwóch, optymalnych propozycji połączeń lotniczych, na jedno zapytanie osoby wyjeżdżającej.
- 5) Informowanie, o zbliżających się terminach wykupu biletów przy dokonanych wcześniej rezerwacjach oraz w miarę możliwości przesuwanie terminu wykupu biletu bez zwiększania jego ceny.
- 6) Informowanie, jeśli przesunięcie terminu wyjazdu (do dwóch/trzech dni wcześniej lub później) wpłynie na obniżenie ceny biletu.
- 7) Zabezpieczenie kompleksowej realizacji podróży zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi krajów docelowych i informowanie o nich osób wyjeżdżających w terminach, które umożliwią uzyskanie odpowiednich dokumentów (dotyczy wszelkiego rodzaju opłat, np. lotniskowych, podatków, ubezpieczeń, wiz, wiz tranzytowych, obowiązkowych szczepień).
- 8) Bezpłatne dostarczanie, na koszt i ryzyko Wykonawcy biletów lotniczych, kolejowych, autobusowych i promowych oraz innych koniecznych dokumentów do obiektów Zamawiającego, w miejsce wskazane przez osobę wyjeżdżającą.
- 9) **Sprzedaż biletów kolejowych, autobusowych i promowych z uwzględnieniem najkorzystniejszych połączeń komunikacyjnych bez pobierania dodatkowych opłat za pośrednictwo w ich zakupie.**
- 10) Informowanie osoby wyjeżdżającej, w terminie, który umożliwi uzyskanie odpowiednich dokumentów, jeśli zrealizowanie wyjazdu wymaga wykupienia dodatkowych usług, których Wykonawca nie jest w stanie zrealizować (np. wykup miejscówki, dodatkowego ubezpieczenia).
- 11) Integralną częścią zamówienia jest usługa wizowania paszportów. Zamówienie obejmuje wizowanie paszportów dla osób, które jednocześnie dokonują u Wykonawcy zakupu biletów lotniczych, kolejowych, autobusowych lub

- promowych, jak i tych pracowników i studentów Zamawiającego, którzy nie kupują biletu.
- 12) Dostarczanie osobie wyjeżdżającej formularzy wizowych oraz dopełnienie niezbędnych formalności wizowych we właściwym przedstawicielstwie dyplomatycznym. W przypadku problemów z uzyskaniem wizy Wykonawca ma obowiązek niezwłocznie powiadomić Zamawiającego i osobę wyjeżdżającą.
  - 13) W przypadku realizacji zamówienia dotyczącego zakupu biletu oraz wizowania paszportu, pobieranie opłaty za pośrednictwo wizowe w wysokości 50% opłaty za usługę wizową przy wizowaniu paszportu bez usługi zakupu biletu u Wykonawcy oraz obciążanie Zamawiającego kosztem wizy zgodnie z fakturą wystawioną przez właściwą placówkę dyplomatyczną.
  - 14) Dokonywania rezerwacji noclegów hotelowych za granicą w hotelach i standardzie wskazanym przez Zamawiającego.
  - 15) W przypadku rezerwacji hotelu, informowanie przez wyjazdem osoby wyjeżdżającej o sposobie dotarcia do hotelu z lotniska i dworca.
  - 16) Zapewnienie obsługi reklamacji składanych do przewoźnika w zakresie usług objętych zamówieniem.
  - 17) Przekazywanie kwartalnych raportów z wystawionych przez Wykonawcę faktur za bilety i wizy w podziale na rodzaj biletów i usług wizowania i rezerwacji hoteli, w terminie do 10-tego dnia następnego miesiąca po zakończeniu kwartału. Raport winien zawierać: imię i nazwisko osoby wyjeżdżającej, daty podróży, trasę i klasę podróży, cenę biletu/wizy z podaniem elementów wchodzących w jej skład. Raport powinien umożliwiać analizę wyjazdów według przewoźników oraz wg kierunków wyjazdów.
  - 18) Niezwłocznie poinformowanie Zamawiającego, gdy wartość zrealizowanego zamówienia osiągnie 80% kwoty zamówienia.
  - 19) Bieżące informowanie Zamawiającego o wszelkich możliwościach zbierania punktów premiowych przewoźników i programach lojalnościowych oraz pośredniczenia w ich zbieraniu.

### **III. Wymagania Zamawiającego:**

- 1) 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.
- 2) Zamawiający zastrzega, że zakup biletów, rezerwacja hoteli i wizowanie paszportów odbywać się będzie zgodnie z procedurą podaną w pkt I Opisu przedmiotu zamówienia.
- 3) Zamawiający zastrzega, że cena przedstawiona w ofercie wykonawcy nie może być wyższa niż w normalnej sprzedaży.
- 4) Zamawiający zastrzega sobie możliwość dokonywania zmian w rezerwacjach przed wykupieniem biletu, zgodnie z obowiązującymi przepisami, bez ponoszenia dodatkowych kosztów.
- 5) Zamawiający zastrzega, że w przypadku zwrotu biletu z powodu odwołania wyjazdu, Wykonawca zwróci Zamawiającemu część kosztów poniesionych przez Zamawiającego zgodnie z warunkami zastosowanej taryfy. Zwrot tych kosztów nastąpi w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty zwrotu biletu, na podstawie faktury korygującej.
- 6) Zamawiający wymaga, aby Wykonawca wystawiał fakturę za każdy wystawiony bilet, usługę rezerwacji hotelu oraz wizowanie paszportu. Faktura będzie zawierała

- cenę każdego biletu, opłatę transakcyjną, w przypadku usługi wizowania paszportu – opłatę za pośrednictwo wizowe a w przypadku rezerwacji hotelu – opłatę za rezerwację.
- 7) Zamawiający dokona przelewu na konto Wykonawcy w terminie 30 dni od daty otrzymania faktury.
  - 8) Zamawiającemu przysługuje przed wystawieniem biletu prawo do porównania cen biletów lotniczych oferowanych przez Wykonawcę z cenami biletów lotniczych oferowanych przez inne biura lub przez przewoźników w sprzedaży bezpośredniej, w tym przez Internet. W przypadku stwierdzenia większej niż 5% różnicy w cenie biletu oferowanego przez Wykonawcę w stosunku do ceny biletu oferowanego przez inne biuro lub przewoźnika Zamawiający ma prawo do rezygnacji z usługi wystawienia biletu.
  - 9) W przypadku konieczności wniesienia opłaty konsularnej, Zamawiający dokona refundacji kosztów poniesionych przez Wykonawcę. Wszelkie inne koszty związane z wizowaniem paszportów powinny zostać uwzględnione w opłacie za pośrednictwo wizowe.

Realizacja umowy zakończy się z upływem **36 miesięcy** okresu jej obowiązywania bądź w momencie wyczerpania kwoty przeznaczonej przez Zamawiającego na sfinansowanie zamówienia, w zależności od tego, które z wymienionych zdarzeń nastąpi wcześniej.

**Wartość wykonania usługi zawiera wszelkie koszty poniesione w celu należytego wykonania zamówienia, a zwłaszcza koszty wynikające z pełnej dostępności biletów na wszystkie linie świata, koszt biletów i ich dostarczenia do siedziby Zamawiającego, koszt poszukiwań połączeń najkorzystniejszych, koszt wizowania paszportów, koszt wiz, koszt rezerwacji hoteli oraz zysk Wykonawcy.**