



Przedmiotem zamówienia jest: **kompleksowa organizacja wyjazdów zagranicznych pracowników, studentów, doktorantów oraz przyjazdów z zagranicy gości Uniwersytetu Śląskiego - rezerwacja, sprzedaż i dostawa według bieżących potrzeb biletów lotniczych, kolejowych, autobusowych i promowych oraz usługa wizowania paszportów.**

Przewidywane ilości zamówień w skali roku wynoszą:

- ok. 750 międzynarodowych biletów lotniczych
- ok. 220 międzynarodowych biletów kolejowych
- ok. 204 międzynarodowych biletów autobusowych
- ok. 2 międzynarodowe bilety promowe
- ok. 50 wiz

I. Opis procedury zakupu biletów i wizowania paszportów:

- 1) Osoba wyjeżdżająca kontaktuje się z biurem telefonicznie lub elektronicznie w celu rezerwacji połączenia podając termin realizacji wyjazdu i trasę.
- 2) Wykonawca wyszukuje dostępne połączenia i przekazuje je osobie wyjeżdżającej w dogodny dla niej sposób do 3 godzin od przyjęcia zamówienia. 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 Współpracy z Zagranicą pocztą elektroniczną potwierdzenie rezerwacji oraz informuje o terminie wykupu biletu, cenie oraz trasie.
- 5) Wykonawca potwierdza możliwość wykupu biletu w Dziale Współpracy z Zagranicą. Dział Współpracy z Zagranicą potwierdza wykup biletów w formie elektronicznej w godzinach 7.30 – 15.30.
- 6) W przypadku biletu elektronicznego Wykonawca dostarcza wyjeżdżającemu i do wiadomości Działu Współpracy z Zagranicą bilet za pośrednictwem poczty elektronicznej niezwłocznie po jego wystawieniu. Bilet w wersji papierowej Wykonawca dostarcza pod wskazany adres do jednostek Zamawiającego zlokalizowanych w Katowicach, Sosnowcu, Chorzowie, Cieszynie w terminie uzgodnionym każdorazowo z Zamawiającym, ale nie później niż 72 godziny przez



terminem podróży oraz skanu biletu pocztą elektroniczną do Działu Współpracy z Zagranicą. Do czasu dostarczenia biletów nie wlicza się sobót, niedziel oraz dni ustawowo wolnych od pracy.

- 7) Sposób prowadzenia korespondencji mailowej Wykonawcy z Działem Współpracy z Zagranicą zostanie określony przez Zamawiającego po zawarciu umowy i przedstawiony Wykonawcy.
- 8) Osoba wyjeżdżająca może samodzielnie wyszukać połączenie na stronie internetowej/ platformie on-line udostępnianej przez Wykonawcę i przedstawić go do wykupu.
- 9) Bilety elektroniczne muszą być bezpośrednio wygenerowane z systemów rezerwacyjnych i zawierać oprócz rozkładu lotu pełną kalkulację ceny biletu.
- 10) W sytuacji nagłej, bilety lotnicze powinny zostać doręczone do punktu obsługi na lotnisku w kraju lub za granicą niezwłocznie po złożeniu zamówienia.
- 11) 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.
- 12) Wykonawca przekazuje każdorazowo faktury za wykonane usługi do Działu Współpracy z Zagranicą. Każda faktura powinna zawierać następujące dane: imię i nazwisko osoby wyjeżdżającej, kraj i termin wyjazdu. W przypadku wyjazdu grupowego na jeden wyjazd powinna być wystawiona jedna faktura na wszystkich wyjeżdżających. Wykonawca wystawia jedną fakturę za wszystkie odcinki jednej podróży każdej osoby wyjeżdżającej.

II. Wykonawca zobowiązany będzie w szczególności do:

- 1) Zapewnienia obsługi pracowników, studentów, doktorantów Zamawiającego i gości z zagranicy przez co najmniej 8 godzin dziennie w dni robocze.
- 2) Wyznaczenia z imienia i nazwiska co najmniej 2 pracowników do obsługi Zamawiającego, zapewnienia 2 niezależnych linii telefonicznych oraz jednego dedykowanego adresu poczty elektronicznej. Zapewnienia prowadzenia korespondencji dotyczącej jednego wyjazdu przez jedną osobę.
- 3) Zapewnienia obsługi pracowników, studentów i doktorantów Zamawiającego i gości z zagranicy poprzez linię telefoniczną help-desk czynną 24 godziny na dobę, umożliwiającą dokonanie zmian lub rezygnacji z biletu w przypadkach losowych poza godzinami pracy biura.
- 4) Dokonywania 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. Tanich Linii Lotniczych. 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.



- 5) Podawania co najmniej trzech optymalnych propozycji połączeń lotniczych, na jedno zapytanie osoby wyjeżdżającej, w tym także w klasie przewoźników tzw. Tanich Linii Lotniczych. Wykonawca ma obowiązek informacji, czy na danej trasie są dostępne połączenia tanimi liniami lotniczymi.
- 6) Informowania o zbliżających się terminach wykupu biletów przy dokonanych wcześniej rezerwacjach oraz w miarę możliwości przesuwanie terminu wykupu biletu bez zwiększania jego ceny.
- 7) Informowania, jeśli przesunięcie terminu wyjazdu (do dwóch/trzech dni wcześniej lub później) wpłynie na obniżenie ceny biletu.
- 8) Zabezpieczenia kompleksowej realizacji podróży zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi krajów docelowych i informowanie o nich osób wyjeżdżających w terminach, które umożliwią uzyskanie odpowiednich dokumentów (np. informacje o aktualnej sytuacji epidemicznej i związanych z nią wymogami i restrykcjami, konieczności dodatkowych ubezpieczeń, wiz, wiz tranzytowych, obowiązkowych szczepieniach, testach).
- 9) Udzielania osobie wyjeżdżającej wszelkich informacji mających związek z odbywaną podróżą i obowiązkach pasażera, np. wymogach związanych z pandemią, konieczność odprawy on-line, limit dopuszczalnego bagażu, wymiary bagażu podręcznego, itp.
- 10) Informowania 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) Bezpłatnego dostarczania, na koszt i ryzyko Wykonawcy biletów lotniczych, kolejowych, autobusowych i promowych oraz innych koniecznych dokumentów do obiektów Zamawiającego, w miejsce wskazane przez osobę wyjeżdżającą.
- 12) Sprzedaży biletów kolejowych, autobusowych i promowych z uwzględnieniem najkorzystniejszych połączeń komunikacyjnych bez pobierania dodatkowych opłat za pośrednictwo w ich zakupie.
- 13) Wizowania 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.
- 14) Dostarczania osobie wyjeżdżającej formularzy wizowych oraz pomoc w ich wypełnianiu, przekazanie dokładnych informacji dotyczących uzyskania wizy oraz dopełnienie niezbędnych formalności wizowych we właściwym przedstawicielstwie dyplomatycznym. W przypadku problemów z uzyskaniem wizy Wykonawca ma obowiązek niezwłocznie powiadomić Zamawiającego i osobę wyjeżdżającą.
- 15) Zapewnienia obsługi reklamacji składanych do przewoźnika w zakresie usług objętych zamówieniem.
- 16) Zapewnienia wsparcia dla osób wyjeżdżających w sytuacjach awaryjnych, np. strajk, klęski żywiołowe, epidemia/ pandemia, itp.
- 17) Zapewnienia pomocy w zakresie znalezienia alternatywnego połączenia



w przypadku odwołania zaplanowanego/wykupionego lotu/przejazdu.

- 18) Przekazywania pocztą elektroniczną miesięcznych raportów z wystawionych przez Wykonawcę faktur za bilety i wizy w podziale na rodzaj biletów, usług wizowania, również tych bezkosztowych w terminie do 10-tego dnia następnego miesiąca po zakończeniu miesiąca oraz raz w roku raportu zbiorczego za cały rok kalendarzowy. 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 zostać sporządzony w formacie Excel umożliwiającym analizę podróży według różnych kryteriów. Dodatkowo, Wykonawca sporządzi raport na koniec realizacji umowy oraz na każde wezwanie Zamawiającego, w terminie ustalonym przez Strony.
- 19) Niezwłocznego poinformowania Zamawiającego, gdy wartość zrealizowanego zamówienia osiągnie 80 % kwoty zamówienia.
- 20) Bieżącego informowania Zamawiającego o wszelkich możliwościach zbierania punktów premiowych przewoźników i programach lojalnościowych oraz pośredniczenia w ich zbieraniu w imieniu i na konto Zamawiającego.

III. Wymagania Zamawiającego:

- 1) Zamawiający zastrzega, iż wylot oraz powrót może następować w każdym dniu tygodnia, z uwzględnieniem obowiązującego na danej trasie rozkładu lotów.
- 2) Zamawiający zastrzega sobie możliwość dokonywania zmian w rezerwacjach przed wykupieniem biletu, zgodnie z obowiązującymi przepisami, bez ponoszenia dodatkowych kosztów.
- 3) 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 kosztów nastąpi w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty zwrotu biletu, na podstawie faktury korygującej.
- 4) 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 3% 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.
- 5) 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.