**ZAŁĄCZNIK nr 1 do SWZ**

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

„Usługa rezerwacji, zakupu i dostawy biletów lotniczych dla Państwowej Wyższej Szkoły Filmowej, Telewizyjnej i Teatralnej im. Leona Schillera w Łodzi”, nr sprawy TP1/01/2022

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Planowana szacunkowa liczba biletów** | **Destynacja** | **Finansowanie** |
| 1. | 27 | Kanada, UK, Niemcy, Francja, Dania, Holandia, Węgry, Malta, Grecja, Hiszpania, USA, Szwajcaria, Japonia, Tajwan | Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego w ramach programu Regionalna Inicjatywa Doskonałości |
| 2. | 27 | Kraków, Malta, Grecja | Erasmus + |
| 3. | 18 | głównie kraje Unii Europejskiej | subwencja Uczelni |

**UWAGA: Powyższe zestawienie stanowi prognozę, natomiast rzeczywista liczba i rodzaj biletów określone będą w toku realizacji zamówienia.**

1. Przedmiotem zamówienia jest sukcesywne świadczenie usług rezerwacji, zakupu i dostawy biletów lotniczych na zagraniczne i krajowe przewozy pasażerskie na potrzeby Państwowej Wyższej Szkoły Filmowej, Telewizyjnej i Teatralnej im. Leona Schillera w Łodzi. Wykonawca zobowiązuje się do realizowania przedmiotu zamówienia z uwzględnieniem zasady oszczędnego i racjonalnego gospodarowania środkami Zamawiającego, jednak z zachowaniem wymaganego standardu usług. Przy obsłudze Wykonawca zobowiązany jest stosować limity określone w Rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 29 stycznia 2013r. w sprawie należności przysługujących pracownikowi zatrudnionemu w państwowej lub samorządowej jednostce sfery budżetowej z tytułu podróży służbowej (Dz. U. z 2013 r. poz. 167) oraz wytyczne w sprawie jednostkowych wydatków podawane każdorazowo przez przedstawiciela Zamawiającego.
2. W ramach zamówienia Zamawiający przewiduje możliwość skorzystania z prawa opcji na przeprowadzenie procedury uzyskania wizy (z uwzględnieniem wszystkich czynności opisanych w Rozdziale 21 pkt 13 SWZ) do maksymalnej wartości 3 700,00 zł brutto.
3. Zamawiający może z prawa opcji korzystać wielokrotnie.
4. Warunkiem uruchomienia prawa opcji jest złożenie przez Zamawiającego stosownego oświadczenia woli.
5. Zamawiający może korzystać z prawa opcji w okresie obowiązywania Umowy.
6. W przypadku nieskorzystania przez Zamawiającego z prawa opcji Wykonawcy nie przysługują żadne roszczenia z tego tytułu.
7. W przypadku skorzystania przez Zamawiającego z prawa opcji, jej wdrożenie nastąpi w gwarantowanej cenie zgodnie z ofertą Wykonawcy (oświadczenie woli w pkt 6 Załącznika nr 2 do SWZ).
8. Termin realizacji zamówienia: od dnia podpisania umowy **do dnia 1 lutego 2023 r**.
9. Rezerwacja, zakup i dostawa biletów odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego na podstawie zamówień przekazywanych Wykonawcy drogą mailową lub telefoniczną.
10. Czas reakcji na zapytanie dotyczące propozycji rezerwacji biletu lotniczego (krajowego lub zagranicznego) będzie wynosił **maksymalnie 8 godzin** od chwili jego otrzymania (czas ten stanowi kryterium oceny ofert). Czas ten będzie liczony od momentu przekazania zapytania drogą mailową na wskazany przez Wykonawcę adres kontaktowy, do momentu otrzymania od Wykonawcy minimum dwóch propozycji alternatywnych dla planowanej podróży.
11. Bilety wystawiane będą w formie e-biletów lub w formie papierowej. O formie wystawienia biletu każdorazowo decyduje Zamawiający.
12. Bilet wystawiony przez Wykonawcę musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego i zawierać dane cenotwórcze biletu.
13. Wykonawca prześle e-bilety na wskazany przez Zamawiającego adres e-mail niezwłocznie po zatwierdzeniu zakupu, nie później niż 8 godzin po akceptacji rezerwacji, chyba że Zamawiający zgłosi inaczej i będzie to wynikało z terminu podróży.
14. Bilety w formie papierowej Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć do miejsca wskazanego przez Zamawiającego (w godzinach pracy Zamawiającego) nie później niż 72 godzin przed planowanym terminem rozpoczęcia podróży, chyba że Zamawiający zgłosi inaczej i będzie to wynikało z terminu podróży. Jeżeli termin ten wypada w dzień wolny od pracy, Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć bilety nie później niż w ostatnim dniu roboczym poprzedzającym dzień wolny.
15. Wykonawca zobowiązany jest:
16. do kompleksowej obsługi w zakresie rezerwacji, zakupu i dostawy biletów;
17. do proponowania optymalnego połączenia oraz co najmniej dwóch połączeń alternatywnych:
18. Połączenia o najkrótszym łącznym czasie podróży i jak najmniejszej liczbie przesiadek;
19. najtańszego połączenia z uwzględnieniem obniżenia standardu przelotu;
20. bezzwłocznie i na bieżąco informować Zamawiającego telefonicznie o wszystkich zmianach dotyczących zarezerwowanej podróży. Informacje te muszę być potwierdzone przez Wykonawcę e-mailem;
21. do przekazywania Zamawiającemu drogą e-mailową lub faksem, potwierdzenia rezerwacji zawierającego ostateczną datę wykupu biletów na warunkach określonych w rezerwacji
22. do informowania Zamawiającego o zbliżających się terminach wykupu biletów, których rezerwacji dokonano we wcześniejszym terminie, na 24 godziny przed terminem wykupu biletu
23. do organizowania i zabezpieczenia kompleksowej realizacji przedmiotu Umowy zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i krajów docelowych
24. do stosowania najniższych cen z uwzględnieniem cen promocyjnych przewoźnika w danym terminie z zachowaniem wymaganego przez Zamawiającego standardu podróży;
25. do przejęcia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji, do reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dotyczących m.in. przewozów realizowanych na podstawie sprzedanych biletów, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub z przyczyn losowych;
26. do kompleksowej obsługi w ramach doradztwa i administrowania programami lojalnościowymi, w tym:

- informowania Zamawiającego o prowadzonych przez linie lotnicze programach lojalnościowych i zapoznania Zamawiającego z ich szczegółami;

- zgłoszenia, po wcześniejszym uzgodnieniu z Zamawiającym, o przystąpieniu do wybranych programów lojalnościowych;

1. - administrowania programami poprzez:
2. - rejestrowanie w programach biletów zakupionych w ramach umowy,
3. - występowanie do linii lotniczych w sprawie przyznawania szczególnych bonusów dla Zamawiającego za kształtowanie lotów,
4. - kontynuowanie programów lojalnościowych, z których Zamawiający korzystał przed przystąpieniem do umowy,
5. - po ustaniu umowy przekazanie Zamawiającemu loginów, haseł i innych danych koniecznych dla pełnego korzystania z programu lojalnościowego.
6. Wykonawca zobowiązany jest do wyszukiwania połączeń, rezerwacji, sprzedaży i dostarczenia biletów lotniczych z uwzględnieniem wszystkich najkorzystniejszych pod względem ceny oraz czasu i dogodności połączeń; o ile Zamawiający nie wskaże inaczej, Wykonawca zamówienia zapewnia bilety w klasie ekonomicznej.
7. Zamawiający jest uprawniony do bezpłatnej rezerwacji biletu, bezpłatnej zmiany lub odwołania rezerwacji przed upływem terminu wygaśnięcia rezerwacji.
8. Dokonanie rezerwacji oraz zakup biletu przez Wykonawcę nastąpi jedynie po otrzymaniu akceptacji rezerwacji oraz zlecenia zakupu przez Zamawiającego. Akceptacja rezerwacji oraz zlecenie zakupu zostaną przekazane Wykonawcy przez Zamawiającego drogą elektroniczną.
9. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić odprawę on-line (o ile przewoźnik umożliwia taką usługę) oraz przesłać informację dotyczącą szczegółów lotu.
10. W przypadku zmiany godziny wylotu/przylotu z winy przewoźnika bądź też z uwagi na okoliczności będące konsekwencją zdarzeń związanych z siłą wyższą, Wykonawca zobowiązany jest do powiadomienia o tym fakcie uczestnika lotu pisemnie (za pośrednictwem poczty elektronicznej) lub telefonicznie oraz Zamawiającego.