Załącznik Nr 1

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia jest sukcesywna rezerwacja, zakup i dostarczanie biletów lotniczych (w tym również biletów tzw. „tanich przewoźników") na pasażerskie przeloty krajowe i międzynarodowe oraz zakupu polis ubezpieczeniowych dla podróżnych wraz z ich dostarczeniem na potrzeby Narodowego Centrum Nauki.
2. Kody Wspólnego Słownika Zamówień (CPV):

1) 63512000-1 - Usługi sprzedaży biletów podróżnych i pakietów wycieczkowych
2) 66512000-2 - Usługi ubezpieczeń od następstw nieszczęśliwych wypadków i ubezpieczeń zdrowotnych
3) W ramach realizacji przedmiotu zamówienia, Zamawiający przewiduje:
4) zakup ok.215 biletów, tam i z powrotem, z czego 98,14% biletów będą stanowiły bilety w klasie ekonomicznej na trasach europejskich lub pozaeuropejskich.

a) podana liczba biletów ma charakter szacunkowy i w trakcie realizacji umowy może ulec zmianie stosownie do rzeczywistych potrzeb Zamawiającego (tj. zwiększeniu lub zmniejszeniu ich łącznej liczby w granicach przeznaczonych na ten cel środków finansowych).
b) Prawo do dokonywania tych zmian jest zastrzeżone dla Zamawiającego, a skorzystanie z niego nie wymaga odrębnego uzasadnienia i nie stanowi zmiany umowy. Wykonawcy nie przysługują z tego tytułu żadne roszczenia wobec Zamawiającego.
c) W skład tras podróży zagranicznych wchodzą, również krajowe odcinki określone w bilecie podróży zagranicznej, obejmujące - w obie strony - trasę z dowolnego krajowego lotniska, które są początkiem podróży.

5) zakup ok. 195 polis ubezpieczeniowych na pobyt na terenie Europy (w wariancie standardowym europejskim) na okres średnio 4 dni (tj. 690 osobodni).
6) zakup ok. 10 polis ubezpieczeniowych na pobyt na terenie poza Europą (w wariancie standardowym pozaeuropejskim) na okres średnio 8 dni (tj. 83 osobodni).

a) Liczba polis ubezpieczeniowych oraz okres każdej z nich, zakupionych w ramach zawartej umowy może ulec zmianie, a Wykonawcy nie przysługują z tego tytułu żadne roszczenia wobec Zamawiającego.

3. Wykonawca zobowiązany jest posiadać wiedzę, doświadczenie i kwalifikacje, a także narzędzia niezbędne do należytego wykonania przedmiotu niniejszego zamówienia, w tym ma możliwość wystawiania biletów (elektronicznych i papierowych) w pasażerskim transporcie lotniczym, a w szczególności posiada dostęp do taryf publikowanych i niepublikowanych linii lotniczych oraz dysponuje systemem informatycznym dedykowanym do dokonywania rezerwacji, wystawiania i sprzedaży biletów lotniczych.
4. Orientacyjna skala potrzeb Zamawiającego:
   Zapotrzebowanie na bilety lotnicze, uwzględniając koszty poniesione z tego tytułu w latach ubiegłych oraz tendencje związane z liczbą wyjazdów zagranicznych zostały oszacowane na poziomie: 589 008,17 zł PLN brutto.

5. Średnia cena biletu w klasie ekonomicznej w okresie od stycznia do grudnia 2025 r. wyniosła na trasach europejskich lub pozaeuropejskich – około 2 770,58 zł brutto. Na trasach krajowych natomiast – 591,21 zł brutto.
6. Przewidywane kierunki lotów międzynarodowych:

1) Belgia – Bruksela i inne;
2) Niemcy- Berlin i inne;
3) Holandia- Amsterdam i inne;
4) Wielka Brytania- Londyn i inne;
5) Francja - Paryż i inne;
6) Norwegia - Oslo i inne;
7) Szwecja- Sztokholm i inne;
8) Hiszpania- Madryt i inne;
9) Islandia – Rejkiawik i inne;
10) Portugalia- Lizbona i inne;
11) Słowenia – Ljubljana i inne;,
12) Szwajcaria- Zurich,
13) Węgry- Budapeszt i inne;

8. Wskazane kierunki mają charakter jedynie przykładowy i w trakcie realizacji zamówienia Zamawiający może rezerwować bilety na trasach innych niż przedstawione powyżej.
9. Wykonawca wraz z zwarciem umowy o wykonanie zamówienia, zobowiązany będzie, również do zawarcia umowy powierzenia danych, na wzorze opracowanym przez Zamawiającego.
10. Zamawiający nie przewiduje składania ofert częściowych.
11. Zamawiający nie dzieli niniejszego postępowania na zadania częściowe, gdyż przedmiot zamówienia stanowi jedną, nierozerwalną całość i nie sposób go podzielić na poszczególne elementy. Podział takiego zamówienia na części na pewno zwiększyłby koszty, które Zamawiający musiałby ponieść w trakcie realizacji umowy.
12. Zamówienie realizowane będzie sukcesywnie przez okres 12 miesięcy od dnia zawarcia umowy (udzielenia zamówienia) lub do wyczerpania kwoty przeznaczonej na jej realizację, w zależności, co nastąpi pierwsze.
13. W trakcie obowiązywania umowy Wykonawca zobowiązany będzie do:

1) obsługi Zamawiającego w zakresie rezerwacji i zakupu biletów lotniczych u wszystkich przewoźników lotniczych (w tym również u tzw. „tanich przewoźników”), na wszystkich trasach i na wszelkie oferowane przez nich przeloty;
2) kompleksowej obsługi Zamawiającego realizowanej każdorazowo przez osoby, które posiadają uprawnienia kasjera lotniczego, wyznaczone przez Wykonawcę bez względu na przewoźnika, trasę przelotu itp.;
3) uwzględnienia przy dokonywaniu rezerwacji biletów lotniczych wymagań Zamawiającego, w zakresie wybranych klas lotu, trasy przelotu, liczby przesiadek i godzin podróży, tak aby w optymalny sposób zagwarantować przebieg podróży;

4) przedstawienia (za pomocą poczty elektronicznej na adres wskazany przez Zamawiającego) w nieprzekraczalnym terminie do 1 godziny/do 2 godzin/do 3 godzin od momentu otrzymania ze strony Zamawiającego zapytania w formie elektronicznej (e-mail) lub telefonicznej, minimum trzech najkorzystniejszych wariantów przelotu; przez najkorzystniejszy wariant przelotu rozumie się najtańszy bilet na danej trasie i w danym dniu, przy uwzględnieniu wymagań przekazanych przez Zamawiającego dotyczących czasu rozpoczęcia i zakończenia podróży, bezkolizyjnej realizacji połączeń wieloetapowych i najkrótszych połączeń na danej trasie;
5) wyszukania przelotu, w przypadku braku możliwości bezpośredniego dotarcia do celu, z najkrótszym czasem oczekiwania na kolejny lot, przy uwzględnieniu najkorzystniejszych cen na rynku oraz obowiązujących promocji;
6) dokonania rezerwacji biletu wskazanego przez Zamawiającego w terminie nie dłuższym niż 1 godzina od momentu otrzymania ze strony Zamawiającego polecenia dokonania rezerwacji przekazanego drogą elektroniczną (e-mail) lub telefoniczną oraz dostarczenia Zamawiającemu potwierdzenia rezerwacji, zawierającego ostateczną datę wykupu biletu na warunkach określonych w rezerwacji (z zachowaniem ceny biletu określonej w rezerwacji), za pomocą poczty elektronicznej (e-mail) niezwłocznie, lecz nie później niż 1 godzinę od momentu otrzymania ze strony Zamawiającego polecenia dokonania rezerwacji;
7) zakupu najtańszych biletów lotniczych na danej trasie zgodnie z warunkami określonymi i uzgodnionymi przez Zamawiającego w poleceniu dokonania rezerwacji, o którym mowa w pkt 6 (nawet jeżeli dokonano wcześniej rezerwacji biletu lotniczego na wyższą kwotę). Wykonawca zobowiązany jest do uwzględnienia najniższych z dostępnych taryf publikowanych i niepublikowanych, stawek negocjowanych i stawek promocyjnych oraz zapewnienia Zamawiającemu dostępu do wszystkich publikowanych i niepublikowanych taryf linii lotniczych (w tym również taryf tzw. „tanich przewoźników”);
8) umożliwienia Zamawiającemu, zgodnie z zasadami przewoźnika w sytuacjach niedających się wcześniej przewidzieć, anulowania wykupionego biletu lub zmiany rezerwacji w odniesieniu do: klasy, czasu, terminu podróży oraz danych pasażera. Jeśli anulacja lub zmiana będzie wiązać się z rekalkulacją ceny biletu lub naliczona zostanie dodatkowa opłata wynikająca z taryfy przewoźnika, Zamawiający zobowiązany będzie do pokrycia powstałej z tego tytułu niedopłaty, zaś Wykonawca do zwrotu ewentualnej nadpłaty; poza różnicą w cenie Wykonawca nie będzie pobierał z tego tytułu dodatkowych opłat i nie przysługuje mu dodatkowe wynagrodzenie
9) dostarczenia biletów elektronicznych za pomocą poczty elektronicznej w terminie nie dłuższym niż 1 godzina od momentu otrzymania ze strony Zamawiającego polecenia wykupu biletu. Bilety papierowe zostaną wystawione w przypadku, gdy na danej trasie nie ma możliwości wystawienia biletu elektronicznego i zostaną dostarczone do siedziby Zamawiającego lub w inne miejsce wskazane przez Zamawiającego, na koszt Wykonawcy, w terminie wskazanym przez Zamawiającego, jednak nie później niż na 24 godziny przed planowanym wylotem;
10) dokonania odprawy on-line w imieniu pasażera oraz dostarczenia drogą elektroniczną karty pokładowej nie później niż na 24 h przed planowanym terminem lotu lub w dniu zakupu biletu, jeśli zakup biletu został dokonany na mniej niż 7 dni przed planowanym odlotem, w przypadku

zakupu biletów, gdzie konieczne jest dokonanie odprawy on-line w celu uniknięcia dodatkowych kosztów (m. in. u tzw. „tanich przewoźników”);

11) poinformowania o konieczności dokonania odprawy on-line przez pasażera przy dokonaniu rezerwacji w przypadku, kiedy odprawa on-line przy zakupie biletów opisanych w pkt. 10 jest niemożliwa do realizacji przez Wykonawcę z przyczyn niezależnych od Wykonawcy;
12) wystawiania polis ubezpieczeniowych dla wskazanych osób delegowanych za granicę na czas ich podróży – suma ubezpieczenia 10 000 EUR (na osobę) w wariancie standardowym europejskim oraz w wariancie standardowym reszta świata – w zależności od celu podróży;
13) ubezpieczenie na czas podróży musi obejmować całodobowe ubezpieczenie zawierające:
a) koszty leczenia, ratownictwa, transportu i pomocy w podróży (tzw. assistance) w wyniku nieszczęśliwego wypadku czy nagłego zachorowania (polisa od kwoty min. 10 000 EUR),
b) następstwa nieszczęśliwych wypadków (NNW – polisa od kwoty min. 3 000 EUR),
c) utrata bagażu podróżnego (BP - polisa od kwoty min. 300 EUR);
14) ubezpieczenie powinno obejmować cały okres podróży i być liczone na doby, np. pasażer ma wylot 6 czerwca o godz. 14.00, a powrót 8 czerwca o godzinie 17.00 – ubezpieczenie obejmuje wtedy trzy doby: od godz. 00.00 w dniu wylotu do godz. 24.00 w dniu powrotu, zgodnie z zasadami stosowanymi przez firmy ubezpieczeniowe;
15) dostarczania zakupionych polis ubezpieczeniowych w formie pliku w formacie pdf. Drogą elektroniczną, w terminie nie dłuższym niż 1 godzina od momentu otrzymania ze strony Zamawiającego polecenia zakupu polisy ubezpieczeniowej;
16) kontaktu z wyznaczonymi pracownikami Zamawiającego, w szczególności:
a) wyznaczenia stałych pracowników do kompleksowej obsługi Zamawiającego w zakresie realizacji przedmiotu zamówienia (kontakt telefonicznego i e-mailowego) co najmniej w dni robocze w godzinach od 8:00 do 18:00,
b) świadczenie 24-godzinnego serwisu polskojęzycznego umożliwiającego rezerwację, wykup, zmianę dotychczasowych rezerwacji oraz zakup polis ubezpieczeniowych poza godzinami pracy biura za pomocą telefonu lub drogą elektroniczną (e-mail),
c) niezwłocznego informowania wyznaczonych pracowników Zamawiającego drogą elektroniczną (e-mail) o braku możliwości realizacji rezerwacji lub sprzedaży biletów oraz zakupu polis ubezpieczeniowych wraz z uzasadnieniem,
d) każdorazowego informowania wyznaczonych pracowników Zamawiającego o zbliżającym się terminie wykupu biletu, najpóźniej na 24 godziny przed upływem terminu dokonanej uprzednio rezerwacji.
17) dostarczenia faktur VAT za bilety i polisy ubezpieczeniowe do siedziby Zamawiającego;
18) sporządzania miesięcznych raportów z wystawionych faktur za bilety lotnicze (zagraniczne i krajowe) oraz polisy ubezpieczeniowe i dostarczania ich bezpłatnie drogą elektroniczną do siedziby Zamawiającego nie później niż do 10 dnia miesiąca następującego po miesiącu którego zestawienie dotyczy;
19) do przejęcia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji do linii lotniczych, a zwłaszcza do reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacji

dotyczących 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.

15. Zamawiający ma prawo zażądać od Wykonawcy udokumentowania ceny biletu wynikającej z taryfy przewoźnika. W terminie 5 dni od przesłania żądania Wykonawca drogą elektroniczną przedstawi Zamawiającemu dokumenty potwierdzające cenę biletu wg taryfy przewoźnika.
16. Wszystkie dane zawarte w biletach elektronicznych dostarczanych przez Wykonawcę Zamawiającemu muszą być identyczne z odpowiednimi danymi przechowywanymi w postaci elektronicznej w systemie rezerwacyjnym przewoźnika za pośrednictwem Globalnego Systemu Dystrybucji (GDS) użytkowanego przez Wykonawcę oraz powinny zawierać cenę biletu według taryfy przewoźnika.

    Zamawiający wymaga przesłania dokumentu potwierdzającego rzeczywistą cenę biletu bez opłat Wykonawcy każdorazowo w przypadku lotów realizowanych przez tzw. „tanich przewoźników". Dokument ten musi być potwierdzony w formie pisemnej przez przewoźnika lub pochodzić bezpośrednio z jego skrzynki pocztowej.
17. Zakazane jest jakiekolwiek dokonywanie przez Wykonawcę modyfikacji ceny biletu wygenerowanego z systemu GDS oraz wskazanej na dokumencie potwierdzającym rzeczywistą cenę biletu w przypadku lotów realizowanych przez tzw. „tanich przewoźników", w szczególności poprzez zwiększenie ceny biletu przewoźnika.
18. W przypadku gdy Zamawiający przed potwierdzeniem rezerwacji znajdzie bilet w cenie niższej niż zaproponowana przez Wykonawcę, może żądać od Wykonawcy zakupu biletu w tej niższej cenie.
19. Wszelkie dane osobowe pasażerów dotyczące realizacji przedmiotu zamówienia, przekazane Wykonawcy przez Zamawiającego podlegają ochronie wynikającej z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 2016, Nr 119, s. 1) i nie mogą być wykorzystywane przez Wykonawcę w żadnym innym celu wykraczającym poza zakres realizacji zamówienia (w tym dla celów marketingowych).
20. W trakcie obowiązywania umowy jak i po jej wygaśnięciu, Wykonawca zobowiązuje się nie ujawniać osobom trzecim jakichkolwiek informacji, które uzyskał w związku z wykonywaniem umowy.