

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (OPZ)

Usługa pośrednictwa w rezerwacji i zakupie biletów lotniczych (krajowych i międzynarodowych)

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi pośrednictwa w rezerwacji i zakupie biletów lotniczych na potrzeby podróży służbowych Zamawiającego, obejmującej w szczególności: wyszukiwanie połączeń, przedstawianie wariantów, rezerwację, wystawianie biletów, obsługę zmian/zwrotów, wsparcie w sytuacjach zakłóceń podróży oraz raportowanie.

1. Zakres i skala

Zamówienie dotyczy przede wszystkim podróży międzynarodowych. Szacunkowy wolumen: ok. 40 podróży rocznie (1 podróż = lot tam i z powrotem). Najczęstsze relacje: Bruksela – Polska (różne porty lotnicze w Polsce). Dopuszcza się również zakup biletów na trasy krajowe w Polsce.

Podane ilości mają charakter orientacyjny i nie stanowią gwarancji minimalnego wolumenu.

2. Wymagania dotyczące realizacji usług

2.1. Kanały zlecenia i komunikacja

- zlecenia składane drogą e-mail na wskazany adres obsługi; w sytuacjach pilnych dopuszczalny kontakt telefoniczny;
- w odpowiedzi na zapytanie Wykonawca przedstawia co najmniej 2–3 warianty (lub uzasadnia brak alternatyw), wraz z warunkami taryfy (zmiany/zwrot, bagaż, itp.).

2.2. Standard obsługi (SLA)

- zapytania standardowe (w godzinach roboczych Zamawiającego tj. 9:00-17:00 w dni robocze): odpowiedź z wariantami nie później niż w ciągu 4 godzin roboczych od zlecenia;
- zapytania pilne (wylot w ciągu 48 godzin): odpowiedź nie później niż w ciągu 1 godziny od zlecenia;
- zmiany/zwroty: podjęcie działań niezwłocznie, nie później niż w ciągu 2 godzin roboczych od zgłoszenia;

- wsparcie w przypadku zakłóceń podróży (opóźnienia/odwołania/zmiany): dostępność kontaktu awaryjnego co najmniej w dni robocze do godz. 20:00 oraz w dni podróży w razie wystąpienia zakłóceń.

2.3. Odprawa online

- Wykonawca zapewnia odprawę online (check-in) dla lotów, dla których przewoźnik umożliwi odprawę online, na podstawie danych przekazanych przez Zamawiającego.
- Karty pokładowe przekazywane są Zamawiającemu niezwłocznie po dokonaniu odprawy (np. PDF / link / format mobilny), nie później niż 12 godzin przed odlotem, o ile przewoźnik nie ogranicza wcześniejszej odprawy.
- W przypadku, gdy odprawa online nie jest dostępna, Wykonawca informuje o tym Zamawiającego wraz z uzasadnieniem.

2.4. Wyszukiwanie najlepszych taryf

Wykonawca rekomenduje najkorzystniejszą cenowo taryfę spełniającą wymagania Zamawiającego, z uwzględnieniem czasu podróży, liczby przesiadek oraz warunków zmiany/zwrotu.

3. Zasady rozliczeń i fakturowania

- Rozliczenia odbywają się w modelu „bilet + opłata transakcyjna” na jednej fakturze.
- Faktura musi wyraźnie wskazywać co najmniej: (a) cenę biletu (taryfa + opłaty przewoźnika) oraz (b) opłatę transakcyjną/agencyjną Wykonawcy. Upust (jeżeli dotyczy) powinien być wykazany oddzielnie.
- Wykonawca nie może doliczać innych opłat niż wskazane w ofercie i zaakceptowane przez Zamawiającego. Każda dodatkowa opłata wymaga uprzedniej akceptacji Zamawiającego w formie e-mail.
- Wszystkie kwoty w ofercie i rozliczeniach podawane są brutto.

4. Raportowanie

Wykonawca przekazuje Zamawiającemu raport zbiorczy do 10. dnia każdego miesiąca za miesiąc poprzedni, obejmujący co najmniej: trasę, daty, cenę biletu, zastosowany upust (jeśli dotyczy), opłatę transakcyjną oraz informację o zmianach/zwrotach. Dane osobowe przekazywane są zgodnie z przepisami RODO.