

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia są usługi transportu lotniczego, kolejowego i autokarowego oraz usługi biur podróży związanego z wyjazdami za granicę doktorantów, studentów i gości UAM w zakresie:
 - a. rezerwacji miejsc, sprzedaży i dostarczania biletów lotniczych z uwzględnieniem oferty „tanich” przewoźników lotniczych – low cost carriers;
 - b. rezerwacji miejsc, sprzedaży i dostarczania biletów kolejowych i autokarowych związanych z podróżami za granicę;
 - c. pośredniczenia w załatwianiu wiz do krajów, których przedstawicielstwa znajdują się na terenie RP.

BILETY LOTNICZE, KOLEJOWE I AUTOKAROWE

1. Wykonawca przedstawi każdorazowo Zamawiającemu informację o najkorzystniejszych z możliwych połączeniach do miejsca docelowego uwzględniając oferty różnych licencjonowanych przewoźników (tj. z uwzględnieniem łączenia w ramach jednej podróży zarówno biletów lotniczych, autokarowych i/lub kolejowych ; w przypadku biletów lotniczych będą to przynajmniej 3 propozycje, w tym: regularnych linii oraz tanich przewoźników, jak i ich łączenie (np. podróż w jedną stronę samolotem regularnym, a powrót tanim przewoźnikiem). Zapytania o ofertę mogą być składane przez dowolnego pracownika, studenta, doktoranta UAM. Oferty powinny wpłynąć do osoby składającej zapytanie (na skrzynkę mailową wskazaną przez pracownika, studenta, doktoranta UAM składającego zapytanie o ofertę) w ciągu 60 minut od złożenia zapytania. Zamawiający dokona wyboru najdogodniejszego połączenia z zaproponowanych i złoży ostateczne zamówienie u Wykonawcy w terminie określonym przez niego, podając wszystkie niezbędne informacje związane z rezerwacją oraz zakupem biletów. Pracownik, student, doktorant UAM Osoby te mogą dokonać bezpłatnej rezerwacji, natomiast dane zamówienie może złożyć (potwierdzić) tylko osoba upoważniona, wskazana w umowie zawartej z Wykonawcą; -zamówienia będą składane tylko przez upoważnione osoby.
2. Wykonawca będzie zobowiązany do przejęcia obowiązków w zakresie składania ewentualnych odwołań i reklamacji do linii lotniczych, a zwłaszcza do reprezentowania interesów Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dotyczących przewozów realizowanych na podstawie rezerwacji i zakupów dokonywanych u Wykonawcy, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub przyczyn losowych.

3. Zamawiający oczekuje od Wykonawcy fachowego doradztwa w zakresie połączeń, terminu i ceny biletu.

Zamawiającemu przysługuje prawo porównywania cen biletów oferowanych przez Wykonawcę z cenami biletów oferowanych przez inne biura lub przez przewoźników w sprzedaży bezpośredniej (w tym przez internet) na dzień zgłaszania zapytania przez Zamawiającego. Jeżeli w wyniku weryfikacji okaże się, że oferowana przez Wykonawcę cena całkowita biletu jest wyższa od najniższej ceny całkowitej biletu lotniczego oferowanego na rynku spełniającego wymagania Zamawiającego, Wykonawca zobowiązuje się do sprzedaży oferowanego biletu po cenie nie wyższej niż 100% najniższej ceny oferowanej na rynku.

3.4. Wykonawca będzie zobowiązany do informowania osoby która dokonała rezerwacji o dokonanych rezerwacjach oraz przypominania mu o terminie wygaśnięcia dokonanych rezerwacji biletów, najpóźniej na 24 godziny przed ich wygaśnięciem.

4.5. Jeśli Wykonawca nie dokona zakupu biletu w wyznaczonym czasie ważności rezerwacji pomimo dyspozycji ze strony Zamawiającego (złożenia zamówienia) i rezerwacja wygaśnie, a cena za bilet przy kolejnej rezerwacji okaże się droższa Wykonawca zostanie obciążony karą umowną.

5.6. Wykonawca powinien dysponować przynajmniej dwoma jednym niezależnymi systemami rezerwacyjnymi – GDS (bilety regularnych linii lotniczych IATA). Wykonawca powinien być agentem IATA (wymagane podanie numeru akredytacji).

~~6. Wykonawca powinien posiadać platformę rezerwacyjną on-line z 24-godzinną możliwością zakładania rezerwacji zarówno biletów lotniczych regularnych linii oraz tanich przewoźników, jak i ich łączenie (np. podróż w jedną stronę samolotem regularnym, a powrót tanim przewoźnikiem). Wykonawca podać adres strony, na której dostępna jest platforma rezerwacyjna oraz wygeneruje testowy dostęp (login/hasło) dla UAM-u, w oparciu o które Zamawiający dokona weryfikacji ww funkcjonalności w zakresie biletów lotniczych.~~

~~Zamawiający dokona wyboru najdogodniejszego połączenia z zaproponowanych i złoży ostateczne zamówienie u Wykonawcy w terminie określonym przez niego, podając wszystkie niezbędne informacje związane z rezerwacją oraz zakupem biletów. Zamówienie to będzie składane tylko przez upoważnione osoby.~~

8.7. Wykonawca będzie zobowiązany do przejęcia obowiązków w zakresie składania ewentualnych odwołań i reklamacji do linii lotniczych, a zwłaszcza do reprezentowania interesów Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dotyczących przewozów realizowanych na podstawie rezerwacji i zakupów dokonywanych u Wykonawcy, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub przyczyn losowych.

~~9.8.~~ Zamawiający oczekuje od Wykonawcy fachowego doradztwa w zakresie połączeń, terminu i ceny biletu.

~~10.9.~~ Wykonawca wyznaczy minimum dwóch kasjerów lotniczych, zatrudnionych na umowę o pracę na minimum 2 pełne etaty z podaniem telefonów oraz adresów e-mail do tych osób – osoby te będą odpowiedzialne za współpracę z Zamawiającym w zakresie przedstawiania połączeń oraz rezerwację wybranych połączeń lotniczych- w dni powszednie oraz jednej osoby do kontaktu w razie nagłych przypadków w soboty.

~~11.10.~~ Na podstawie art. 95 ustawy Pzp, Zamawiający wymaga zatrudnienia przez Wykonawcę lub podwykonawcę na podstawie stosunku pracy przez cały okres obowiązywania umowy osób wykonujących czynności objęte przedmiotem niniejszej umowy w zakresie obsługi punktu obsługi klienta, m.in. w zakresie doradztwa, przedstawiania połączeń, rezerwację połączeń, odbieranie zamówień tj. kasjerów lotniczych na 2 pełne etaty, bezpośrednio wyznaczonych do obsługi Zamawiającego, spełniających wymagania określone w SWZ. Zamawiający wymaga, aby wszelkie czynności dotyczące realizacji przedmiotu umowy kasjerzy lotniczy wykonywali w ramach łączącej ich z Wykonawcą lub podwykonawcą umowy o pracę. W formularzu ofertowym Wykonawca złoży oświadczenie ilu kasjerów lotniczych zatrudnia na umowę o pracę wraz z podaniem imienia i nazwiska kasjera oraz wskazaniem, czy osoby te zatrudnione są na cały etat czy na jego część (a jeśli część to jaką).

~~12.11.~~ Wykonawca będzie zobowiązany do sporządzania miesięcznych raportów i przekazywania Zamawiającemu raz na miesiąc, do 5 dnia każdego miesiąca za miesiąc poprzedni w sposób narastający z wystawionych przez Wykonawcę faktur za wykonane usługi (raporty składane będą do Centrum Wsparcia Współpracy Międzynarodowej, ul. Św. Marcin 78 na wskazany adres e-mail). Raport zawierać będzie co najmniej: Nr i datę każdej faktury z danego miesiąca objętego raportem, kwotę faktury, nazwisko osoby na której rzecz była świadczona usługa, sumę wartości brutto wszystkich faktur za miesiąc objęty raportem oraz sumę wartości brutto wszystkich faktur za poprzednie miesiące od początku realizacji umowy.

~~13.12.~~ W celu dokonania rozliczeń z tytułu realizacji zamówienia Wykonawca będzie wystawiał każdorazowo fakturę w formie elektronicznej oddzielnie na poszczególne złożone zamówienia. Na fakturze winien być podany termin lotu, trasa i nazwisko wyjeżdżającego, cena biletu z wyszczególnieniem jej składowych. Wykonawca prześle e- fakturę na adres email wskazany przez Zamawiającego. Zgodnie z przepisami ustawy z dnia 09.11.2018 r. o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych (Dz.U. 2018 r., poz. Nr 2191) Wykonawca może złożyć ustrukturyzowaną fakturę elektroniczną za pośrednictwem platformy <https://efaktura.gov.pl>. informując o wyborze Zamawiającego.

WIZOWANIE PASZPORTÓW

~~14.~~13. W przypadku wizowania więcej niż jednego paszportu w tym samym terminie, w tym samym przedstawicielstwie konsularnym, Wykonawca będzie pobierał opłatę za pośrednictwo taką jak w przypadku wizowania jednego paszportu.

~~15.~~14. Wysokość opłaty za wizowanie 1 paszportu musi obejmować całkowity koszt realizacji zamówienia tj. w szczególności: skompletowanie i odbiór dokumentacji niezbędnej do wszczęcia procedury uzyskania wizy, złożenia w odpowiedniej placówce dyplomatycznej wymaganych dokumentów, dostarczenia dokumentów wizowych do miejsca i w terminie wskazanym przez jednostkę oraz wszelkie inne koszty związane z należytym i zgodnym ze SIWZ wykonaniem przedmiotu zamówienia.

POZOSTAŁE

~~16.~~15. Podstawowym kanałem wymiany informacji między Zamawiającym a Wykonawcą będzie droga mailowa (imienne skrzynki adresowe) oraz telefoniczna. Dodatkowym kanałem dystrybucji będzie platforma elektroniczna.

~~17.~~16. Wynagrodzenie przysługujące Wykonawcy będzie płatne przez Zamawiającego przelewem na rachunek bankowy po wystawieniu faktury, zawierającej m.in.: nazwisko pasażera, trasę, termin podróży. Termin płatności wynosić będzie przynajmniej 21 dni kalendarzowych licząc od dnia wystawienia faktury.

~~18.~~17. Wykonawca powinien posiadać punkt obsługi klienta usytuowany na terenie miasta Poznania. Przez punkt obsługi klienta Zamawiający rozumie oznaczony lokal zlokalizowany na terenie administracyjnym miasta Poznania, w którym możliwa jest w szczególności bezpośrednia rozmowa przedstawiciela Zamawiającego z pracownikiem Wykonawcy (kasjer lotniczy oddelegowany do wsparcia Zamawiającego), możliwe jest przeglądanie dostępnych ofert lotów i przejazdów na sprzęcie Wykonawcy, natychmiastowy odbiór dokumentów podróży, odbiór owizowanych paszportów, biletów kolejowych, składanie reklamacji.

~~19.~~18. Wykonawca posiada ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia na sumę gwarancyjną co najmniej 500.000,00zł.

~~20.~~19. Zakupione bilety kolejowe, autokarowe i lotnicze muszą być dostarczane do Zamawiającego w przeciągu 90 minut od złożenia zamówienia (wersja elektroniczna). W przypadku dokumentów wymagających formy papierowej nieodpłatnie będą one dostarczane do godz. 12.00 następnego dnia roboczego.

24.20. Bilety lotnicze, kolejowe i autokarowe oraz owizowane paszporty Wykonawca winien dostarczać do siedziby Zamawiającego na własny koszt i ryzyko, w czasie przez niego określonym, chyba że w konkretnym przypadku osoba upoważniona, wskazana w umowie zawartej z Wykonawcą wyrazi zgodę i wskaże imiennie osobę ze strony Zamawiającego, która osobiście odbierze te dokumenty od Wykonawcy.

22.21. Nie dopuszcza się możliwości pobierania dodatkowych opłat własnych (poza opłatami pobieranymi na usługę wystawienia biletów lotniczych, autokarowych kolejowych i wizowanie paszportów).

23.22. Wartość jednostkowa opłaty transakcyjnej musi obejmować rzeczywisty koszt realizacji zamówienia, w szczególności wyszukania wariantów połączeń, rezerwacji i wystawienia biletu, przypominania o zbliżających się terminach wykupu biletów, a także zmiany rezerwacji, zwrotu biletu, reklamacji, odprawy oraz wszelkie interwencje związane z obsługą przelotu i właściwym wykonaniem przedmiotu zamówienia.

24.23. Dane do uwzględnienia przy dokonywaniu kalkulacji przykładowych połączeń lotniczych (biletów) na potrzeby kryterium nr 1 oceny ofert. Wszystkie przedstawione oferty przewoźników powinny być najkorzystniejsze cenowo - cena musi obejmować koszty związane z realizacją zamówienia: opłaty, podatki, cła oraz musi zawierać koszt 1 sztuki bagażu zasadniczego, rejestrowanego (do luku bagażowego). Cena nie powinna obejmować opłaty prowizyjnej za wystawienie biletu lotniczego na trasach międzynarodowych oraz czynności związanych z obsługą rezerwacji i dostarczania biletu. Do kalkulacji cenowej Wykonawca winien załączyć wydruki biletów wygenerowane wyłącznie z globalnych systemów rezerwacyjnych GDS obejmujących oferty wszystkich linii lotniczych zrzeszonych w IATA (Amadeus, Sabre, Galileo, Worldspan), potwierdzających cenę biletu, nazwę przewoźnika, godziny wylotów i lądowań, datę wystawienia biletu, taryfy i klasy rezerwacyjne oraz trasy do wszystkich wymienionych miejsc podróży (na biletach należy wyraźnie zaznaczyć w/w informację) wraz z dziennym raportem sprzedaży wygenerowanym z danego systemu rezerwacyjnego. W proponowanych połączeniach należy uwzględnić jedynie loty przewoźników stowarzyszonych w IATA (wyłącznie regularne linie lotnicze). Jeżeli na wydrukach nie ma informacji o bagażu należy załączyć dokument wyraźnie wskazujący, że w cenie biletu jest ujęty koszt 1 sztuki bagażu zasadniczego – może to być np. wyciąg z regulaminu danej linii lotniczej. W przypadku gdy ceny określone w dokumentach potwierdzających dokonania rezerwacji wyrażone będą w cenach innych niż PLN, Zamawiający przeliczy ceny na PLN po kursie średnim NBP z dnia wystawienia biletu. Jeżeli w dniu wystawienia biletu Narodowy Bank Polski nie publikuje średniego kursu danej waluty, za podstawę przeliczenia przyjmuje się

pierwszy publikowany średni kurs NBP waluty po dniu wystawienia biletu. Podróż nie musi być wystawiona na jednym bilecie.