

**Znak postępowania: 1/ZP/IES/2019**

## **OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**w postępowaniu na:  
„Świadczenie usług związanych z organizacją podróży służbowych w kraju i zagranicą  
dla Instytutu Europy Środkowej”**

### **I. Przedmiotowy zakres zamówienia:**

1. Przedmiotem zamówienia jest obsługa Instytutu Europy Środkowej w zakresie świadczenia usług związanych z organizacją podróży służbowych, na wydarzenia organizowane w celu współpracy z polskimi i zagranicznymi instytucjami oraz jednostkami naukowymi i akademickimi w kraju i zagranicą.
2. Przedmiot zamówienia obejmuje w szczególności: dokonywanie rezerwacji, wystawianie, sprzedaż i dostarczanie Zamawiającemu biletów lotniczych, kolejowych, wraz z usługami towarzyszącymi – w szczególności dostarczanie biletów w formie, terminie i miejscu określonym przez Zamawiającego oraz nabywanie ubezpieczenia NNW i ubezpieczenia bagaży na potrzeby wyjazdów służbowych, oraz pośrednictwo w uzyskaniu i zakupie wiz.
3. Usługa realizowana będzie sukcesywnie przez okres 12 miesięcy od dnia zawarcia umowy lub do wyczerpania kwoty, którą Zamawiający zamierza przeznaczyć na realizację zamówienia, w zależności co nastąpi pierwsze.
4. Orientacyjna ilość biletów/podróży (na różnych trasach), które Zamawiający zamierza zakupić w trakcie trwania umowy wynosi 100 szt.
5. Najczęściej uczęszczane trasy - główne kierunki wyjazdów (dane określone na podstawie zrealizowanych w okresie ostatnich 12 miesięcy transakcji oraz przy uwzględnieniu zapotrzebowania w okresie realizacji umowy zawartej po przeprowadzeniu niniejszego postępowania) - służą do celów porównawczych, nie stanowią zobowiązania do ich zrealizowania), to:
  - 1) Ukraina – 19%
  - 2) Słowenia – 8%
  - 3) Bułgaria – 2%
  - 4) Węgry – 8%
  - 5) Norwegia 2%
  - 6) Czechy – 2 %
  - 7) Serbia – 6%
  - 8) Albania – 4%
  - 9) Litwa – 8%
  - 10) Hiszpania – 2%
  - 11) Szwecja – 6%
  - 12) Bułgaria – 2%
  - 13) USA – 2%
  - 14) Portugalia – 2%
  - 15) Słowacja – 6%
  - 16) Estonia – 2%
  - 17) Chorwacja – 11%
  - 18) Łotwa – 4%

- 19) Serbia – 2%
- 20) Macedonia 4%
- 21) Białoruś 2%

6. Podróże będą się odbywały głównie klasą ekonomiczną.

## II. Przedmiot zamówienia według słownika kodów CPV:

- 1) kod CPV: 63000000-9 Usługi dodatkowe i pomocnicze w zakresie transportu, usługi biur podróży,
- 2) kod CPV: 63500000-4 Usługi biur podróży, podmiotów turystycznych i pomocy turystycznej,
- 3) kod CPV: 63510000-7 Usługi biur podróży i podobne,
- 4) kod CPV: 63512000-1 Usługi sprzedaży biletów podróży i pakietów wycieczkowych,
- 5) kod CPV: 63700000-6 Usługi dodatkowe w zakresie transportu lądowego, wodnego i lotniczego.

## III. Obowiązki Wykonawcy:

W ramach umowy Wykonawca zobowiązany będzie do:

- 1) W zakresie wystawiania i sprzedaży biletów lotniczych (w razie konieczności wraz z transferem lotniskowym):
  - a) sprzedaży biletów lotniczych, których cena będzie zawierała wszelkie opłaty wymagane prawem krajowym i międzynarodowym, w szczególności opłaty lotniskowe, paliwowe, rezerwacyjne, podatkowe oraz ubezpieczenie;
  - b) stosowania minimalnych cen dostępnych w danym terminie z zachowaniem wymaganego standardu podróży;
  - c) wysyłanie każdorazowo do Zamawiającego, dla każdego zamówienia jednostkowego, w terminie nie dłuższym niż 24h od przesłanego pocztą elektroniczną lub telefonicznie zapotrzebowania, propozycji co najmniej trzech różnych opcji połączeń lotniczych, dostępnych na rynku, gwarantując propozycje w dwóch wariantach:
    - w przypadku połączeń wieloetapowych jako najkorzystniejsze logistycznie (najkrótszy czas podróży z maksymalnie krótkim czasem oczekiwania na kolejny środek lokomocji): od najkrótszego do najdłuższego;
    - jako najkorzystniejsze cenowo: od najtańszego do najdroższego; wraz z podaniem informacji o tym, jak przesunięcie terminu wyjazdu (np.: wyjazd jeden dzień wcześniej, powrót jeden dzień później) wpłynie na zmianę czasu podróży i ceny biletu;/Przez zamówienie jednostkowe Zamawiający rozumie realizację usługi dla 1 podróżującego do miejsca docelowego wraz z podróżą powrotną. Zamawiający zastrzega sobie prawo do złożenia zlecenia dla realizacji rezerwacji i sprzedaży biletów lotniczych w jedną stronę/.
  - d) wystawianie i sprzedaż biletów lotniczych na warunkach i w klasach zlecanych przez Zamawiającego, na trasach europejskich i pozaeuropejskich, z uwzględnieniem klasy standardu przelotu: klasa ekonomiczna i business, a także w tzw. „low cost airlines”, wszystkich dostępnych promocji wynikających z terminu rezerwacji i wykupienia biletów, połączeń weekendowych oraz czasu podróży, w tym także tzw. biletów wirtualnych (przewoźników „low cost airlines”); weryfikacja w ciągu jednej godziny od wysłania pisemnego zamówienia (przesłanego pocztą elektroniczną) wybranych przez Zamawiającego połączeń lotniczych, a w przypadku posiadania informacji o korzystniejszych logistycznie lub cenowo połączeniach, przekazanie ich Zamawiającemu;
- 2) W zakresie rezerwacji, wystawiania i sprzedaży biletów kolejowych:
  - a) rezerwacja i sprzedaż biletów kolejowych zgodnie z każdorazowym zapotrzebowaniem Zamawiającego, który będzie określał rodzaj i ilość biletów, a także miejsce i termin podróży;

- b) zaoferowanie Zamawiającemu, w terminie nie dłuższym niż 24h od wysłania zamówienia (w formie informacji przesłanej pocztą elektroniczną lub telefonicznego) trzech różnych wariantów połączeń kolejowych dostępnych na rynku, najkorzystniejszych logistycznie i cenowo z uwzględnieniem klas podróży kolejowych oraz wszystkich dostępnych promocji wynikających z terminu rezerwacji i wykupienia biletów, połączeń weekendowych oraz czasu podróży, wraz z podaniem informacji o tym, jak przesunięcie terminu wyjazdu (np. wyjazd jeden dzień wcześniej, powrót jeden dzień później) wpłynie na zmianę czasu podróży i ceny biletu;

3) W zakresie rezerwacji i sprzedaży usług transportowych niewymienionych w pkt 2):

- a) rezerwacja i sprzedaż usług transportowych, zgodnie z każdorazowym zapotrzebowaniem Zamawiającego, które będzie określać liczbę osób korzystających z transportu, miejsce i termin podróży;
- b) organizacja trasy podróży, która zapewni najkorzystniejsze logistycznie i cenowo połączenia, a w przypadku połączeń wieloetapowych wskazanie połączeń zapewniających, oprócz korzystnej ceny, najkrótszy czas podróży z maksymalnie krótkim czasem oczekiwania na kolejny środek lokomocji, bezkolizyjną realizację, gwarantującą terminowe przybycie do miejsca delegowania osób podróżujących;

4) W zakresie ubezpieczenia wyjazdu służbowego:

- dokonywania najkorzystniejszego cenowo ubezpieczenia wyjazdów służbowych osób zgodnie z każdorazowym zapotrzebowaniem Zamawiającego określającym zakres, rodzaj i wysokość ubezpieczenia.

5) W zakresie pośrednictwa wizowego, zakupu, odbioru i dostarczenia wiz, Zamawiający wymaga od Wykonawcy następujących działań:

- a) Informowania Zamawiającego o rodzajach wiz i wiążących się z ich uzyskaniem formalnościach;
- b) Wskazania:
  - niezbędnych dokumentów do uzyskania wize;
  - terminu oczekiwania na wizę od momentu złożenia dokumentów w ambasadzie/placówce konsularnej;
  - określenia całkowitego kosztu uzyskania wize;
- c) Wypełniania wniosku wizowego oraz w razie konieczności innych dokumentów, a w przypadku konieczności samodzielnego wypełnienia wniosku przez osobę wyjeżdżającą, wsparcia Zamawiającego swoją wiedzą i doświadczeniem;
- d) Odebrania od Zamawiającego kompletu dokumentów, potrzebnych do uzyskania wize, nie później niż w ciągu 1 dnia roboczego, od zgłoszenia przez Zamawiającego faktu o gotowości przekazania tych dokumentów;
- e) Wykonawca, po otrzymaniu kompletu dokumentów, dokona ich ostatecznej weryfikacji i nie później niż w ciągu 1 dnia roboczego od momentu ich otrzymania, złoży je w odpowiedniej ambasadzie/placówce konsularnej;
- f) Wykonawca, po złożeniu dokumentów w odpowiedniej ambasadzie/placówce konsularnej niezwłocznie powiadomi Zamawiającego o tym fakcie oraz potwierdzi maksymalny czas oczekiwania na uzyskanie wize;
- g) Wykonawca, po otrzymaniu gotowych dokumentów wizowych, niezwłocznie powiadomi o tym fakcie Zamawiającego i po wcześniejszym uzgodnieniu z Zamawiającym – dostarczy je pod wskazany przez Zamawiającego adres w ciągu 1 dnia roboczego;
- h) W przypadku ambasad/placówek konsularnych, w których wymagany jest osobisty odbiór wize, Wykonawca niezwłocznie powiadomi Zamawiającego o możliwości odbioru wize;

- i) W razie konieczności osobistego stawiennictwa w konsulacie/ambasadzie – Wykonawca w porozumieniu z Zamawiającym umówi termin spotkania;
- j) Wykonawca wnieśnie opłatę za wydanie wizy pobieraną przez ambasadę/placówkę konsularną w imieniu Zamawiającego;
- k) Wykonawca wypełni wniosek oraz dokona zakupu E-wizy w przypadku wyjazdów do krajów, które umożliwiają zakup wiz elektronicznych, po wcześniejszym uzgodnieniu z Zamawiającym;
- l) Opłata transakcyjna za pośredniczenie w procesie uzyskania wizy zawiera w szczególności: skompletowanie i odbiór dokumentacji niezbędnej do uzyskania wizy, złożenia w odpowiedniej placówce dyplomatycznej kompletu dokumentów niezbędnych do uzyskania wizy, dostarczenie dokumentów wizowych do miejsca i w terminie wskazanym przez Zamawiającego i wszelkie inne koszty związane z należyтым i zgodnym ze SIWZ wykonaniem przedmiotu zamówienia, z wyłączeniem faktycznych „opłat wizowych” pobieranych przez ambasady/konsulaty;
- m) Na fakturze za pośrednictwo wizowe wyszczególniona będzie opłata wizowa pobierana przez ambasady/konsulaty danych krajów oraz opłata za pośrednictwo wizowe pobierana przez Wykonawcę.

6) W zakresie obowiązków ogólnych:

- a) dostarczanie (dopuszcza się dostarczenie w wersji elektronicznej), bez naliczania dodatkowych opłat, biletów lotniczych i kolejowych oraz voucherów do siedziby Zamawiającego w godzinach urzędowania Zamawiającego (poniedziałek – piątek w godz. 8-16); w wyjątkowych sytuacjach sposób dostarczenia biletów, voucherów lub może ulec zmianie - może być wymagany w innym terminie, niż dni i godziny pracy Zamawiającego. Wówczas bilet powinien być dostępny w przedstawicielstwie biura podróży lub linii lotniczej w kraju wylotu lub dostarczony w inny, uzgodniony z Zamawiającym sposób, umożliwiający pracownikowi rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie. Zamawiający wymaga również, aby wystawione bilety były równocześnie dostarczone na pocztę email pasażera oraz na pocztę Zamawiającego, na adres e-mail: [zam.pub@ies.lublin.pl](mailto:zam.pub@ies.lublin.pl)
- b) wskazanie osób po stronie Wykonawcy odpowiedzialnych za organizację podróży służbowej odbywanej przez przedstawicieli Zamawiającego, którzy, na wyraźne zlecenie Zamawiającego, zobowiązani są do:
  - kompleksowego zorganizowania podróży służbowej odbywanej przez przedstawicieli Zamawiającego, w tym m.in.: rezerwacji biletów, zapewnienia transportu, transferu z lotniska i na lotnisko;
  - sprawdzenia jakości zaproponowanych usług w zakresie połączeń z odpowiednim wyprzedzeniem przed rozpoczęciem podróży, pozwalającym na wprowadzenie zmian w jej przebiegu, jeśli, z uwagi na powstałe problemy komunikacyjne okażą się konieczne;
- c) zapewnienie poza godzinami pracy Zamawiającego oraz całodobowo w soboty i dni ustawowo wolne od pracy, serwisu telefonicznego, umożliwiającego obsługę Zamawiającego i jego Pracowników w zakresie przedmiotu zamówienia;
- d) Informowanie Zamawiającego o konieczności wykonywania niezbędnych szczepień ochronnych podróżującym służbowo szczególnie do krajów o tropikalnym i subtropikalnym klimacie, w których występuje ryzyko zachorowania na choroby tropikalne zagrażające zdrowiu oraz życiu oddelegowanych pracowników, w szczególności: żółtą gorączkę, żółtą febrę, zapalenie wątroby typu A + B, błonicę, tężec, dur brzuszny, polio, cholera, zakażenia meningokokowe A + C czy malarię oraz inne, które winien zidentyfikować Wykonawca;
- e) informowanie Zamawiającego o wymaganych i zalecanych rodzajach szczepień ochronnych podróżującym służbowo w zależności od destynacji.

- f) sporządzanie, bez dodatkowych opłat comiesięcznych raportów z wykorzystania kwoty umowy, a w przypadku osiągnięcia 90% wartości kwoty umowy, niezwłoczne przekazanie informacji o powyższym pracownikowi Zamawiającego.

7) W zakresie pozostałych warunków realizacji zamówienia:

- a) W przypadku zmian w rezerwacjach, Wykonawca nie będzie pobierał opłat do chwili wystawienia biletu, a także w przypadku anulowania biletów w dniu ich wystawienia. Wykonawca nie będzie pobierał opłat do chwili wystawienia vouchera.
- b) Wykonawca przyjmie zwrot biletu w przypadku odwołania wyjazdu lub, na zlecenie Zamawiającego, dokona zmiany zakupionego biletu zgodnie z zasadami przewoźnika. W sytuacji, kiedy zmiana biletu wiązać się będzie z koniecznością dokonania ponownej rekalkulacji ceny biletu, Zamawiający będzie zobowiązany do pokrycia powstałej z tego tytułu niedopłaty, zaś Wykonawca do zwrotu ewentualnej nadpłaty.
- c) Zwrot tych kosztów powinien nastąpić na podstawie faktury korygującej w ciągu 30 dni kalendarzowych, licząc od daty otrzymania informacji o odwołaniu wyjazdu lub zwrotu biletu.
- d) Wykonawca wyraża zgodę na dokonywanie wzajemnych rozliczeń z przysługującego wynagrodzenia, na podstawie faktur korygujących.
- e) W sytuacji braku możliwości bezkosztowego zwrotu biletu, Zamawiający pokryje koszty wynikające z jego zwrotu.
- f) Wykonawca przejmie obowiązki dotyczące składania odwołań i reklamacji do linii lotniczych, przedsiębiorstw przewozowych, transportowych, do reprezentowania 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 ze względów losowych Wykonawca zobowiązuje się do każdorazowego, niezwłocznego, przekazywania drogą elektroniczną informacji dot. zmiany cen biletów, wpisania na listę rezerwową, zmiany godziny rejsu, odwołania rejsu.
- g) W przypadku losowego przedłużenia czasu podróży, odwołania rejsu itp. Wykonawca gwarantuje, bez naliczania dodatkowych kosztów obsługi, pomoc organizacyjną dla podróżujących osób związaną z bezgotówkowym uzyskaniem noclegu, zmianą biletu lotniczego, itp.
- h) W przypadku dokonania grupowej rezerwacji biletów dla Zamawiającego, Wykonawca zobowiązuje się do wniesienia z własnych środków przedpłat żądanych przez przewoźnika. Wniesiona przedpłata zostanie rozliczona w jednostkowych cenach za zakupione bilety.
- i) W przypadku transportu autokarem/busem przewoźnik powinien posiadać wymagane przepisami dokumenty m.in. licencje przewoźnika oraz pełną dokumentację gwarantującą jego przejazd na trasie określonej w zamówieniu zgodnie z obowiązującymi przepisami (m.in. aktualne badanie techniczne pojazdu, którym będą podróżować uczestnicy, aktualną licencję na wykonywanie transportu drogowego osób - dla przewoźnika, odpowiednie kwalifikacje zawodowe kierowcy/kierowców), a także posiadać odpowiednie ubezpieczenie.
- j) Wykonawca nie ma prawa, bez uzyskania wcześniejszej pisemnej zgody Zamawiającego przenieść na osoby trzecie jakichkolwiek uprawnień wynikających z umowy, zawartej po przeprowadzonym postępowaniu, a w szczególności zlecić innemu podmiotowi gospodarczemu wykonania umowy w całości lub w części.