

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA „ZASADY I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG”

Przedmiotem zamówienia jest: usługa z zakresu transportu lotniczego krajowego i międzynarodowego polegająca na rezerwacji, wystawianiu, sprzedaży oraz dostarczaniu dla pracowników Lotniczego Pogotowia Ratunkowego (dalej: LPR) krajowych i międzynarodowych biletów lotniczych, z możliwością odbioru biletu za granicą, w tym tanich linii lotniczych. LPR nabywał będzie zarówno bilety w jedną stronę jak i bilety „tam i z powrotem”.

LPR informuje, iż szacunkowa skala jego potrzeb w okresie trwania Umowy, tj. 24 miesięcy liczonych od dnia zawarcia Umowy, przedstawia się następująco:

Rodzaj usługi	Szacunkowe zapotrzebowanie	Uwagi
Bilety lotnicze zagraniczne	ok. 280 sztuk	Podróże głównie klasą ekonomiczną. Główne kierunki: kraje Europy, USA
Bilety lotnicze krajowe	ok. 60 sztuk	Podróże głównie klasą ekonomiczną.

§1

Zakres i konfiguracja obsługi

- 1. Zakres obsługi (zwany dalej „Zleceniem”):**
 - 1.1. W ramach świadczonych usług określonych w § 1 ust. 1 Umowy Wykonawca dokona:
 - 1.1.1. aranżacji trasy przelotu przy wykorzystaniu najkorzystniejszych taryf przewoźników publikowanych, specjalnych oraz promocyjnych,
 - 1.1.2. rezerwacji, sprzedaży i wystawienia biletu lotniczego,
 - 1.1.3. wystawienia, sprzedaży i dostawy dla LPR właściwego dokumentu z tytułu nadbagażu na danej trasie,
 - 1.1.4. wprowadzania zmian dat wylotu / powrotu na wystawionych biletach lotniczych.
 - 2. Konfiguracja obsługi:**
 - 2.1. Wykonawca deleguje do obsługi LPR minimum dwie osoby.
 - 2.1.1. Delegowane osoby mają za zadanie przyjmować wszelkie Zlecenia składane przez pracowników LPR, udzielać wszelkich niezbędnych informacji oraz wystawiać i dostarczać dokumenty podróży zgodnie z procedurami opisanymi w dalszej części zasad i warunków świadczenia usług.
 - 2.1.2. Dokładne informacje dotyczące osób delegowanych do obsługi LPR oraz pozostałe dane kontaktowe przekazane zostaną w dniu podpisania Umowy.
 - 2.2. Godziny pracy:
 - 2.2.1. Wykonawca zapewnia obsługę LPR w dni powszednie, od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach 08:00-18:00 oraz w soboty w godzinach 10:00-14:00, „zwanych dalej godzinami pracy”,
 - 2.2.2. w pozostałym czasie, poza godzinami pracy, w szczególności w przypadkach nagłych, Wykonawca zapewni obsługę pod telefonem.
 - 2.3. Zakres świadczonych usług:
 - 2.3.1. rezerwacja biletów lotniczych,

- 2.3.2. wystawianie i sprzedaż biletów lotniczych na przeloty krajowe i międzynarodowe,
 - 2.3.3. wystawianie i sprzedaż biletów lotniczych na połączenia tanich linii lotniczych,
 - 2.3.4. wystawianie i sprzedaż biletów na nadbagaż,
 - 2.3.5. dostawa i odbiór dokumentów podróży, jeżeli istnieje taka konieczność,
 - 2.3.6. wystawianie i sporządzanie raportów po-podróżnych,
 - 2.3.7. zmiana na bilecie nazwiska oraz wszelkich wymaganych danych osoby, na którą wystawiono rezerwację/bilet, zmiany trasy, terminu podróży lub klasy oraz ewentualnie bez kosztowe anulowanie (rezygnacja) zaplanowanego przelotu zgodnie z zasadami określonymi w regulaminach Przewoźnika, którego dana sytuacja dotyczy, pod warunkiem, iż fakt ten został zgłoszony Wykonawcy nie później niż 24 godziny przed planowanym wylotem, chyba że dopuszczalny będzie w danym przypadku termin krótszy; jeżeli zmiana rezerwacji wiązać się będzie z koniecznością dokonania rekalkulacji ceny biletu, tylko w takim przypadku LPR zobowiązuje się do pokrycia powstałej z tego tytułu niedopłaty, zaś Wykonawca do zwrotu ewentualnej nadpłaty,
 - 2.3.8. negocjowanie z określonym przewoźnikiem korzystnych dla LPR warunków rezygnacji z zamówionych biletów.
- 2.4. Osoby uprawnione do składania Zleceń w imieniu LPR zostaną określone w **Załączniku nr 4** do Umowy.

§2

Sposób obsługi

1. Zamawianie usług:
 - 1.1. Każde Zlecenie oraz wszystkie zmiany do wcześniej złożonych Zleceń będą składane za pomocą ustalonego przez strony formularza Zlecenia, dostarczanego pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej na wskazany przez Wykonawcę adres e-mail. Dopuszcza się dokonywanie zmian złożonych Zleceń w postaci informacji mailowej:
 - 1.1.1. Poczta elektroniczna sprawdzana będzie standardowo przez pracowników Wykonawcy nie rzadziej niż co 60 minut w czasie godzin pracy.
 2. W przypadku sytuacji nagłych i pilnych dopuszcza się złożenie Zlecenia telefonicznie. Zlecenie pozostaje w mocy pod warunkiem jego potwierdzenia najpóźniej następnego dnia roboczego, zgodnie z postanowieniami zawartymi w ust. 1.
 3. Obsługa rezerwacji lotniczych:
 - 3.1. Wykonawca jest zobowiązany każdorazowo przedstawić nie mniej niż 2 warianty połączeń zgodnie ze specyfikacją Zlecenia, z uwzględnieniem najkorzystniejszych stawek obowiązujących w dniu realizacji Zlecenia oraz optymalnych połączeń dla pasażera, spośród ofert wszystkich Przewoźników.
 - 3.2. Z ramienia LPR osoba odpowiedzialna za rezerwacje lotnicze ma prawo do dokonania każdorazowo, przed Zleceniem wystawienia danego biletu, ostatecznej weryfikacji wskazanego przez Wykonawcę wyboru najkorzystniejszej dla LPR opcji rabatu.
 - 3.3. Wykonawca jest zobowiązany do bieżącego weryfikowania dokonanych dla LPR rezerwacji lotniczych pod kątem możliwości znalezienia dodatkowych oszczędności dla LPR, przez co rozumie się uzyskanie oferty na przelot lotniczy najkorzystniejszej cenowo i optymalnych połączeń dla pasażera. Wykonawca będzie dokonywał weryfikacji zarówno w momencie dokonywania rezerwacji, w okresie pozostającym do dnia wykupienia biletu a najpóźniej w dniu wystawienia biletu.
 - 3.4. Wykonawca jest zobowiązany każdorazowo przysyłając propozycje połączeń lotniczych i zakładając rezerwację dla LPR dokonywać odpowiedniego wpisu informacyjnego

- o restrykcjach związanych z proponowaną taryfą (informacje dotyczące warunków ewentualnej zmiany, zamiany i zwrotu biletu, rodzaju bagażu jaki jest w cenie wybranego połączenia) oraz podawać termin jej ważności.
- 3.5. Wykonawca ma obowiązek udzielenia odpowiedzi na złożone Zlecenie, o którym mowa w § 1 ust. 1, zgodnie z oświadczeniem złożonym w Formularzu ofertowym, w terminie do godzin roboczych (*zgodnie z ofertą Wykonawcy – kryterium oceny ofert*) w godzinach pracy od momentu jego przekazania przez osobę zamawiającą. Jednakże w miarę możliwości, Zlecenia po ich otrzymaniu będą przetwarzane w najkrótszym możliwym czasie. Wykonawca ma obowiązek założenia tzw. client profile w lotniczym systemie rezerwacyjnym w celu sprawnego dokonywania rezerwacji.
- 3.6. W przypadku, gdy realizacja Zlecenia przekroczy czas zaoferowany przez Wykonawcę w Formularzu ofertowym tj. godzin roboczych (*zgodnie z ofertą Wykonawcy – kryterium oceny ofert*), o którym mowa w pkt 3.5. Wykonawca zapłaci LPR karę umowną w wysokości 50 zł (słownie: pięćdziesiąt złotych) za każdą rozpoczętą godzinę roboczą opóźnienia.
- 3.7. Sprawdzanie cen usług:
- 3.7.1. Wykonawca będzie na bieżąco sprawdzać wszystkie założone dla LPR rezerwacje pod kątem możliwości osiągnięcia oszczędności finansowych przy pomocy środków dopuszczalnych, zgodnych z przepisami i w ramach Zlecenia złożonego przez LPR.
- 3.8. Odpowiedzialność za audyt cenowy:
- 3.8.1. Wykonawca ma obowiązek – na żądanie LPR - przedstawić na piśmie wyjaśnienie w przypadku nie zapewnienia LPR najniższej dostępnej taryfy lotniczej,
- 3.8.2. wyjaśnienie powinno być dokonane w terminie do 3 dni roboczych od momentu wystąpienia sytuacji, o której mowa w pkt 3.8.1. Jeżeli Wykonawca nie wykaże, że nabycie biletów lotniczych po cenie niższej od zaoferowanej LPR było obiektywnie niemożliwe, Wykonawca zwróci LPR dziesięciokrotność różnicy pomiędzy najniższą dostępną taryfą lotniczą, a taryfą zaoferowaną LPR,
- 3.8.3. LPR może zakupić bilet w wyższej cenie niż dostępny w momencie zakupu w systemie rezerwacyjnym, pod warunkiem, że zakup został dokonany na wyraźne Zlecenie LPR potwierdzone pocztą elektroniczną. Wykonawca nie ponosi wówczas odpowiedzialności określonej w pkt. 3.8.2.
- 3.9. Zmiany:
- 3.9.1. Zmiana wystawionego biletu traktowana jest jak złożenie nowego Zlecenia.
- 3.9.2. Zmiany rezerwacji wymagają potwierdzenia przez osoby uprawnione do składania Zleceń, o których mowa w § 1 ust. 2 pkt. 2.4, pocztą elektroniczną, pod rygorem nieważności.
- 3.9.3. W sytuacjach nagłych, Zlecenie złożone przez LPR telefonicznie, wymaga potwierdzenia zgodnie z § 2 ust. 1 pkt. 1.1.
4. Wystawianie i kontrola dokumentów podróży:
- 4.1. Tam, gdzie tylko jest to możliwe bądź zalecane przez Przewoźnika, bilety lotnicze wystawiane będą w formie biletów elektronicznych. Bilet elektroniczny, zawierający cenę, musi być wygenerowany bezpośrednio z systemu rezerwacyjnego (oryginalny bilet elektroniczny), a nie ze skrzynki e-mailowej Wykonawcy.
- 4.2. Wszelkie dokumenty podróży będą podlegać kontroli Wykonawcy pod względem ich zgodności z danymi zawartymi w Zleceniu przed ich przekazaniem do LPR.
- 4.3. Dodatkowo poprawność dokumentów pod względem ich zgodności z danymi zawartymi w Zleceniu oraz miejsca i czasu ich dostarczenia dokonywana będzie przez osobę składającą Zlecenie z ramienia LPR .

- 4.4. Dokumenty podróże wystawiane będą przez Wykonawcę po otrzymaniu przez niego potwierdzenia drogą pisemną lub drogą elektroniczną wybranej opcji podróży.
5. Dostarczanie dokumentów podróży:
 - 5.1. Dokumenty podróży dostarczane będą przez Wykonawcę zgodnie ze Zleceniem i postanowieniami zawartymi w pkt. 5.2, 5.3 i 5.4.
 - 5.2. Bilety lotnicze elektroniczne :
 - 5.2.1. Bilety lotnicze elektroniczne wystawione na podstawie złożonych Zleceń dostarczane będą w terminie określonym w §2 ust. 3 pkt. 3.5.
 - 5.3. Bilety lotnicze tradycyjne (papierowe):
 - 5.3.1. Bilety lotnicze tradycyjne (papierowe) wystawione na podstawie złożonych zleceń dostarczane będą przez Wykonawcę do siedziby LPR lub jednostek terenowych, najpóźniej następnego dnia roboczego.
 - 5.4. Sposób dostarczania dokumentów podróży:
 - 5.4.1. Bilety lotnicze elektroniczne dostarczane będą na wskazany w Zleceniu adres poczty elektronicznej LPR.
 - 5.4.2. Bilety lotnicze tradycyjne (papierowe) oraz dokumenty zakupu nadbagażu dostarczane będą za potwierdzeniem odbioru.
 - 5.4.2.1. Osoba odbierająca winna potwierdzić odbiór dokumentów podróży, podając nazwisko oraz składając własnoręczny podpis.
 - 5.4.2.2. Odpowiedzialność Wykonawcy za dostarczone dokumenty kończy się z chwilą pokwitowania ich odbioru przez pracownika LPR.
 - 5.5. Dostawy pilne i w sytuacjach awaryjnych:
 - 5.5.1. W sytuacjach nagłych i pilnych, przy Zleceniach związanych z dostawą dokumentów podróży poza godzinami pracy, Wykonawca dołoży wszelkich starań w celu dostarczenia zamówionych dokumentów podróży, z pominięciem zasad określonych w pkt. 5.3. W takich sytuacjach LPR dopisze na Zleceniu „Pilne”. Dostawy będą realizowane bez dodatkowych opłat na podstawie uzgodnień między stronami dla każdego przypadku odrębnie.- 6. Anulacje i zwroty dokumentów podróży:
 - 6.1. Pracownicy LPR mają obowiązek niezwłocznego poinformowania Wykonawcy o anulowaniu potwierdzonej rezerwacji lotniczej.
 - 6.2. Zwroty dokumentów podróży przyjmowane są przez Wykonawcę w dniu ich zgłoszenia. Odbiór dokumentów podróży należy do obowiązków Wykonawcy w ramach Umowy:
 - 6.2.1. Zwroty winny być dokonywane do Wykonawcy, który wystawił dokument podróży.
 - 6.2.2. Koszty związane ze zwrotem dokumentów podróży ponoszone są przez LPR zgodnie z ustalonymi przez Przewoźnika zasadami dokonywania zwrotów dla danej klasy rezerwacyjnej, o których Wykonawca ma obowiązek poinformować LPR w momencie dokonywania rezerwacji, zgodnie z §2 ust.3 pkt.3.4.
 - 6.2.3. Wykonawca nie nalicza opłat dodatkowych z tytułu dokonanego zwrotu.
 - 6.3. Zwroty powinny być przetworzone przez Wykonawcę nie później niż w terminie 2 dni roboczych od daty otrzymania informacji o zwrocie.
- 7. Raporty po-podróżne.
 - 7.1. Wykonawca zapewni LPR miesięczne raporty po-podróżne. Raporty każdorazowo zawierać będą wszystkie zrealizowane z tytułu Umowy wydatki LPR .
 - 7.2. Raporty obejmować będą wyłącznie usługi zlecane i realizowane przez Wykonawcę w ramach Umowy.
 - 7.3. Raporty dostarczane będą LPR do 10 dnia miesiąca następującego po okresie, jakiego

- dotyczy dostarczany raport.
- 7.4. Raporty po-podróżne dostarczane będą pod wskazane adresy e-mail za pomocą poczty elektronicznej w postaci plików MS Excel, i zawierać będą standardowo m.in. następujące informacje:
- 7.4.1. zbiorcze zestawienie wydatków LPR w raportowanym okresie z podaniem: ceny podstawowej, opłat lotniskowych, wysokości opłat transakcyjnych, łącznej wysokości udzielonego rabatu od ceny biletu, ilości wystawionych biletów.
- 7.5. Wykonawca zobowiązuje się do informowania LPR, w cyklach miesięcznych o wartości zrealizowanych zamówień oraz przekazania informacji o osiągnięciu z tytułu świadczonych usług kwoty określonej w § 4 ust. 1 Umowy.
- 7.6. Wykonawca zobowiązuje się do przygotowywania dla LPR innych dodatkowych, nie wymienionych powyżej raportów, o czym LPR każdorazowo poinformuje Wykonawcę z należytym, możliwym wyprzedzeniem. Raporty te będą realizowane bez dodatkowych opłat na podstawie uzgodnień między stronami dla każdego przypadku odrębnie.
- 8. Skargi, reklamacje i pochwały:**
- 8.1. Reklamacje, skargi i pochwały powinny być przesyłane w formie pisemnej lub za pomocą poczty elektronicznej do pracowników Wykonawcy, o których mowa w § 1 ust. 2 pkt.2.1, delegowanych do obsługi LPR.
- 8.2. Po otrzymaniu skargi bądź reklamacji Wykonawca ma obowiązek:
- 8.2.1. potwierdzić w formie pisemnej lub za pomocą poczty elektronicznej przyjęcie reklamacji lub skargi w dniu jej otrzymania od LPR,
- 8.2.2. przesłać reklamacje lub skargę do Przewoźnika, którego dana reklamacja lub skarga dotyczy w terminie 1 dnia roboczego od dnia jej otrzymania od LPR,
- 8.2.3. monitorować proces reklamacyjny lub skargę do momentu ich zakończenia i wyjaśnienia.
- 8.3. Wykonawca zobowiązuje się do dołożenia wszelkich starań celem wyjaśnienia zaistniałych problemów w możliwie najkrótszym czasie, nie dłużej jednak niż w terminie 14 dni od daty pisemnego potwierdzenia przyjęcia reklamacji lub skargi, z zastrzeżeniem § 2 ust. 8, pkt. 8.4.
- 8.4. Termin rozpatrzenia reklamacji lub załatwienia skargi dotyczących usług świadczonych w Umowie zależy jest od wewnętrznych procedur reklamacyjnych Przewoźników.

§3

Zarządzanie współpracą

1. Wykonawca zapewni, by wszyscy pracownicy delegowani do obsługi LPR znali i byli poinformowani o polityce podróży LPR.
2. Wykonawca zapewni, by realizacja Umowy była zgodna z polityką podróży LPR, z uwzględnieniem najbardziej korzystnych dla LPR opcji rabatowych zgodnie z postanowieniami §2 ust. 3 pkt 3.1.
3. W ramach zarządzania współpracą osoba delegowana do współpracy z LPR zobowiązana jest:
 - 3.1. doradzać i udzielać konsultacji na rzecz LPR we wszystkich sprawach związanych z przedmiotem Umowy,
 - 3.2. udzielać pomocy LPR w monitorowaniu wydatków na usługi będące przedmiotem Umowy,
 - 3.3. doradzać i prezentować nowe produkty i usługi Wykonawcy oraz nowe usługi oferowane przez Przewoźników.