

Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego w sprawie: świadczenia usług w zakresie rezerwacji oraz zakupu biletów lotniczych (w tym również biletów tzw. „tanich przewoźników”) na pasażerskie przeloty międzynarodowe i krajowe wraz z ich dostarczeniem na potrzeby Uniwersytetu Przyrodniczego w Lublinie z dn. 16 maja 2022r.

## **SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

### **I. ZAKRES USŁUG BĘDĄCYCH PRZEDMIOTEM ZAMÓWIENIA**

1. Przedmiotem zamówienia jest **świadczenie usług w zakresie rezerwacji oraz zakupu biletów lotniczych (w tym również biletów tzw. „tanich przewoźników”) na pasażerskie przeloty międzynarodowe i krajowe wraz z ich dostarczeniem na potrzeby Uniwersytetu Przyrodniczego w Lublinie.**
2. Zamawiający przewiduje, że łącznie w trakcie trwania umowy zakupi ok. **100 biletów** (za jeden bilet należy rozumieć bilet na trasie „tam i z powrotem”, przy czym Zamawiający zastrzega możliwość zakupu biletów „w jedną stronę”). Liczba biletów zakupionych w ramach zawartej umowy może ulec zmianie, a Wykonawcy nie przysługują z tego tytułu żadne roszczenia wobec Zamawiającego.
3. Usługa realizowana będzie przez okres 1 roku od dnia podpisania umowy lub do wyczerpania kwoty przeznaczonej na zakup usług.
4. Oznaczenie przedmiotu zamówienia według kodu Wspólnego Słownika Zamówień (CPV): 63.51.20.00-1 - usługi sprzedaży biletów podróży i pakietów wycieczkowych

### **II. SZCZEGÓŁOWE WYMAGANIA DOTYCZĄCE PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

1. 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 jedną osobę wyznaczoną przez Wykonawcę bez względu na przewoźnika, trasę przelotu, itp. Oznacza to tą samą osobę zarówno do obsługi wszystkich czynności związanych z zakupem i dostarczeniem biletów lotniczych, jak i późniejszym wystawianiem faktur za wykonane usługi;
  - 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) zabezpieczenia realizacji przedmiotu zamówienia zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i przepisami krajów docelowych (np. obowiązkowe ubezpieczenie podróży i ich bagażu w czasie lotu, opłaty lotniskowe, opłaty paliwowe, opłaty serwisowe);
  - 5) przedstawienia (za pomocą poczty elektronicznej na adres wskazany przez Zamawiającego) - w odpowiedzi na zapytanie złożone przez Zamawiającego w formie elektronicznej (e-mail) lub telefonicznej - **minimum dwóch najkorzystniejszych**

Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego w sprawie: świadczenia usług w zakresie rezerwacji oraz zakupu biletów lotniczych (w tym również biletów tzw. „tanich przewoźników”) na pasażerskie przeloty międzynarodowe i krajowe wraz z ich dostarczeniem na potrzeby Uniwersytetu Przyrodniczego w Lublinie z dn. 16 maja 2022r.

**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. W wyjątkowych sytuacjach, gdy z przyczyn niezależnych od Wykonawcy, nie będzie możliwe podanie dwóch wariantów, Wykonawca zobowiązany będzie do przedstawienia jednego wariantu danego połączenia oraz uzasadnienia i wykazania, że niemożność spełnienia warunku przedstawienia dwóch wariantów wynika z przyczyn niezależnych od Wykonawcy (np. przy połączeniach lokalnych połączenie realizuje jeden lokalny przewoźnik).

- 6) 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;
- 7) 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;
- 8) zakupu najtańszych biletów lotniczych na danej trasie zgodnie z warunkami określonymi i uzgodnionymi przez Zamawiającego w poleceniu dokonania rezerwacji, o którym mowa w pkt 7 (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”);
- 9) umożliwienia Zamawiającemu, zgodnie z zasadami przewoźnika w sytuacjach nie dających 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;
- 10) dostarczenia biletów elektronicznych za pomocą poczty elektronicznej w terminie nie dłuższym niż 2 godziny 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

Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego w sprawie: świadczenia usług w zakresie rezerwacji oraz zakupu biletów lotniczych (w tym również biletów tzw. „tanich przewoźników”) na pasażerskie przeloty międzynarodowe i krajowe wraz z ich dostarczeniem na potrzeby Uniwersytetu Przyrodniczego w Lublinie z dn. 16 maja 2022r.

- 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;
- 11) dokonania odprawy on-line w imieniu pasażera oraz dostarczenia drogą elektroniczną karty pokładowej nie później niż na 7 dni 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”);
  - 12) poinformowania o konieczności dokonania odprawy on-line przez pasażera przy dokonaniu rezerwacji oraz wysłania przypomnienia o obowiązku odprawy nie później niż na 7 dni przed planowanym terminem lotu w przypadku, kiedy odprawa on-line przy zakupie biletów opisanych w pkt. 11 jest niemożliwa do realizacji przez Wykonawcę z przyczyn niezależnych od Wykonawcy;
  - 13) kontaktu z wyznaczonymi pracownikami Zamawiającego, w szczególności:
    - a) wyznaczenia stałych pracowników do kompleksowej obsługi Zamawiającego w zakresie realizacji przedmiotu zamówienia (kontaktu 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 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 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,
    - e) bezzwłocznego informowania Zamawiającego drogą mailową i/lub telefoniczną o wszystkich zmianach dotyczących zarezerwowanej i/lub wykupionej podróży.
  - 14) dostarczenia faktur VAT za bilety do siedziby Zamawiającego;
  - 15) sporządzania miesięcznych raportów z wystawionych faktur za bilety lotnicze (zagraniczne i krajowe) i dostarczania ich bezpłatnie do siedziby Zamawiającego nie później niż do 10 dnia miesiąca następującego po miesiącu którego zestawienie dotyczy;
  - 16) 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.
2. Zamawiający ma prawo zażądać od Wykonawcy udokumentowania ceny biletu wynikającej z taryfy przewoźnika. W terminie 5 dni Wykonawca drogą elektroniczną przedstawi Zamawiającemu dokumenty potwierdzające cenę biletu wg taryfy przewoźnika.

Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego w sprawie: świadczenia usług w zakresie rezerwacji oraz zakupu biletów lotniczych (w tym również biletów tzw. „tanich przewoźników”) na pasażerskie przeloty międzynarodowe i krajowe wraz z ich dostarczeniem na potrzeby Uniwersytetu Przyrodniczego w Lublinie z dn. 16 maja 2022r.

3. 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.
4. 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.
5. Zakazane jest dokonywanie przez Wykonawcę jakichkolwiek 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.
6. Zamawiającemu przysługuje prawo porównywania cen biletów lotniczych oferowanych przez Wykonawcę z cenami biletów lotniczych oferowanych przez inne biura lub przez przewoźników w sprzedaży bezpośredniej, w tym przez Internet, obowiązujących na dzień zgłoszenia zapytania przez Zamawiającego o którym mowa w ust. 1 pkt 5. W razie udowodnienia przez Zamawiającego, że w dniu wykupu istniał tańszy wariant podróży niż zaoferowany przez Wykonawcę, Wykonawca zwróci Zamawiającemu różnicę w cenie biletów oraz zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 25% wartości zamówienia, którego sprawa dotyczy.
7. 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 119 z 04.05.2016, str. 1) i nie mogą być wykorzystywane przez Wykonawcę w żadnym innym celu wykraczającym poza zakres realizacji zamówienia (w tym dla celów marketingowych).
8. 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.

### **III. OPIS KRYTERIÓW, KTÓRYMI ZAMAWIAJĄCY BĘDZIE SIĘ KIEROWAŁ PRZY WYBORZE OFERTY WRAZ Z PODANIEM ZNACZENIA TYCH KRYTERIÓW I SPOSOBU OCENY OFERT**

1. Przy wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający będzie się kierował następującymi kryteriami:
  - a) **Cena brutto opłaty transakcyjnej za wystawienie biletu lotniczego** (bilet na trasie „tam i z powrotem”)

Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego w sprawie: świadczenia usług w zakresie rezerwacji oraz zakupu biletów lotniczych (w tym również biletów tzw. „tanich przewoźników”) na pasażerskie przeloty międzynarodowe i krajowe wraz z ich dostarczeniem na potrzeby Uniwersytetu Przyrodniczego w Lublinie z dn. 16 maja 2022r.

Wartość punktowa obliczana będzie wg wzoru:  $C_{min}/C_n \times 80 \text{ pkt} = X$ , gdzie:

- $C_{min}$  – najniższa cena z ocenianych ofert niepodlegających odrzuceniu,
- $C_n$  – cena oferty ocenianej,
- 80 – waga procentowa ocenianego kryterium,
- $X$  – wartość punktowa ocenianego kryterium.

**b) Czas odpowiedzi na zapytanie dotyczące propozycji wariantów przelotu ( $C_o$ )** (z zastrzeżeniem, iż nie może być dłuższy niż 8 godzin roboczych), o którym mowa w rozdz. II ust. 1 pkt. 5:

- 2 godziny lub krótszy 20 pkt
- pomiędzy 6 a 2 godz. 10 pkt
- 6 godzin i więcej 0 pkt

Maksymalna ilość punktów w tym kryterium wynosi 20 pkt (otrzyma ją Wykonawca oferujący czas odpowiedzi na zapytanie dotyczące propozycji rezerwacji biletu lotniczego wynoszące równo 2 godziny lub krócej).

2. Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta, która uzyska największą liczbę punktów łącznie w obu kryteriach. Łączna ilość punktów dla badanej oferty będzie liczona wg następującego wzoru:

$$P = X + C_o$$

gdzie:  $P$  – łączna suma punktów badanej oferty.

#### IV. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU

1. Wykonawca musi posiadać **uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności pozwalające na realizację zamówienia**, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek ich posiadania.

*Ocena spełnienia warunku będzie dokonywana metodą 0 – 1, tj. spełnia/nie spełnia, w oparciu o oświadczenie dołączone do oferty, którego wzór stanowi Załącznik nr 4 do Zapytania ofertowego.*

2. Wykonawca musi posiadać **wiedzę i doświadczenie pozwalające na realizację zamówienia**, dlatego też musi wykazać, że w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert (a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie), wykonał, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych wykonuje, **co najmniej dwa zamówienia polegające na świadczeniu usług rezerwacji, sprzedaży i dostawy biletów lotniczych międzynarodowych i krajowych dla instytucji lub firm, przy czym wartość każdego zamówienia musi wynieść co najmniej 40.000 zł brutto.**

*Ocena spełnienia warunku będzie dokonywana metodą 0 – 1, tj. spełnia/nie spełnia, w oparciu o:*

*- oświadczenie o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu, którego wzór stanowi Załącznik nr 4 do zapytania Ofertowego,*

Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego w sprawie: świadczenia usług w zakresie rezerwacji oraz zakupu biletów lotniczych (w tym również biletów tzw. „tanich przewoźników”) na pasażerskie przeloty międzynarodowe i krajowe wraz z ich dostarczeniem na potrzeby Uniwersytetu Przyrodniczego w Lublinie z dn. 16 maja 2022r.

- informacje zawarte w sporządzonym przez Wykonawcę Wykazie wykonanych, a w przypadku świadczeń okresowych i ciągłych również wykonywanych, głównych usług – **za główne usługi przyjmuje się usługi wskazane i opisane w ust. 2 powyżej** – wraz z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów na rzecz których usługi zostały wykonane **oraz załączonych dowodów, czy zostały wykonane lub są wykonywane należycie.** Wzór wykazu stanowi Załącznik nr 5 do Zapytania ofertowego.

3. Wykonawca musi dysponować odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami, pozwalającym na realizację zamówienia.

*Ocena spełnienia warunku będzie dokonywana metodą 0 – 1, tj. spełnia/nie spełnia, w oparciu oświadczenie dołączone do oferty, którego wzór stanowi Załącznik nr 4 do Zapytania ofertowego.*

4. Wykonawca musi znajdować się w sytuacji ekonomicznej i finansowej pozwalającej na realizację zamówienia.

*Ocena spełnienia warunku będzie dokonywana metodą 0 – 1, tj. spełnia/nie spełnia, w oparciu oświadczenie dołączone do oferty, którego wzór stanowi Załącznik nr 4 do Zapytania ofertowego.*

## **V. WYKAZ OŚWIADCZEŃ I DOKUMENTÓW, JAKIE MAJĄ DOSTARCZYĆ WYKONAWCY W CELU POTWIERDZENIA SPEŁNIANIA WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU**

W celu wykazania spełniania przez Wykonawcę warunków, o których mowa powyżej, Wykonawca zobowiązany jest złożyć:

- 1) **oświadczenie o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu**, którego wzór stanowi Załącznik nr 4 do Zapytania ofertowego;
- 2) **wykaz wykonanych, a w przypadku świadczeń okresowych i ciągłych również wykonywanych, głównych usług** – za główne usługi przyjmuje się usługi wskazane i opisane w rozdziale IV ust. 2 – wraz z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów na rzecz których usługi zostały wykonane. Wykaz należy sporządzić według wzoru stanowiącego Załącznik nr 5 do Zapytania ofertowego;
- 3) **dowody potwierdzające**, czy usługi o których mowa w pkt. 2 zostały wykonane lub są wykonywane należycie, z tym że w odniesieniu do nadal wykonywanych usług okresowych lub ciągłych dowody potwierdzające należyte wykonanie powinny być wydane nie wcześniej niż na 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert. Dowody, o których mowa powyżej, powinny być wystawione przez zamawiającego/ odbiorcę zamówienia. Jeżeli z uzasadnionych przyczyn o obiektywnym charakterze Wykonawca nie jest w stanie uzyskać poświadczenia od odbiorcy zamówienia, wówczas dowodem może również być poświadczenie lub oświadczenie Wykonawcy.