

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

I. Zakres usług będących przedmiotem zamówienia obejmuje:

Rezerwacje i sprzedaż biletów lotniczych na zagraniczne i krajowe przewozy pasażerskie wraz z ich dostarczeniem na adres Zamawiającego zgodnie ze składanymi przez Zamawiającego zleceniami w zakresie: tras, terminów i klas lotniczych, według obowiązujących taryf przewoźników, z uwzględnieniem najkorzystniejszych w danym momencie cen.

Usługa realizowana będzie sukcesywnie przez 1 rok od daty podpisania umowy lub do wyczerpania kwoty przeznaczonej na zakup usług.

II. Szczegółowe wymagania dotyczące przedmiotu zamówienia:

1. Rezerwacja, sprzedaż i dostawa biletów lotniczych odbywać się będzie zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego na podstawie zamówień przekazywanych do Wykonawcy e-mailem.
2. Za „jeden bilet” należy rozumieć bilet na trasie: „tam i z powrotem”. Zamawiający zastrzega możliwość zakupu biletów „w jedną stronę”.
3. Wykonawca zobowiązany jest do organizowania i zabezpieczenia kompleksowej realizacji przedmiotu zamówienia zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i krajów docelowych (np. obowiązkowe ubezpieczenie podróżnych i ich bagażu w czasie lotu, opłaty lotniskowe, opłaty paliwowe, opłaty serwisowe).
4. Wykonawca wyszuka i dokona rezerwacji połączeń lotniczych w ruchu krajowym i międzynarodowym z podaniem co najmniej trzech wariantów danego połączenia, uwzględniających najkorzystniejsze na rynku ceny i promocje (w tym także na życzenie Zamawiającego połączeń tanimi liniami lotniczymi) z podaniem informacji długości trasy i czasu podróży. W wyjątkowych sytuacjach, gdy z przyczyn niezależnych od Wykonawcy, nie będzie możliwe podanie trzech wariantów, Wykonawca zobowiązany będzie do przedstawienia dwóch, a w razie niemożliwości przedstawienia dwóch, jednego wariantu danego połączenia. Zarówno w przypadku przedstawienia dwóch, jak i jednego wariantu podróży, Wykonawca zobowiązany jest uzasadnić i wykazać, że niemożność spełnienia warunku przedstawienia trzech wariantów wynika z przyczyn niezależnych od Wykonawcy (np. przy połączeniach lokalnych połączenie realizuje jeden lokalny przewoźnik). 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.

5. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić bezkolizyjną realizację wieloetapowych połączeń zagranicznych i krajowych i możliwość ich łączenia.
6. Wykonawca zobowiązany jest stosować przy sprzedaży biletów minimalne ceny dostępne w danym terminie na danej trasie, z zachowaniem uczciwości handlowej.
7. Wykonawca zobowiązany jest realizować bilety lotnicze w pierwszej kolejności proponując sprzedaż w ramach taryf poufnych, promocji oraz innych zniżek oferowanych przez przewoźnika. O każdej obniżce, upuście czy promocji zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Zamawiającego.
8. Bilety lotnicze wystawiane będą w formie e-biletów lub w formie papierowej; o formie wystawienia biletu decydować będzie Zamawiający, koszt dostawy biletu do Zamawiającego ponosi Wykonawca. ***Dostarczenie biletu powinno nastąpić w przeciągu max 2 godzin od czasu złożenia zamówienia.***
9. Bilet wystawiony przez Wykonawcę musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego.
10. Wszystkie dane zawarte w bilecie elektronicznym dostarczonym przez Wykonawcę Zamawiającemu będą identyfikowane z odpowiednimi danymi przechowywanymi w postaci elektronicznej w systemie rezerwacyjnym Przewoźnika za pośrednictwem Globalnego Systemu Dystrybucji (GDS), użytkowanego przez Wykonawcę.
11. Zakazane jest wprowadzanie jakichkolwiek zmian biletu elektronicznego wygenerowanego za pośrednictwem GDS.
12. Bilety elektroniczne są przekazywane na adres poczty elektronicznej określonej przez Zamawiającego bezpośrednio z terminala GDS użytkowanego przez Wykonawcę (niedopuszczalne jest przekierowywanie tych biletów z adresów/skrzynek poczty elektronicznej Wykonawcy).
13. Wykonawca bezpłatnie dostarczy dokumenty podróży (bilety lotnicze) na adres mailowy: ***malgorzata.cegielko@up.lublin.pl*** oraz faktury drogą elektroniczną na adres mailowy: ***malgorzata.cegielko@up.lublin.pl*** lub do siedziby Zamawiającego.
13.a. Wykonawca bezpłatnie dostarczy kartę pokładową na adres mailowy wskazany przez Zamawiającego nie później niż na 24h przed planowanym wylotem.
- 13.b. W szczególnych przypadkach możliwe jest uzgodnienie innego sposobu przekazania biletu/ów, jednakże z zastrzeżeniem, że sposób ten umożliwi rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie i miejscu. O formie wystawienia biletu decydować będzie Zamawiający.
14. Wykonawca bezpłatnie dostarczy w sytuacjach nagłych dokumenty podróży (bilety lotnicze) w miejsca wskazane przez Zamawiającego lub do własnego punktu obsługi klientów na lotnisku,

ewentualnie do punktu sprzedaży biletów lotniczych przewoźnika, który realizuje przelot, niezwłocznie od chwili złożenia zlecenia.

15. Zamawiający będzie preferował połączenia bezpośrednie (jeżeli istnieją).

16. Wykonawca każdorazowo będzie przysyłał Zamawiającemu drogą elektroniczną, na wskazany adres, potwierdzenie dokonanych rezerwacji biletów, zawierające następujące informacje:

- a) o linii lotniczej (przewoźniku) świadczącej usługę przewozu;
- b) o miejscu i terminie (data i godzina) wylotu (ze wskazaniem lotniska);
- c) o miejscu i terminie (data i godzina) powrotu (ze wskazaniem lotniska);
- d) o czasie trwania lotu, a w przypadku połączeń wieloetapowych - o łącznym czasie trwania lotu;
- e) w przypadku połączeń wieloetapowych – o liczbie i miejscu ewentualnych przesiadek wraz z terminami (data i godzina) przylotu i odlotu z miejsca przesiadki;
- f) o klasie biletu oraz warunkach taryfy;
- g) o cenie biletu przewoźnika (bez opłaty transakcyjnej), z uwzględnieniem nadania bagażu, w złotych polskich; w przypadku cen biletów podanych w innych walutach, przeliczenie na PLN nastąpi wg średniego kursu NBP na dany dzień;
- h) o terminie wykupu biletu w określonej cenie;
- i) o możliwości i warunkach anulowania biletu;
- j) o możliwości zmian terminu wylotu, przylotu;
- k) o możliwości zmian danych dotyczących pasażera;
- l) o możliwości zmiany trasy podróży.

17. Wykonawca zobowiązany jest bezzwłocznie i na bieżąco informować Zamawiającego drogą mailową o wszystkich zmianach dotyczących zarezerwowanej podróży.

18. W dniu wykupu biletu Zamawiający będzie każdorazowo otrzymywał od Wykonawcy maila z informacją, że tego dnia upływa termin rezerwacji.

19. Wykonawca zobowiązany jest do podania numeru telefonu kontaktowego, pod którym całodobowo będzie udzielał pasażerom informacji dotyczących określonych lotów.

20. Wykonawca zobowiązany jest do przejęcia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji w stosunku do przewoźnika, a zwłaszcza reprezentowania zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dotyczących przewozów realizowanych na podstawie sprzedanych biletów, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub z przyczyn losowych.

21. Wykonawca zobowiązany będzie do zwrotu biletu lotniczego w przypadku odwołania wyjazdu, zwrotu części kosztów poniesionych przez Zamawiającego zgodnie z warunkami

zastosowanej taryfy. Zwrot tych kosztów powinien nastąpić w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty zwrotu biletu, na podstawie faktury korygującej lub w innym terminie, wyznaczonym przez Zamawiającego. Wykonawca wyraża również zgodę na potrącanie tych środków z bieżących płatności.

22. Za zwrot niewykorzystanych przez Zamawiającego biletów lotniczych a także za dokonanie przez Zamawiającego zmiany trasy, terminów oraz innych warunków podróży, Wykonawca nie obciąża Zamawiającego własną opłatą transakcyjną chyba, że zmiana warunków podróży spowoduje konieczność wystawienia nowego biletu

23. Baza danych posiadana przez Wykonawcę musi zawierać co najmniej 300 linii lotniczych (przewoźników).

24. Wykonawca zapewni posiadanie lub uruchomienie dla Zamawiającego hot-line (serwisu telefonicznego) czynnego w godzinach od 7.00 do 18.00, umożliwiającego dokonanie zmian w rezerwacji lub rezerwacji poza godzinami otwarcia biura.

25. Usługi świadczone przez Wykonawcę w trakcie realizacji zamówienia muszą spełniać zasady IATA (Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego) w zakresie sprzedaży biletów lotniczych.

26. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia, na prośbę Zamawiającego, odprawy on-line bez pobierania dodatkowych opłat.

27. Wykonawca zobowiązany jest do wyznaczenia 1 osoby odpowiedzialnej za całość usług objętych zamówieniem. 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.

III. Wymagania dodatkowe:

1. Zamawiający ma prawo do:

a) niewykorzystania części zakupu biletów w zależności od faktycznego zapotrzebowania Zamawiającego; w przypadku gdy łączne wynagrodzenie za zrealizowanie przedmiotu umowy będzie niższe od wynagrodzenia maksymalnego, Wykonawcy nie przysługuje prawo do roszczeń z tego tytułu;

b) zwiększenia liczby rezerwacji, zakupu i dostawy biletów pod warunkiem nie przekroczenia wartości umowy; Wykonawcy nie przysługuje prawo do roszczeń z tego tytułu;

c) weryfikacji propozycji połączeń, a jeżeli Zamawiający stwierdzi, że połączenia nie są najkorzystniejsze, to zażąda od Wykonawcy nowej, korzystniejszej propozycji;

d) zmiany standardu usług przy wyborze połączenia lotniczego oraz do rezygnacji z usługi dostarczenia biletu.

2. Fakturowanie: termin płatności – 14 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury.

3. Faktura wystawiana każdorazowo za bilety dotyczące danego wyjazdu.

IV. Opis kryteriów, którymi Zamawiający będzie się kierował przy wyborze oferty, wraz z podaniem znaczenia tych kryteriów oraz sposobu oceny ofert.

Przy wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający będzie się kierował następującymi kryteriami:

1. Całkowita cena usługi sprzedaży jednego biletu, czyli opłata transakcyjna (w tym prowizja, koszt rezerwacji i wystawienia biletu, dostawę biletu, oferowanie wariantów połączeń, przypominania o zbliżających się terminach wykupu biletów, zorganizowanie i zabezpieczenie kompleksowej realizacji przedmiotu umowy zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i krajów docelowych, koszty powtórzenia rezerwacji, zmiany rezerwacji, zwrotu biletu, wymiany biletu, odwołań i reklamacji, odprawy i wszelkie interwencje związane z obsługą przelotu oraz wszystkie inne koszty związane z należyтым wykonywaniem zamówienia)

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.

2. Deklarowany przez Wykonawcę czas odpowiedzi (C_o) na zapytanie dotyczące propozycji rezerwacji biletu lotniczego (z zastrzeżeniem iż nie może być dłuższy niż 12 godzin roboczych)

- 6 godzin lub krótszy 20 pkt

- 7 godzin 10 pkt

- 8 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 6 godziny lub krócej).

3. Łączna ilość punktów dla badanej oferty będzie liczona wg następującego wzoru:

$$P = X + C_o$$

gdzie: P – łączna suma punktów badanej oferty.

Warunki udziału w postępowaniu oraz wymagane dokumenty

A. Warunki udziału w postępowaniu

1. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy spełniają warunki, dotyczące:

1.1 posiadania uprawnień do wykonywania określonej działalności lub czynności; Zamawiający nie precyzuje opisu sposobu dokonywania oceny spełniania tego warunku.

1.2 posiadania wiedzy i doświadczenia (zał. nr 3 do zaproszenia), tj. Zamawiający uzna ww. warunek za spełniony jeżeli **Wykonawca wykaże, że: w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert (a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie), wykonał należycie 2 usługi, z których każda polegała na rezerwacji, zakupie i dostarczaniu biletów na krajowe lub zagraniczne pasażerskie przewozy lotnicze, a wartość każdej z nich wynosiła co najmniej 40 000,00 zł brutto (całkowite wynagrodzenie Wykonawcy obejmujące usługę rezerwacji i cenę biletów).**

W przypadku zamówień, które są w trakcie realizacji, do dnia składania ofert winno być ono zrealizowane na kwotę minimum 40 tys. złotych brutto.

Wykonawca musi potwierdzić ich należyte wykonanie, poprzez przedstawienie odpowiednich dokumentów wystawionych przez zamawiającego usługę lub odbiorcę usługi;

1.3 dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia.

Zamawiający nie precyzuje opisu sposobu dokonywania oceny spełniania tego warunku.

B. Wykaz oświadczeń i dokumentów, jakie mają dostarczyć Wykonawcy w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu:

1. W celu potwierdzenia opisanego przez Zamawiającego warunku posiadania wiedzy i doświadczenia, Wykonawca musi złożyć:

2.1. Dokumenty, na podstawie których Wykonawca wykaże, że w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy w tym okresie, zrealizował co najmniej dwa zamówienia odpowiadające swoim rodzajem przedmiotowi zamówienia jak określony w Warunkach udziału w postępowaniu (pkt 1.2) „Warunków udziału w postępowaniu” (załącznik nr 3 do zaproszenia)

Do powyższego wykazu Wykonawca musi dołączyć dowody potwierdzające, że zamówienia zostały wykonane należycie. Dokumenty muszą być wystawione przez Zamawiającego / odbiorcę zamówienia.

Dowodami, o których mowa powyżej są:

2.1.1. poświadczenie, z tym, że w odniesieniu do nadal wykonywanych usług okresowych lub ciągłych poświadczenie powinno być wydane nie wcześniej niż na 3 miesiące przed upływem terminu składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu albo ofert;

2.1.2. w przypadku zamówień na usługi – oświadczenie Wykonawcy – jeżeli z uzasadnionych przyczyn o obiektywnym charakterze Wykonawca nie jest w stanie uzyskać poświadczenia o którym mowa powyżej.

3.2. W celu potwierdzenia opisanego przez Zamawiającego spełniania warunku dotyczącego sytuacji ekonomicznej i finansowej Wykonawca musi złożyć:

Opłaconą polisę lub inny dokument ubezpieczenia potwierdzający, że Wykonawca jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej na kwotę nie niższą niż 40 000,00 zł.

Klauzula Informacyjna

Zgodnie 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, dalej „Rozporządzenie Ogólne”)

Uniwersytet Przyrodniczy w Lublinie informuje, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest **Uniwersytet Przyrodniczy w Lublinie** ul. Akademicka 13, 20-950 Lublin reprezentowany przez Rektora.
2. Na Uniwersytet Przyrodniczym w Lublinie powołany został inspektor ochrony danych: Anna Buchlińska-Brzozowska, kontakt: anna.buchlinska@up.lublin.pl, ul. Akademicka 13, 20-950 Lublin
3. Dane osobowe będą przetwarzane w celu weryfikacji zapytań ofertowych złożonych w ramach prowadzonego postępowania.
4. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest wymogiem ustawowym określonym w przepisach ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (tj. Dz. U. 2018r. poz. 1986z późn. zm., dalej jako „pzp”) związanym z udziałem w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego.
5. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji ww. celu z uwzględnieniem okresów przechowywania określonych w przepisach odrębnych.
6. Podstawą prawną przetwarzania danych jest art. 6 ust. 1 lit. c) ww. Rozporządzenia (wypełnienie obowiązku prawnego ciążącego na administratorze).
7. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą osoby lub podmioty, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania w oparciu o art. 8 oraz art. 96 ust. 3 pzp.

8. Dostęp do danych osobowych mają osoby upoważnione przez administratora. Dane osobowe mogą być ujawniane osobom wnioskującym o dostęp do dokumentacji z prowadzonego postępowania.
9. Posiada Pani/Pan prawo do: dostępu do treści swoich danych, ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania – w przypadkach i na warunkach określonych w Rozporządzeniu Ogólnym
10. Nie przysługuje Pani/Panu prawo do: usunięcia danych osobowych, prawo do przenoszenia danych osobowych oraz prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c Rozporządzenia Ogólnego
11. Ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych w razie uznania, że przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych narusza przepisy Rozporządzenia Ogólnego.