**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**Usługi rezerwacji, sprzedaży i dostarczania krajowych i międzynarodowych biletów lotniczych oraz polis dla Uniwersytetu Gdańskiego.**

1. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Zamawiającego usług w zakresie rezerwacji i sprzedaży biletów lotniczych (w tym również biletów „tanich przewoźników”) w połączeniach krajowych i na trasach zagranicznych oraz polis wraz z ich dostarczeniem do miejsca wskazanego przez Zamawiającego.
2. Wykonawca posiada możliwość wystawienia biletów (elektronicznych) w pasażerskim transporcie lotniczym (samolotami rejsowymi i tzw. „tanimi liniami lotniczymi”) oraz posiada dostęp do taryf publikowanych i niepublikowanych wszystkich linii lotniczych oraz „tanich przewoźników”.
3. Po złożeniu zamówienia przez Zamawiającego z określeniem warunków podróży w tym m.in. czasu rozpoczęcia i zakończenia podróży, z uwzględnieniem bezkolizyjnej realizacji połączeń wieloetapowych i najkrótszych połączeń na danej trasie, Wykonawca w nieprzekraczalnym terminie 1,2 lub 3 godzin – (niniejsze stanowi kryterium oceny ofert), przedstawi Zamawiającemu drogą elektroniczną propozycję minimum 2 wariantów przelotu oferując najtańszy bilet (z najniższą ceną) na danej trasie i w danym dniu, z wykorzystaniem wszystkich dostępnych promocji, programów lojalnościowych, w których uczestniczy zamawiający i taryf specjalnych (publikowanych i niepublikowanych), z zachowaniem uczciwej konkurencji.
4. Zamawiający wybiera wariant przelotu i potwierdza Wykonawcy drogą elektroniczną rezerwację podając: dane pasażera, termin podróży, klasę podróży, miejsce wylotu i przylotu, a Wykonawca na tej podstawie dokonuje rezerwacji miejsca.
5. Wykonawca po dokonaniu rezerwacji przekaże Zamawiającemu jej potwierdzenie zawierające ostateczną datę wykupu biletu na warunkach określonych w rezerwacji (z zachowaniem ceny biletu określonej w rezerwacji).
6. Wykonawca każdorazowo drogą elektroniczną informuje Zamawiającego o zmianie warunków rezerwacji oraz o upływającym terminie rezerwacji.
7. Zamawiający potwierdzając rezerwację zobowiązuje Wykonawcę do wystawienia biletu i polisy. Wykonawca zapewnia możliwość ubezpieczenia w minimum trzech towarzystwach ubezpieczeniowych do wyboru. Wariant ubezpieczenia każdorazowo do uzgodnienia.
8. Wykonawca, po potwierdzeniu rezerwacji przez Zamawiającego, a przed wystawieniem biletu, dokona sprawdzenia w systemie rezerwacyjnym, czy jest to najkorzystniejszy cenowo w danej chwili wariant przelotu.
9. Wykonawca dostarczy bilety wraz z polisami elektronicznie na wskazane przez Zamawiającego adresy poczty elektronicznej (osoby potwierdzającej rezerwację), nie później niż 1 godzinę od momentu potwierdzenia rezerwacji i zlecenia wystawienia biletu przez Zamawiającego. Bilety mają być przekazywane Zamawiającemu bezpośrednio z globalnego systemu rezerwacji lotniczej używanego przez Wykonawcę, a nie z poczty elektronicznej Wykonawcy. Wraz z biletem Wykonawca dostarczy informacje o ewentualnej zmianie i zwrocie biletu oraz całodobowy numer telefonu awaryjnego do wykorzystania w przypadku zaistnienia problemów w trakcie podróży.
10. Zakazuje się dokonywania jakichkolwiek zmian w bilecie elektronicznym wygenerowanym z globalnego systemu rezerwacji lotniczej. Wszystkie dane zawarte w bilecie elektronicznym muszą być identyczne z danymi zapisanymi w systemie rezerwacyjnym przewoźnika oraz systemie rezerwacyjnym używanym przez Wykonawcę.
11. Wykonawca zapewnia możliwość bez kosztowego zwrotu biletu w dniu jego wykupu.
12. Zamawiający może anulować wykupiony bilet, zmienić trasę lub termin podróży przed planowanym wylotem. Jeżeli zmiana będzie wiązać się z rekalkulacją ceny biletu, Zamawiający zobowiązuje się do wyrównania udokumentowanej różnicy w cenie. Poza różnicą w cenie Wykonawca nie będzie pobierał z tego tytułu dodatkowych opłat i nie służy mu dodatkowe wynagrodzenie. W przypadku anulowania biletu przez Zamawiającego zwrot kosztów zgodnie z warunkami zastosowanej taryfy, powinien nastąpić w ciągu 30 dni od daty rezygnacji, na podstawie faktury korygującej.
13. Wykonawca zapewnia Zamawiającemu obsługę 7 dni w tygodniu 24 godziny na dobę:
	* dni robocze w godzinach 08:00-18:00, dni wolne od pracy w godzinach 10:00-15:00 z przydzieleniem osobnego numeru telefonu przełączanego do minimum trzech stanowisk rezerwacyjnych, umożliwiając założenie rezerwacji, dokonanie zmian w rezerwacji oraz wykup biletu,
	* całodobowo – do dyspozycji numer telefonu w celu rozwiązania problemów w związku z zaistnieniem sytuacji nieprzewidzianej, awaryjnej, szczególnie w trakcie podróży poza granicami kraju.
14. Wykonawca jest zobowiązany do pośrednictwa między Uniwersytetem Gdańskim a przewoźnikami w sprawach reklamacyjnych.
15. Zamawiający wymaga od Wykonawcy informowania o wprowadzeniu przez linie lotnicze programów lojalnościowych/motywacyjnych, zgłaszania uczestnictwa Zamawiającego oraz administrowania tymi programami w imieniu Zamawiającego, a także wprowadzenia odpowiednich kodów identyfikacyjnych do biletów wystawianych we wszystkich biurach Wykonawcy.
16. Faktura za bilety i polisy, poza wymogami księgowymi, musi zawierać:
* cenę biletu, wartość opłaty transakcyjnej pobieranej za wystawienie biletu, wartość upustu oraz dodatkowe informacje: dane pasażera, datę wylotu i przylotu, trasę przelotu.
* cenę polisy, termin i wariant ubezpieczenia, dane ubezpieczonego. Polisa ma zawierać dane ubezpieczyciela, ubezpieczającego i ubezpieczonego, zakres i termin ubezpieczenia, wysokość składki oraz OWU.
1. Wszelkie dane osobowe pasażerów dotyczące realizacji niniejszej umowy, przekazywane Wykonawcy przez Zamawiającego (np. związane z internetowym zamawianiem biletów lotniczych oraz polis) podlegają ochronie wynikającej z ustawy z dnia 19 maja 2018r. o ochronie danych osobowych Dz. U. 2018 nr poz. 1000 i nie mogą być wykorzystywane przez Wykonawcę w żadnym innym celu wykraczającym poza zakres realizacji wynikający z niniejszej umowy – tj. zamawianie biletów i polis dla Zamawiającego (w tym dla celów marketingowych).
2. Zamawiający informacyjnie podaje, że w ciągu ostatnich 24 miesięcy zakupił 250 biletów lotniczych krajowych, 2150 biletów lotniczych zagranicznych i 1860 polis ubezpieczeniowych. Są to ilości szacunkowe, służą do skalkulowania ceny oferty, porównania ofert i wyboru najkorzystniejszej oferty. Rzeczywiste ilości zamawianych biletów i polis wynikać będą z bieżących potrzeb Zamawiającego a łączna wartość umowy nie przekroczy kwoty jaką Zamawiający przeznacza na realizację zamówienia – rozdz. III pkt 5 SIWZ.
3. Zmniejszenie lub zwiększenie ilości biletów i polis nie może być podstawą do dochodzenia roszczeń ze strony Wykonawcy.
4. Zamawiający zastrzega sobie prawo do rezygnacji z części zamówienia (w ramach prawa opcji) maksymalnie o 20% wartości brutto zamówienia. W tym przypadku Wykonawcy nie przysługują roszczenia odszkodowawcze wobec Zamawiającego. Przewidziana w niniejszym punkcie rezygnacja (opcja) spowoduje odpowiednią zmianę ostatecznej ceny zamówienia. Skorzystanie z prawa opcji nie stanowi zmiany umowy.

 ………………………………………….

 Podpis Wykonawcy