

**Załącznik nr 1 do OIWZ**

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

1) Główny kod CPV:

63512000-1 – Usługi sprzedaży biletów podróży i pakietów wycieczkowych

2) Dodatkowe kody CPV:

63515000-2 – Usługi podróże

60200000-0 – Usługi transportu kolejowego

60100000-9 – Usługi w zakresie transportu drogowego

64121000-0 Multimodalne usługi kurierskie

64121200-2 Usługi dostarczania paczek

55300000-3 Usługi restauracyjne i dotyczące podawania posiłków

33651600-4 Szczepionki

1. Przedmiotem niniejszego postępowania jest: „obsługa logistyczna wizyt studyjnych za granicą i na terenie Polski realizowanych w drugiej połowie 2018 roku, w ramach przygotowań do organizacji wystawy EXPO Horticultural 2024 w Łodzi.” w czasie trwania umowy, tj. od dnia zawarcia do dnia 31 grudnia 2018 r. lub do wyczerpania kwoty, a w szczególności:

**I. Wykonawca zobowiązany jest do podjęcia podstawowych działań niezbędnych dla właściwej organizacji wizyty studyjnej, obejmujących:**

- 1) rezerwacja i wystawianie i sprzedaż biletów lotniczych,
- 2) wystawianie i sprzedaż biletów kolejowych i autobusowych,
- 3) rezerwacja i sprzedaż usług noclegowych oraz wystawianie voucherów,
- 4) potwierdzanie zakupionych miejsc noclegowych, w terminie i w standardach uzgodnionych z Zamawiającym, w krajach europejskich i pozaeuropejskich wraz z ich dostarczeniem, bez pobierania dodatkowych opłat, do siedziby Zamawiającego,
- 5) przydzielenie do realizacji umowy co najmniej 2 aktywnych stanowisk rezerwacji obsługiwanych przez kasjerów lotniczych z co najmniej 3 letnim stażem pracy na stanowisku kasjera lotniczego
- 6) udostępnianie Zamawiającemu, w okresie trwania umowy, systemu rezerwacyjnego połączeń lotniczych, bez pobierania dodatkowych opłat, celem dokonywania rezerwacji,
- 7) przeszkolenie w siedzibie Zamawiającego - w ramach wartości zawartej umowy – 2 pracowników Zamawiającego w celu nabycia umiejętności korzystania z systemu rezerwacyjnego połączeń lotniczych dla potrzeb Zamawiającego,
- 8) dołożenie wszelkich starań umożliwiających taką organizację 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,
- 9) wysyłanie do Zamawiającego w terminie nie dłuższym niż 2 godziny od pisemnego zlecenia Zamawiającego (przesłanego faksem lub pocztą elektroniczną), propozycji kilku (co najmniej trzech) różnych opcji połączeń lotniczych, dostępnych na rynku, gradując propozycje w dwóch wariantach:
    - a) w przypadku połączeń wieloetapowych jako najkorzystniejsze logistycznie (najkrótszy czas podróży z maksymalnie krótkim czasem oczekiwania na kolejny środek lokomocji): od najkrótszego do najdłuższego,
    - b) 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,
  - 10) wystawianie i sprzedaż biletów lotniczych na warunkach i w klasach zleczanych 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”),
  - 11) weryfikacja w ciągu sześciu godzin od wysłania pisemnego zamówienia (przesłanego faksem lub pocztą elektroniczną) wybranych przez Zamawiającego połączeń lotniczych, a w przypadku posiadania informacji o korzystniejszych logistycznie lub cenowo połączeniach, przekazanie ich Zamawiającemu,
  - 12) sprzedaż biletów kolejowych i autobusowych oraz usług noclegowych zgodnie z dyspozycjami Zamawiającego, które będą określać rodzaj i ilość biletów, noclegów, a także miejsce i termin podróży,
  - 13) zaoferowanie Zamawiającemu, w terminie nie dłuższym niż 6 godzin od wysłania pisemnego zamówienia (przesłanego faksem lub pocztą elektroniczną) trzech różnych wariantów połączeń kolejowych lub autobusowych, dostępnych na rynku, najkorzystniejszych logistycznie i cenowo z uwzględnieniem klas podróży kolejowych i autobusowych oraz wszystkich dostępnych promocji wynikających z terminu 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,
  - 14) zaoferowanie trzech wariantów noclegów w hotelach minimum trzygwiazdkowych, znajdujących się w systemach rezerwacyjnych i poza systemami, w odległości nie większej niż trzech kilometrów od miejsca wskazanego w zamówieniu,

- 15) rezerwacja i sprzedaż usług noclegowych,
- 16) dostarczanie, bez naliczania dodatkowych opłat, biletów lotniczych, kolejowych lub autobusowych oraz voucherów lub potwierdzeń zakupionej usługi noclegowej do siedziby Zamawiającego w godzinach urzędowania Zamawiającego (poniedziałek, środa-piątek w godz. 8-16, wtorek w godz. 9-17); w wyjątkowych sytuacjach sposób dostarczenia biletów, voucherów lub potwierdzeń zakupionej usługi hotelowej może ulec zmianie - może być wymagany w innym terminie, niż dni i godziny pracy Zamawiającego. Wówczas bilet, voucher lub potwierdzenie zakupionej usługi hotelowej 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,
- 17) wskazanie koordynatorów po stronie Wykonawcy odpowiedzialnych za organizację podróży służbowej odbywanej przez przedstawicieli Zamawiającego, którzy, na wyraźne zlecenie Zamawiającego, zobowiązani są do:
  - a) kompleksowego zorganizowania podróży służbowej odbywanej przez przedstawicieli Zamawiającego, w tym m.in.: rezerwacji biletów, noclegów, transferu z lotniska i na lotnisko,
  - b) sprawdzenia jakości zaproponowanych usług w zakresie połączeń i noclegów z odpowiednim wyprzedzeniem przed rozpoczęciem podróży, pozwalającym na wprowadzenie zmian w jej przebiegu, jeśli, z uwagi na powstałe problemy komunikacyjne lub niski standard noclegów, okażą się konieczne,
- 18) zapewnienie poza godzinami pracy Zamawiającego oraz całodobowo w soboty i dni ustawowo wolne od pracy, serwisu telefonicznego, umożliwiającego obsługę Zamawiającego w zakresie przedmiotu zamówienia,
- 19) informowanie, zgodnie z warunkami przewoźnika, o zbliżających się terminach wykupu biletów, dokonanych wcześniej rezerwacjach telefonicznie lub e-mailem.

**II. Wykonawca zobowiązany jest do podjęcia innych działań niezbędnych dla właściwej organizacji wizyty studyjnej, w tym w szczególności:**

- 1) zapewnienia profesjonalnych tłumaczeń językowych ustnych symultanicznych oraz konsekwentnych z języka polskiego w szczególności na język angielski, francuski, hiszpański, chiński, japoński, arabski oraz z języka angielskiego, francuskiego, hiszpańskiego, chińskiego, japońskiego, arabskiego w szczególności na język polski, w tym tzw. szeptanych w ramach wizyt studyjnych i wydarzeń promocyjnych. Zlecenie tłumaczenia powinno zawierać informacje na temat:
  - a) rodzaju tłumaczenia;
  - b) miejsca, terminu i przewidywanego czasu trwania danego spotkania;

- c) liczby wymaganych tłumaczy;
  - d) zastrzeżenie, że przy realizacji danego zlecenia zachodzi możliwość przedłużenia się wykonywanego tłumaczenia ustnego poza termin określony w zleceniu i powinno być ono kontynuowane niezależnie od przewidywanego w zleceniu czasu trwania spotkania, Zamawiający przekaze zlecenie usługi tłumaczenia ustnego symultanicznego najpóźniej na 3 dni przed terminem rozpoczęcia planowanego spotkania. Zamawiający szacuję, iż na każdą wizytę będzie wymagany jeden tłumacz. Tłumacze będą zobligowani do stosowania terminologii funkcjonującej w prawie krajowym, unijnym i międzynarodowym lub w dziedzinie, której dotyczy tematyka spotkania, konferencji, szkolenia. Wykonawca zobowiązany jest do potwierdzenia, w formie elektronicznej, otrzymania od zamawiającego danego zlecenia,
- 2) odebrania, przesłania i dostarczania paczek do miejsc wskazanych przez Zamawiającego, transportem lotniczym, kolejowym lub drogowym, zgodnie z oczekiwaniami Zamawiającego, w terminach wskazanych przez Zamawiającego. Zamawiający dopuszcza przesyłanie przedmiotowych paczek jako lotniczego bagażu dodatkowego lub poprzez rezerwacje i zakup usług kurierskich, przesyłki, transportu, spedycji lub innych usług w celu odebrania, przesłania i dostarczenia paczek lub przesyłek na warunkach i w terminach zlecanych przez Zamawiającego, na trasach europejskich i pozaeuropejskich oraz wystawianie potwierdzeń zakupu tego typu usług dla Zamawiającego,
  - 3) ubezpieczenia przesyłek i osób wskazanych przez Zamawiającego od wszelkiego ryzyka w transporcie w ramach organizowanych wizyt studyjnych i wydarzeń promocyjnych. Zakres ubezpieczenia powinien obejmować wszelkie ryzyka z tytułu zniszczenia, uszkodzenia, zalanania, kradzieży, nieszczęśliwych wypadków (ostateczny zakres ryzyk podlegających ubezpieczeniu wymaga pisemnej akceptacji Zamawiającego),
  - 4) wystawiania lub przekazywania Zamawiającemu dokumentacji potwierdzającej odebranie, nadanie oraz dostarczenie paczek (np. dokumenty spedycyjne, protokoły odbioru i dostarczenia),
  - 5) zaoferowania Zamawiającemu, w terminie nie dłuższym niż 6 godzin od wysłania przez Zamawiającego pisemnego, szczegółowego zlecenia wysyłki paczki (przesłanego pocztą elektroniczną) trzech różnych wariantów przesłania paczki dostępnych na rynku, najkorzystniejszych logistycznie i cenowo z uwzględnieniem szybkości doręczenia paczki lub przesyłki oraz wszystkich dostępnych promocji wynikających z terminu rezerwacji i wykupienia usługi, wraz z podaniem informacji o tym, jak przesunięcie terminu wysyłki (np. wysyłka jeden dzień wcześniej, wysyłka powrotna jeden dzień później) wpłynie na zmianę czasu doręczenia cenę usługi. Propozycja wysyłki przez Wykonawcę będzie obejmowała propozycje w dwóch wariantach:
    - a) w przypadku połączeń wieloetapowych jako najkorzystniejsze logistycznie (najkrótszy czas doręczenia): od najkrótszego do najdłuższego,

- b) jako najkorzystniejsza cenowo: od najtańszego do najdroższego,
- 6) wykonanie wszelkich czynności niezbędnych do zrealizowania procedur celnych i opłacenie cła,
- 7) wykonywania wszelkich czynności niezbędnych do uzyskania wiz dla osób delegowanych odbywających podróże służbową. Kwota opłaty zależy od rodzaju wizy, której dotyczy wnioski, oraz kraju do którego został delegowany pracownik Zamawiającego. Zamawiający szacuje, iż będzie delegował minimum dwie osoby do każdego kraju, w którym jest wymagana wiza,
- 8) wykonywania wszelkich czynności niezbędnych do uzyskania szczepień ochronnych dla osób delegowanych odbywających podróże służbową w ramach wizyt studyjnych 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,
- 9) zapewnienia usług cateringowych na potrzeby wizyt studyjnych i wydarzeń promocyjnych organizowanych przez Zamawiającego zagranicą i w kraju, poprzez usługi cateringowe Zamawiający rozumie usługę obejmującą przygotowywanie, dostarczanie i podawanie posiłków w miejscu wskazanym przez Zamawiającego. W ramach świadczonych usług Wykonawca będzie dostarczał catering sukcesywnie, zgodnie ze zgłaszanym każdorazowo zapotrzebowaniem przez Zamawiającego na wskazane spotkanie. W ramach świadczenia usług cateringowych Wykonawca zapewni: przerwę kawową, lunch bufetowy oraz kanapki, wg poniższej specyfikacji, jako przyjętego standardu:
- Przerwa kawowa obejmować będzie minimum: gorącą kawę (co najmniej 250 ml na osobę), herbatę w torebkach, minimum trzy rodzaje, w tym co najmniej: 2 rodzaje herbaty czarnej i jeden rodzaj herbaty owocowej (jedna torebka na osobę), gorącą wodę do herbaty (wg potrzeb, adekwatnie do liczby uczestników spotkania), soki owocowe 100%, 2 rodzaje (co najmniej 300 ml na osobę, nie dopuszcza się napoi owocowych i nektarów), wybór ciastek deserowych, co najmniej 3 rodzaje (co najmniej 150 g na osobę), dodatki do napojów ciepłych – cukier, mleczko do kawy w opakowaniach jednorazowych, cytryna, słodzik (wg potrzeb, adekwatnie do liczby uczestników spotkania).
  - Lunch bufetowy obejmować będzie minimum: zupę, co najmniej 2 propozycje (co najmniej 300 ml na osobę), danie główne mięsne, co najmniej 2 propozycje (co najmniej 200 g na osobę), danie główne rybne, 1 propozycja (co najmniej 200 g na osobę), dodatki do dań głównych: ziemniaki gotowane/pieczone, ryż, makaron, kasza (co najmniej 300 g na osobę), zestaw surówek, bukiet warzyw gotowanych (co najmniej 300 g na osobę), deser, co najmniej 3 propozycje ciast (co najmniej 100 g na osobę), gorącą kawę (co najmniej 250 ml na osobę), herbatę w torebkach, co najmniej 3 rodzaje, w tym co najmniej 2 rodzaje herbaty czarnej i jeden rodzaj herbaty owocowej (jedna torebka na osobę), gorącą wodę do

herbaty (wg potrzeb, adekwatnie do liczby uczestników spotkania), dodatki do napojów ciepłych – cukier, mleczko do kawy w opakowaniach jednorazowych, cytryna, słodzik (wg potrzeb, adekwatnie do liczby uczestników spotkania), soki owocowe 100%, co najmniej 3 rodzaje (co najmniej 300 ml na osobę, nie dopuszcza się napoi owocowych i nektarów), wodę niegazowaną i gazowaną, podawaną w butelkach szklanych i plastikowych o pojemności nie większej niż 500 ml – ilość wody niegazowanej powinna być dwukrotnie większa niż ilość wody gazowanej – co najmniej 250 ml na osobę). Kanapki: kanapki dekoracyjne na 2 rodzajach chleba (jasny i ciemny) – 4 sztuki na osobę – łącznie co najmniej 240 g. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu propozycje menu, na podstawie którego będą wybierane dania na poszczególne spotkania. Wykonawca zaproponuje: surówki – co najmniej 3 propozycje do wyboru, zupy – co najmniej 3 propozycje, dania główne: mięsne – co najmniej 3 propozycje, rybne – 2 propozycje, ciasta: co najmniej 3 propozycje do wyboru, kanapki - co najmniej 4 propozycje do wyboru.

Podane powyżej przykłady posiłków (menu) służą wyłącznie do określenia oczekiwanego przez Zamawiającego standardu jakościowego i skalkulowania przez Wykonawcę ceny oferty, a tym samym przykłady te nie są wiążące dla Zamawiającego w trakcie realizacji przedmiotu umowy. Menu na poszczególne spotkania będzie ustalone każdorazowo na podstawie zamówienia składanego przez Zamawiającego. Niezwłocznie po otrzymaniu zamówienia Wykonawca każdorazowo przedstawi Zamawiającemu do akceptacji szczegółową propozycję menu planowanego do serwowania w trakcie danej wizyty studyjnej lub wydarzenia promocyjnego. W razie zgłoszenia przez Zamawiającego zmian do zaproponowanego menu, Wykonawca ma obowiązek ich uwzględnienia zgodnie z sugestią Zamawiającego. Zamawiający zastrzega sobie prawo zamówienia na potrzeby organizowanej wizyty studyjnej lub wydarzenia promocyjnego wyłącznie przerwy kawowej albo lunchu bufetowego albo kanapek, jak również do określenia w zamówieniu potrzeb wykraczających poza standard (np. przerwa kawowa ciągła itp.) lub ograniczonych (np. przerwa kawowa bez soków, lunch z 1 daniem głównym itp.). Liczba uczestników spotkań będzie podawana każdorazowo w zapotrzebowaniu na usługi cateringowe.

10) Zapewnienia usług restauracyjnych, na które składać się będą obiady i kolacje dla uczestników wizyty:

a) obiady składające się z: przystawki – sałat mieszanych z dodatkami (co najmniej 3 rodzaje w ilości co najmniej 150 g na osobę), co najmniej dwóch zup do wyboru, 2-óch dań głównych (1 mięsny oraz 1-go rybnego z wykluczeniem pangii), dodatków skrobiowych (co najmniej 2 rodzaje do wyboru, np. ryż, ziemniaki, lub kluski itp.) i warzywne (warzywa z grilla bądź z wody lub blanszowane itp.), deser podawane w pucharkach, np. mus, krem lub lody, sałatka owocowa, itp. (4 rodzaje do wyboru w ilości co najmniej 1 pucharek 150 g na osobę), ciasta krojone Napoje zimne i gorące,

- b) Kolacje składające się z: sałaty z dodatkami (co najmniej 3 rodzaje), 4 przystawki na zimno /na gorąco (do wyboru co najmniej 4 rodzajów), sery, wędliny, ryby (w ilości co najmniej 200 g na osobę po obróbce termicznej) , danie główne na gorąco (co najmniej 4 rodzaje do wyboru w tym jedno wegetariańskie, dwa mięsne oraz jedno rybne), dodatki skrobiowe (co najmniej 3 rodzaje do wyboru, np. ryż, ziemniaki, kluski itp.), desery np. mus, krem lub lody, sałatka owocowa, napoje zimne i gorące serwowane,
  - c) Wykonawca prześle Zamawiającemu co najmniej na 5 dni przed planowaną wizytą studyjną propozycję menu. Zamawiający niezwłocznie zaakceptuje lub naniesie sugestie do menu i prześle ostateczną wersję Wykonawcy nie później niż 3 dni przed planowanym terminem każdego spotkania,
- 11) W zakresie usługi transportu osobowego Wykonawca zapewni:
- a) transport zaproszonych uczestników wizyty studyjnej na trasie z lotnisko - hotel- lotnisko,
  - b) transport miejscowy zaproszonych uczestników wizyty studyjnej zgodnie z programem przedstawionym każdorazowo przez Zamawiającego na 3 dni przed planowanym terminem wizyty,
  - c) miejsce postojowe w bezpośrednim sąsiedztwie (w odległości nie przekraczającej 100 metrów) obiektu hotelarskiego oraz od obiektów gdzie serwowane są obiady i kolacje oraz odwiedzane w ramach wizyty obiekty,
  - d) pojazdy w liczbie oraz wielkości odpowiadającej liczebności poszczególnych wizyt,
  - e) pojazdy spełniające odpowiednie normy dotyczące przewozu osób i mienia oraz posiadające aktualne badania techniczne,
  - f) Wykonawca musi posiadać wykupione ubezpieczenie OC i NNW,
  - g) pojazdy przeznaczone do przewozu uczestników każdej z wizyt studyjnych, których rocznik nie może być starszy niż 2010 rok,
  - h) liczba zaproszonych uczestników wizyty studyjnej będzie każdorazowo potwierdzona przez Zamawiającego do 3 dni przed planowanym terminem wizyty,
- 12) usługi rezerwacji/ rejestracji osób wskazanych przez Zamawiającego na wskazanych wydarzeniach w szczególności na konferencjach, kongresach, szkoleniach, festiwalach, eventach o tematyce ogrodniczej, zarówno na terenie Polski jak i zagranicą oraz uiszczania opłat konferencyjnych.
- a) Zamawiający zawiadomi Wykonawcę o konieczności rejestracji/rezerwacji na co najmniej 3 dni przed wydarzeniem,
  - b) Zamawiający prześle Wykonawcy wszystkie dane/informacje niezbędne do rejestracji/rezerwacji.
- 13) Inne usługi niezbędne dla poprawnego zorganizowania wizyty studyjnej, z uwzględnieniem jej rangi, w tym wymogów protokołu dyplomatycznego. Sposób zapewnienia innych elementów wymagać będzie akceptacji Zamawiającego, w tym wskazania szczegółowych

kosztów przez Wykonawcę, przy czym prowizja Wykonawcy za realizację uzgodnionych działań w danym obszarze wyniesie nie więcej niż 10% wartości poszczególnych działań.

### **III. Wymogi dodatkowe:**

- 1) Wykonawca przed zawarciem Umowy przedstawi polisę ubezpieczeniową od odpowiedzialności cywilnej do wysokości nie mniejszej niż 100 000,00 PLN. Wykonawca jest zobowiązany do posiadania ważnej polisy ubezpieczeniowej przez cały okres trwania Umowy.
- 2) czas realizacji zlecenia Zamawiającego, od momentu pisemnego (elektronicznego) zaakceptowania przez Zamawiającego szczegółowego sposobu realizacji danego zlecenia będzie zgodny z Ofertą Wykonawcy;
- 3) 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 lub potwierdzenia zakupu noclegu lub wysyłki paczki,
- 4) 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,
- 5) 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.
- 6) Wykonawca wyraża zgodę na dokonywanie wzajemnych rozliczeń z przysługującego wynagrodzenia, na podstawie faktur korygujących,
- 7) w sytuacji braku możliwości bezkosztowego zwrotu biletu, Zamawiający pokryje koszty wynikające z jego zwrotu,
- 8) w przypadku rezygnacji z usługi noclegowej Wykonawca odwoła rezerwację bez naliczania kar i opłat,
- 9) Wykonawca przejmie obowiązki dotyczące składania odwołań i reklamacji do linii lotniczych, przedsiębiorstw przewozowych, kurierskich, transportowych, spedycyjnych oraz hoteli, do reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dotyczących przewozów i przesyłek realizowanych na podstawie rezerwacji i zakupów dokonywanych u Wykonawcy, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub ze względów losowych oraz odwołania rezerwacji hotelowej lub odwołania zlecenia dostarczenia paczki,
- 10) Wykonawca zobowiązuje się do każdorazowego, niezwłocznego, przekazywania drogą elektroniczną informacji dot. zmiany cen biletów, wpisania na listę rezerwową, zmiany godziny rejsu, odwołania rejsu oraz zmian w usłudze noclegowej,



- 11) w przypadku losowego przedłużenia czasu podróży, odwołania rejsu itp. Wykonawca gwarantuje, bez naliczania dodatkowych kosztów obsługi, pomoc organizacyjną dla pracowników Zamawiającego związaną z bezgotówkowym uzyskaniem noclegu, zmianą biletu lotniczego, itp.,
- 12) w przypadku dokonania grupowej rezerwacji biletów dla Zamawiającego, Wykonawca zobowiązuje się do wniesienia z własnych środków przedpłaty żądanych przez przewoźnika. Wniesiona przedpłata zostanie rozliczona w jednostkowych cenach za zakupione bilety,
- 13) Bilet wystawiony przez Wykonawcę musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego,
- 14) 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,
- 15) Wykonawca sporządza będzie dla Zamawiającego miesięczne raporty z wystawionych przez Wykonawcę faktur na bilety lotnicze, kolejowe, autobusowe, usług hotelarskie i przesłane paczki do 10-go dnia następnego miesiąca,
- 16) Czasy reakcji Wykonawcy na zlecenie Zamawiającego oznaczają podjęcie działań zmierzających do realizacji zlecenia. Czas realizacji zlecenia, przedstawiany przez Wykonawcę oznacza czas realizacji zlecenia od pisemnej (elektronicznej) akceptacji przez Zamawiającego sposobu i kosztów realizacji zlecenia.
- 17) Określenie w opisie przedmiotu zamówienia na usługi lub roboty budowlane wymagań zatrudnienia przez wykonawcę lub podwykonawcę na podstawie umowy o pracę osób wykonujących wskazane przez zamawiającego czynności w zakresie realizacji zamówienia, jeżeli wykonanie tych czynności polega na wykonywaniu pracy w sposób określony w art. 22 § 1 Kodeksu pracy: Dwie osoby będące kasjerami lotniczymi, które ukończyły kurs kasjera lotniczego, posiadające co najmniej 3 letnie doświadczenie w pracy kasjera lotniczego, zatrudnione na umowę o pracę
- 18) Miejsce wykonania:  
Miejscem świadczenia usług będzie Miasto Łódź, ul. Piotrkowska 171, poszczególne usługi będą wykonywane w miejscach wskazanych przez Zamawiającego, w zależności od miejsca organizacji wizyt.
- 19) Warunki gwarancji i rękojmi za wady: zostały określone we Wzorze Umowy/Istotnych postanowieniach,
- 20) Czas trwania zamówienia lub termin wykonania: **od dnia zawarcia umowy do dnia 31.12.2018r. lub do wyczerpania wartości umowy.**
- 21) Wykonawca winien posiadać członkostwo lub być agentem Międzynarodowego Zrzeszenia Przewoźników Lotniczych IATA (INTERNATIONAL AIR TRANSPORT ASSOCIATION).