

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Zapewnienie obsługi w zakresie rezerwacji i sprzedaży biletów lotniczych i kolejowych na potrzeby Krakowskiego Biura Festiwalowego w podziale na 2 części.

- Przedmiot zamówienia dotyczy rezerwacji, wystawiania i dostarczania Zamawiającemu biletów lotniczych i kolejowych na trasach zagranicznych, w tym w szczególności z i do krajów europejskich (w tym Niemcy, Francja, Wielka Brytania, Włochy, Hiszpania itp.) a także z i do destynacji pozaeuropejskich (m.in. USA, kraje azjatyckie). Przedmiot zamówienia obejmuje też bilety lotnicze i kolejowe na trasach krajowych.
- Powyższe wskazanie ma charakter przykładowy. W trakcie realizacji zamówienia Zamawiający może rezerwować bilety na trasach innych niż przedstawione powyżej.
- Planowany zakres zamawianych biletów:
 - **Część 1** – Obsługa Zamawiającego w zakresie rezerwacji, wystawiania i dostarczania Zamawiającemu biletów lotniczych i kolejowych na trasach zagranicznych i krajowych na potrzeby realizacji projektów HEMI, CELA oraz Filmowa Małopolska w okresie od dnia zawarcia umowy do 31.12.2023 roku – łącznie ok. 136 biletów lotniczych, w tym 132 bilety – trasy europejskie; 4 – trasy międzykontynentalne oraz 2 bilety kolejowe – trasy krajowe, w szacunkowej konfiguracji:

PROJEKT	DATA ZAKOŃCZENIA	BILETY LOTNICZE			BILETY KOLEJOWE	
		EUROPEJSKIE	MIĘDZYKONTYNENTALNE	KRAJOWE	EUROPEJSKIE	KRAJOWE
HEMI	XII 2023	64	-	-	-	-
CELA	XII 2023	50	-	-	-	-
FILMOWA MAŁOPOLSKA	VI 2023	18	4	-	-	2

Część 2 – Obsługa Zamawiającego w zakresie Rezerwacja i sprzedaż biletów lotniczych i kolejowych dla Krakowskiego Biura Festiwalowego na potrzeby realizacji wydarzeń organizowanych przez Krakowskie Biuro Festiwalowe w okresie od dnia zawarcia umowy do 30.06.2022 roku - łącznie ok. 130 biletów, w tym 108 biletów – trasy europejskie; 22 – trasy międzykontynentalne, oraz 58 biletów kolejowych, w tym 14 – trasy europejskie, oraz 44 – trasy krajowe, w szacunkowej konfiguracji:

PROJEKT	BILETY LOTNICZE			BILETY KOLEJOWE	
	EUROPEJSKIE	MIĘDZYKONTYNENTALNE	KRAJOWE	EUROPEJSKIE	KRAJOWE
FESTIWAL MUZYKI FILMOWEJ 2021	30	10	-	-	10
SACRUM PROFANUM 2021	12	-	-	-	8
FESTIWAL CONRADA 2021	-	-	-	-	4
KRAKÓW FILM COMISSION 2021	10	4	-	-	6
MAŁOPOLSKI PRZEMYSŁ SPOTKAŃ	8	-	-	-	6

ORFEO&MAJNUN 2021	16	-	-	4	-
PROJEKTY LITERACKIE 2021	6	-	-	2	2
DELEGACJE PRACOWNIKÓW KBF do 30.06.2022	26	8	-	8	8

4. Wykonawca zobowiązuje się do przejścia obowiązków dotyczących składania odwołań lub reklamacji w stosunku do przewoźnika, w szczególności dotyczących zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub ze względów losowych. Zobowiązanie wykonawcy, o którym mowa w zdaniu poprzednim dotyczy również postępowań reklamacyjnych odnośnie biletów zakupionych przez Zamawiającego na mocy umów zawartych przez Zamawiającego przed datą zawarcia umowy.
5. Bilety będą zamawiane głównie w klasie ekonomicznej. W 2020 roku ok. 99 % zamawianych biletów było biletami w klasie ekonomicznej. Średnia cena biletu lotniczego w 2020 roku wyniosła ok. 1 019,54 zł.
6. Bilety zamawiane będą zarówno dla osób fizycznych, jak i dla nietypowego bagażu (np. instrumentów). O ile będzie to wskazane przez Zamawiającego, wykonawca dokonując rezerwacji na danej trasie zobowiązany będzie uwzględnić, obok przewozu pasażera – osoby fizycznej, konieczność przewozu nietypowego bagażu.
7. Wykonawca obowiązany jest dysponować na potrzeby realizacji zamówienia co najmniej jedną osobą posiadającą uprawnienia kasjera lotniczego.
8. Wykonawca na podstawie zamówienia dokonanego przez osobę upoważnioną przez Zamawiającego, wskazaną w umowie, przystąpi niezwłocznie do wykonania czynności, o których mowa w § 2 ust. 3-6 w projektowanych postanowieniach umowy. Wykonawca niezwłocznie potwierdzi drogą elektroniczną przyjęcie zamówienia.
9. Zamówienie, o którym mowa w pkt 8 będzie zawierać co najmniej trasy i planowane daty lotu/przejazdu, liczbę biletów, imiona i nazwiska pasażerów, konieczność zarezerwowania miejsc dla nietypowego bagażu. Wzór zamówienia stanowi załącznik nr 2 do projektowanych postanowień umowy.
10. Wykonawca dokona rezerwacji zgodnie z wymaganiami Zamawiającego, zapewniając najkorzystniejszy cenowo bilet na danej trasie, gwarantujący bezkolizyjną realizację połączeń wieloetapowych i najkrótszy czas podróży na danej trasie.
11. Wykonawca niezwłocznie po otrzymaniu zamówienia prześle Zamawiającemu drogą elektroniczną propozycję kilku optymalnych połączeń, z uwzględnieniem postanowień pkt 9. Niezwłocznie po akceptacji przez Zamawiającego określonego wariantu połączenia, wykonawca dokona rezerwacji biletu i prześle Zamawiającemu drogą elektroniczną potwierdzenie dokonania rezerwacji zawierające w szczególności informacje dotyczące ceny biletu oraz terminu jego wykupu. Jeżeli osoba upoważniona przez Zamawiającego nie potwierdzi rezerwacji do upływu terminu wykupu biletu, wykonawca bez kosztowo anuluje rezerwację.
12. Wykonawca zobowiązuje się do informowania Zamawiającego o zbliżających się terminach wykupu biletów w ramach dokonanych rezerwacji, najpóźniej na 24 godziny przed upływem ważności dokonanej rezerwacji.
13. Wykonawca niezwłocznie po dokonaniu zakupu biletu przekaze go Zamawiającemu za pośrednictwem poczty elektronicznej. W szczególnie uzasadnionych przypadkach możliwe jest uzgodnienie przez strony innego sposobu przekazania biletu, jednakże z zastrzeżeniem, że sposób ten umożliwi rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie.
14. Opłata transakcyjna powinna uwzględniać wszystkie koszty ponoszone przez Wykonawcę za realizację zamówienia na dany bilet, w tym w szczególności koszty rezerwacji, wystawienia i dostawy biletu, informowanie Zamawiającego o zbliżających się terminach wykupu biletów, oferowanie wariantów połączeń, zorganizowanie i zabezpieczenie kompleksowej realizacji przedmiotu umowy zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i krajów docelowych, koszty zmiany danych osobowych pasażera wskazanych w rezerwacji, anulowania lub zmiany rezerwacji, zwrotu biletu, reklamacji, odprawy i wszelkie interwencje związane z obsługą przelotu oraz wszystkie inne koszty związane z należyтым wykonaniem przedmiotu zamówienia, z zastrzeżeniem postanowień §3 projektowanych postanowień umowy. Do ceny opłaty transakcyjnej nie będzie wliczana cena biletu wynikająca z taryfy przewoźnika. Cena opłaty transakcyjnej pozostanie niezmienna przez cały okres obowiązywania umowy i nie będzie zależna od klasy lotu, trasy, przewoźnika czy też innych czynników.

15. Zamawiający nie pokryje żadnych innych opłat poza opłatą transakcyjną oraz ceną biletu wynikającą z taryfy przewoźnika.
16. Koszt każdego biletu zakupionego przez Zamawiającego obejmuje opłatę transakcyjną oraz cenę biletu wynikającą z taryfy przewoźnika (w tym opłaty lotniskowe, opłaty za bagaż i nadbagaż oraz inne opłaty związane z obsługą lotów).
17. Wykonawca ma obowiązek po każdym miesiącu do 10 dnia kolejnego miesiąca przekazać Zamawiającemu zestawienie zakupionych biletów w danym miesiącu zawierające: dane pasażera, trasę lotu/przejazdu, numer faktury, potwierdzenie ceny przewoźnika dla każdego biletu, w przypadku zakupu biletu w walucie obcej kurs po jakim dokonane zostało przeliczenie na złotówki, zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik nr 3 do projektowanych postanowień umowy.
18. Zamawiający ma prawo zażądać od wykonawcy udokumentowania ceny biletu wynikającej z taryfy przewoźnika. W terminie 10 dni od przesłania żądania #Wykonawca drogą elektroniczną, przedstawi Zamawiającemu dokumenty potwierdzające cenę biletu wynikającą taryfy przewoźnika.
19. W sytuacji gdy przed potwierdzeniem rezerwacji biletu przez Zamawiającego, Zamawiający znajdzie możliwość zakupu danego biletu taniej niż cena zaoferowana przez wykonawcę, Zamawiający może zażądać od wykonawcy zakupu danego biletu w niższej, podanej przez Zamawiającego cenie oraz z podanego przez Zamawiającego źródła (np. strona internetowa konkretnego przewoźnika). Do ceny biletu wykonawca może doliczyć opłatę transakcyjną.
20. Wykonawca jest obowiązany kodować kupowane na rzecz Zamawiającego bilety lotnicze w programach milowych, w których uczestniczy Zamawiający (np. Lufthansa Miles & More, LOT Dla Firm itp.).
21. Wykonawca na czas realizacji usługi udostępni Zamawiającemu zintegrowaną platformę on-line w języku polskim, dostępną 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, umożliwiającą Zamawiającemu po zalogowaniu (poprzez podanie indywidualnego loginu i hasła) co najmniej:
 - uzyskiwanie informacji na temat połączeń lotniczych i kolejowych (data, linie lotnicze, godzina wylotu, przesiadki),
 - uzyskiwanie informacji na temat ceny konkretnego biletu lotniczego lub kolejowego,