

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

**„Zapewnienie obsługi w zakresie rezerwacji i sprzedaży miejsc noclegowych na potrzeby Krakowskiego Biura Festiwalowego w podziale na 2 części”**

1. Przedmiotem zamówienia jest obsługa Zamawiającego w zakresie rezerwacji i sprzedaży miejsc noclegowych w obiektach świadczących usługi hotelarskie w rozumieniu definicji zawartej w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych (t. j. Dz. U. z 2020 r., poz. 2211 z późn. zm.), w tym w szczególności w hotelach i pensjonatach, a ponadto w apartamentach w Polsce i za granicą, na potrzeby zakwaterowania pracowników i gości Zamawiającego.
2. Zamówienie dotyczy w szczególności: dokonywania przez wybranego wykonawcę wszelkich czynności związanych z wyszukiwaniem ofert obiektów hotelarskich i innych obiektów w Polsce i za granicą, ściśle według standardu i wymagań zgłoszonych przez Zamawiającego w jednostkowym zamówieniu składanym przez osobę upoważnioną przez Zamawiającego; rezerwacji i sprzedaży wybranych miejsc noclegowych; dokonywania za nie opłat, dokonywania zmian i odwoływania rezerwacji; pośredniczenia w zwrotach opłat oraz reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dotyczących zakwaterowania w obiektach.
3. W ramach realizacji zamówienia Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia obsługi Zamawiającego co najmniej przez 8 godzin dziennie w dni powszednie, tj. od poniedziałku do piątku, w godz. pomiędzy 08.00 - 20.00. Wykonawca w treści formularza oferty winien wskazać w jakich godzinach zapewni obsługę Zamawiającego (powyższy zakres czasowy stanowi kryterium oceny ofert).
4. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia telefonicznej linii alarmowej czynnej 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu, w celu umożliwienia doraźnego rozwiązywania ewentualnych nagłych problemów z realizacją zamówień oraz dokonywania zmian w rezerwacjach.
5. Zakres geograficzny realizacji zamówienia obejmuje rezerwacje i sprzedaż miejsc noclegowych w obiektach zlokalizowanych głównie w Polsce oraz w Europie, ale też w Azji i Ameryce Północnej.
6. Przewidywany harmonogram potrzeb w zakresie rezerwacji miejsc hotelowych:
  - a. **Część 1** – Zapewnienie obsługi w zakresie rezerwacji i sprzedaży miejsc noclegowych na potrzeby projektów realizowanych przez Krakowskie Biuro Festiwalowe w okresie od dnia zawarcia umowy do 31.12.2023 roku.

LOKALIZACJA	LICZBA OSÓB	ŚREDNIA LICZBA NOCY NA OSOBE	LICZBA NOCLEGÓW
Ateny, Macedonia, Serbia, Bośnia i Hercegowina, Węgry, Słowenia, Estonia, Grecja, Czechy, Rumunia, Włochy, Holandia, Niemcy, Wielka Brytania	137	3	348
Kraków	18	5	150

- b. **Część 2** - Obsługa Zamawiającego w zakresie rezerwacji i sprzedaży mu miejsc noclegowych na potrzeby realizacji wydarzeń organizowanych przez Zamawiającego w okresie od dnia zawarcia umowy do 30.06.2022 roku:

LOKALIZACJA	LICZBA OSÓB	ŚREDNIA LICZBA NOCY NA OSOBĘ	LICZBA NOCLEGÓW
Kraków	343	3	1029
Polska, Europa, Azja, Ameryka Północna	43	3	129

7. Powyższy harmonogram ma charakter szacunkowy i informacyjny. Harmonogram może ulec zmianie co do przedstawionych lokalizacji i liczby osób. W związku z tym, nie jest wiążący dla stron w trakcie realizacji umowy. W trakcie realizacji umowy mogą pojawić się noclegi w miejscach i terminach nieuwzględnionych w harmonogramie. Ponadto, nie wszystkie zawarte w powyższym harmonogramie noclegi muszą zostać zrealizowane. Zamawiający zapłaci wyłącznie za przedmiot zamówienia zamawiany i wykonany zgodnie z postanowieniami umowy.
8. Zamawiający przewiduje realizację zamówienia w standardzie hotelu: dwie gwiazdki (\*\*), trzy gwiazdki (\*\*\*), cztery gwiazdki (\*\*\*\*) lub pięć gwiazdek (\*\*\*\*\*), w zależności od zapotrzebowania Zamawiającego oraz kraju zakwaterowania, a w przypadku rezerwacji miejsc noclegowych innych niż hotelowe, o standardzie nie gorszym niż dla pokoi w hotelach trzygwiazdkowych (\*\*\*), w zależności od zapotrzebowania Zamawiającego oraz kraju zakwaterowania.
9. Najpóźniej na 5 dni roboczych przed rozpoczęciem planowanego terminu pobytu, Zamawiający składać będzie drogą elektroniczną jednostkowe zamówienie, określające kryteria jakie musi spełniać miejsce noclegowe, w tym szczególności typ obiektu, liczbę osób, liczbę dób hotelowych, rodzaj pokoju, minimalny standard obiektu, lokalizację, termin, wymogi co do posiłków, maksymalną opłatę za nocleg oraz ewentualne wymagania specjalne takie jak np.: konieczność zapewnienia nawilżacza powietrza w pokoju hotelowym, dźwiękoszczelne ściany, możliwość rozpoczęcia lub zakończenia doby hotelowej w nietypowych godzinach. Wykonawca niezwłocznie potwierdzi drogą elektroniczną, przyjęcie zamówienia oraz przystąpi do czynności wskazanych poniżej.
10. W terminie do 3 godzin od chwili przekazania jednostkowego zamówienia, Wykonawca przedstawi Zamawiającemu do wyboru co najmniej trzy warianty cenowe realizacji danego zamówienia, celem zatwierdzenia przez Zamawiającego, z zastrzeżeniem pkt 12 i 14. W przypadku, gdy upływ powyższego terminu nie przypada na dzień roboczy bądź na porę objętą obsługą Zamawiającego - ulega on stosownemu przedłużeniu do najbliższego dnia roboczego (do odpowiedniej godziny tego dnia, z uwzględnieniem zaferowanego przez Wykonawcę w ofercie czasu na przedstawienie wariantów).
11. Wykonawca winien rezerwować miejsca noclegowe w najtańszym i najdogodniejszym dla Zamawiającego wariantcie, zgodnie z wymogami Zamawiającego wskazanymi w jednostkowym zamówieniu. Zarezerwowane miejsca noclegowe muszą spełniać międzynarodowe normy jakościowe, tj. odpowiadać międzynarodowym (w tym unijnym) normom w zakresie wyposażenia i bezpieczeństwa.
12. Zamawiający może wskazać Wykonawcy preferowane przez siebie obiekty, odpowiadające kryteriom danego zamówienia. W przypadku dokonania takiego wskazania, Wykonawca zobowiązany jest uwzględnić je w wariantach realizacji zamówienia. W przypadku wskazania przez Zamawiającego preferowanego przez siebie obiektu jako jedyne branego pod uwagę, Wykonawca nie ma obowiązku przedstawiać 3 różnych wariantów realizacji zamówienia, o których mowa w pkt. 10.
13. Warianty realizacji zamówienia zawierać będą wskazanie proponowanego obiektu ze wskazaniem: kategorii tego obiektu, liczby, rodzaju i standardu zamawianych noclegów, terminu pobytu, całkowitej ceny usługi hotelarskiej, pozostałych informacji wymaganych przez Zamawiającego w przesłanym zamówieniu, oraz informacji na temat warunków anulowania rezerwacji.
14. W przypadku gdy kryteriom danego zamówienia odpowiadają mniej niż trzy miejsca noclegowe, Wykonawca przedstawi wszystkie możliwe warianty realizacji zamówienia. Gdy nie istnieje możliwość realizacji danego zamówienia zgodnie z kryteriami wskazanymi przez Zamawiającego, Wykonawca niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od złożenia zamówienia, poinformuje o tym fakcie

Zamawiającego. W takiej sytuacji strony ustalą w trybie roboczym zmianę kryteriów zamówienia.

15. Zamawiający w terminie jednego dnia roboczego od dnia przekazania przez Wykonawcę wariantów realizacji zamówienia, wybierze jeden z wariantów lub zwróci się do Wykonawcy o przedstawienie kolejnych co najmniej 3 wariantów, bądź jeśli brak jest wariantów spełniających wymogi Zamawiającego w liczbie co najmniej 3 - wszystkich możliwych.
16. Wykonawca potwierdza ostatecznie rezerwację wybranego przez Zamawiającego wariantu realizacji zamówienia niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 2 dnia roboczego od potwierdzenia zamówienia (drogą elektroniczną) przez upoważnionego pracownika Zamawiającego, przesyłając jednocześnie potwierdzenie rezerwacji/voucher.
17. Potwierdzenie rezerwacji równoznaczne jest z zamówieniem usługi hotelarskiej, zgodnie z warunkami rezerwacji i ofertą Wykonawcy. W przypadku gdy od momentu przesłania wariantów wykonania zamówienia do momentu potwierdzenia rezerwacji przez Zamawiającego cena miejsca noclegowego ulega zmianie, Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego powiadomienia o tym fakcie Zamawiającego. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wyboru innego wariantu. W przypadku gdy Wykonawca nie powiadomi Zamawiającego o zmianie, zobowiązany jest do utrzymania ceny zgodnej z ceną obowiązującą w chwili przesłania przez Wykonawcę Zamawiającemu proponowanych wariantów realizacji zamówienia, chyba, że cena z chwili potwierdzenia rezerwacji jest niższa.
18. Zamawiający ma prawo zmówić nocleg z naruszeniem terminu wskazanego w pkt 9, o ile Wykonawca każdorazowo wyrazi na to zgodę. Zamawiający jest wówczas zobowiązany do wskazania Wykonawcy obiektu, w którym chce, aby została dokonana rezerwacja. Wykonawca niezwłocznie potwierdzi otrzymanie zamówienia oraz dokona rezerwacji we wskazanym obiekcie i prześle Zamawiającemu potwierdzenie zamówienia.
19. Cena za rezerwację i zakup danego miejsca noclegowego nie może być wyższa niż cena dostępna dla Zamawiającego, w szczególności nie może być wyższa od ceny oferowanej na ogólnie dostępnych portalach rezerwacyjnych (np. booking.com, Expedia.com, venere.com, HRS, rezerwuje.pl itd.). Zamawiający zastrzega sobie prawo sprawdzenia obowiązującej ceny w zaproponowanym/-ch przez Wykonawcę; obiekcie/-tach i we wskazanych w zamówieniu terminach oraz pokojach, na portalach rezerwacyjnych oraz bezpośrednio w wybranych obiektach przed dokonaniem potwierdzenia rezerwacji. W przypadku gdy cena dostępna dla Zamawiającego jest niższa niż cena zaproponowana przez Wykonawcę w tym samym obiekcie i przy tych samych kryteriach, Wykonawca ma obowiązek odpowiedniego zmniejszenia wynagrodzenia do wysokości udokumentowanej przez Zamawiającego ceny za ten sam nocleg.
20. Opłata jednostkowa brutto za dobę hotelową za granicą musi mieścić się w limitach hotelowych określonych w rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 29 stycznia 2013 roku w sprawie należności przysługujących pracownikowi zatrudnionemu w państwowej lub samorządowej jednostce sfery budżetowej z tytułu podróży służbowej (Dz. U. 2013 poz. 167), chyba że w zamówieniu Zamawiający wskaże inaczej.
21. W przypadku zaistnienia sytuacji overbookingu (sytuacji, gdy pomimo posiadania potwierdzonej rezerwacji obiekt hotelarski nie dysponuje pokojem przewidzianym w rezerwacji) oraz niezapewnienia przez podmiot władający obiektem, w którym zaistniał overbooking, zastępczego miejsca noclegowego o standardzie, lokalizacji i pozostałych parametrach nie niższych niż wskazane w zamówieniu, Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia zastępczego noclegu o standardzie, lokalizacji i pozostałych parametrach nie niższych niż wskazane w zamówieniu albo do poniesienia ewentualnych kosztów zastępczego noclegu wybranego przez Zamawiającego, poprzez uregulowanie opłaty za nocleg. Zamawiający nie ponosi żadnych kosztów związanych z zastępczym noclegiem, z zastrzeżeniem sytuacji, gdy koszt noclegu zastępczego okaże się niższy niż koszty pierwotnie zarezerwowanego noclegu, ostateczna cena za nocleg jaką zobowiązany będzie uiścić Zamawiający będzie odpowiadała cenie noclegu zastępczego.
22. W przypadku, gdy Zamawiający uzyskuje od organizatora wydarzenia objętego wyjazdem służbowym, ofertę rezerwacji noclegu w cenie niższej niż rynkowa i dostępna dla Wykonawcy, Wykonawca obowiązany jest do przejścia rezerwacji od organizatora wydarzenia bądź Zamawiającego.
23. Zamawiający może bez ponoszenia żadnych kosztów zmienić osobę korzystającą z zamówionego i potwierdzonego noclegu do chwili rozpoczęcia pierwszej doby hotelowej.
24. Wykonawca na czas realizacji umowy udostępni Zamawiającemu zintegrowaną platformę on-line w języku polskim. Przez zintegrowaną platformę on-line Zamawiający rozumie elektroniczną platformę dostępną 24

godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, umożliwiającą Zamawiającemu po zalogowaniu (poprzez podanie indywidualnego loginu i hasła) co najmniej:

- a. dostęp do opisów i zdjęć hotelarskich;
- b. uzyskanie informacji o dodatkowych usługach, takich jak np. możliwość i sposób parkowania;
- c. uzyskanie informacji o sposobie dojazdu do obiektów;
- d. uzyskanie informacji o dostępności miejsc noclegowych w danym obiekcie oraz obowiązujących cenach brutto;
- e. weryfikowanie przedstawionych przez Wykonawcę wariantów.

Dodatkowe funkcjonalności platformy stanowią kryterium oceny ofert.