*Załącznik nr 3 do SIWZ*

**Opis przedmiotu zamówienia**

1. ***Opis przedmiotu zamówienia.***

Przedmiotem zamówienia objętego niniejszym postępowaniem są usługi rezerwacji, sprzedaży i dostawy biletów lotniczych i kolejowych na trasach zagranicznych i krajowych dla pracowników Wojskowej Akademii Technicznej (w terminach i na trasach zleconych przez WAT), w podziale na następujące grupy:

**I grupa – AZJA** : – ok. 80przelotów na trasach do lub wewnątrz państw azjatyckich, stosownie do potrzeb Zamawiającego.

**II grupa a) – EUROPA (bez Polski)**: – ok. 600przelotów na trasach do lub wewnątrz państw europejskich, stosownie do potrzeb Zamawiającego.

**II grupa b) – POLSKA** – ok 40 biletów na trasach do lub wewnątrz Polski, stosownie do potrzeb Zamawiającego.

**III grupa – AMERYKA:** ok. 80 przelotów na trasach do lub wewnątrz państw Ameryki Pn.  
i Pd., stosownie do potrzeb Zamawiającego.

**IV grupa – AFRYKA:** ok. 20 przelotów na trasach do lub wewnątrz Afryki, stosownie do potrzeb Zamawiającego.

**V grupa – AUSTRALIA:** ok. 10 przelotów na trasach do lub wewnątrz Australii, stosownie do potrzeb Zamawiającego.

**Przewiduje się łącznie ok. 830 przelotów na trasach europejskich   
i pozaeuropejskich.**

***2.*** ***Wymagania dotyczące przedmiotu zamówienia.***

* 1. Przelot oznacza podróż jednej osoby do wskazanego miejsca w relacji „tam   
     i z powrotem” z uwzględnieniem przesiadek i przerw dotyczących tej samej podróży.
  2. Bilety będą dostarczane do Zamawiającego w formie elektronicznej bądź do siedziby Zamawiającego (na koszt Wykonawcy).
  3. W trakcie obowiązywania umowy Wykonawca zobowiązany będzie do:

a) rezerwacji i sprzedaży biletów lotniczych na terenie kraju oraz we wszystkich kierunkach za granicą, zgodnie z potrzebami Zamawiającego,

b) rezerwacji i sprzedaży biletów kolejowych na terenie kraju oraz na trasach europejskich (w klasie i rodzaju pociągu wybranego przez Zamawiającego),

c) pośrednictwa między Zamawiającym a przewoźnikiem w sprawach reklamacyjnych,

d) bezpłatnego dostarczania biletów oraz faktur VAT do siedziby Zamawiającego,

e) oferowania biletów uwzględniających wszelkie opłaty, tj. lotniskowe, paliwowe, podatki, oraz związane z wystawieniem biletu, zmianą rezerwacji,

f) przyjmowania zamówień: pocztą elektroniczną, w formie telefonicznej – przez osobę upoważnioną przez Zamawiającego,

g) dostarczania biletów za pośrednictwem poczty elektronicznej bądź do siedziby Zamawiającego w terminie uzgodnionym przez strony, nie później niż 24h przed terminem planowanej podróży, której dotyczy zamówienie, w godzinach wymaganych przez Zamawiającego,

h) dostarczania (w sytuacjach nagłych) biletów do siedziby Zamawiającego w czasie nie dłuższym niż 6h,

i) przedstawienia optymalnego połączenia oraz połączeń alternatywnych do miejsca docelowego z uwzględnieniem aktualnie najkorzystniejszej ceny, długości trasy oraz czasu podróży. W przypadku przelotów bądź przejazdów z przesiadkami lub   
z przerwami w podróży Wykonawca zapewni warianty połączeń z uwzględnieniem najkorzystniejszych warunków przelotu, podróży koleją, przy zachowaniu odpowiedniego standardu podróży wymaganego przez Zamawiającego, np. czas podróży, długość trasy, jak najmniejsza ilość przesiadek (w przypadku podróży koleją), międzylądowań (w przypadku podróży samolotem), itp.

j) zmiany/przepisania na bilecie imienia i nazwiska (wszelkich wymaganych danych) osoby, na którą wystawiono rezerwację/bilet oraz w sytuacjach nie dających się wcześniej przewidzieć rezygnacji z zaplanowanego przelotu lub przejazdu kolejowego zgodnie z zasadami określonymi w regulaminach przewoźnika, którego dana sytuacja dotyczy,

k) dysponowania co najmniej jednym biurem obsługi w Warszawie (siedziba główna), otwartym co najmniej 5 dni w tygodniu przez 8h w ciągu dnia (od poniedziałku do piątku),

l) dysponowania panelem rezerwacyjnym on - line w języku polskim do dokonywania rezerwacji biletów w systemie 24h/dobę przez siedem dni w tygodniu, nie wyłączając dni świątecznych oraz co najmniej trzema numerami telefonicznymi.

ł) posiadania dostępu na świadczenie usług przez nie mniej niż 500 przewoźników

m) sporządzania i przedstawiania zamawiającemu miesięcznego raportu z tytułu wykonania niniejszej umowy. Ww. raport powinien zawierać następujące informacje: imię i nazwisko pasażera, trasę przelotu, daty wylotu i powrotu, cenę jednostkową biletu brutto, opłatę agencyjną.

***3.*** ***Termin wykonania zamówienia.***

Umowa obejmująca przedmiot zamówienia obowiązywać będzie od dnia jej podpisania przez okres 12 m-cy lub do wyczerpania środków przewidzianych do jej realizacji.