

.....  
(nazwa Zamawiającego)

DPM-I.271.17.2016

## OGŁOSZENIE O ZAMÓWIENIU

**Działając w imieniu Miasta Białystok, ul. Słonimska 1, 15-950 Białystok**, zapraszam do złożenia ofert na wykonanie usługi, której wartość nie przekracza kwoty określonej w art. 4 pkt. 8 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2015 r. poz. 2164 ze zm.).

1. Określenie przedmiotu zamówienia:

**Obsługa wyjazdów zagranicznych zleczanych przez Zamawiającego**

Kod CPV – 63516000-9 usługi zarządzania podróżą;

63512000-1 usługi sprzedaży biletów podróży i pakietów wycieczkowych

2. Opis wymagań:

- 1) Obsługa zagranicznych wyjazdów zleczanych przez Zamawiającego obejmuje zapewnienie (wyszukiwanie, rezerwację, sprzedaż, dostarczenie) biletów lotniczych, kolejowych i promowych, oraz noclegów w hotelach za granicą, możliwość korzystania z poczekalni klasy business na lotniskach, z uwzględnieniem warunków podróży i pobytu określonych każdorazowo przez Zamawiającego, oraz realizację formalności wizowych wraz z dokonaniem opłat za wykup wiz w placówkach dyplomatycznych obcych krajów w Polsce;
- 2) Zakres geograficzny obejmuje obszar całego świata;
- 3) Zamawiający każdorazowo określi szczegółowe wymagania co do lokalizacji, terminu oraz granic cenowych, a także innych wymagań dotyczących jakości oraz zakresu obsługi;
- 4) Zamawiający zastrzega sobie prawo wskazania konkretnego wariantu hotelu lub połączenia (lotniczego, kolejowego, promowego), który Wykonawca będzie zobowiązany zarezerwować. W takim przypadku Wykonawcy nie przysługuje dodatkowe wynagrodzenie, ponad opłatę transakcyjną;
- 5) Realizacja formalności wizowych obejmuje: odbiór od Zamawiającego przez upoważnioną osobę paszportów oraz odpowiednich dokumentów, złożenie kompletu dokumentów wizowych wymaganych przez placówkę dyplomatyczną danego kraju wraz z paszportami osób ubiegających się o wizę, uiszczenie wszelkich opłat, a po otrzymaniu wiz – odbiór paszportów z wizami i dostarczenie ich Zamawiającemu przez upoważnioną osobę;
- 6) Wykonawca zobowiązuje się w szczególności do:
  - a) obsługi Zamawiającego przez minimum dwie osoby (ze wskazaniem bezpośrednich numerów telefonów i adresów mailowych), 7 dni w tygodniu (od poniedziałku do piątku co najmniej w godzinach 8-20, w soboty i niedziele co najmniej w godzinach 10-17), umożliwiając Zamawiającemu dokonywanie rezerwacji, zakupu, zmian, anulacji w zakresie noclegów i biletów przejazdowych (lotniczych, kolejowych, promowych), oraz umożliwiając osobom będącym w podróży bieżący kontakt z Wykonawcą. Wykonawca będzie prowadził ewentualne sprawy reklamacyjne,
  - b) zapewnienia przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, we wszystkie dni w roku, telefonicznego dostępu do tzw. **Helpdesk** w języku polskim, obsługiwanego przez osobę posiadającą dostęp do systemu rezerwacyjnego i wystawionych biletów, umożliwiającego dokonanie rezerwacji, zakupu, zmian, anulacji w zakresie

- noclegów i biletów przejazdowych (lotniczych, kolejowych, promowych) **oraz umożliwiającego osobom będącym w podróży bieżący kontakt z Wykonawcą,**
- c) pośredniczenia w odwoływaniu, zmianie rezerwacji, zwrotach opłat,
  - d) reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych,
  - e) skutecznego informowania (pisemnie, faksem, telefonicznie lub drogą elektroniczną) o zbliżających się terminach wykupu dokonanych wcześniej rezerwacji,
  - f) gotowości pozostania w stałym kontakcie telefonicznym z osobami będącymi w podróży,
  - g) informowania Zamawiającego o wszelkich wydarzeniach i okolicznościach mogących mieć wpływ na przebieg i warunki podróży oraz pobytu,
  - h) bieżącego aktualizowania dostępnej oferty,
  - i) dbania o interes Zamawiającego, w tym uwzględniania ekonomicznych możliwości Zamawiającego,
  - j) realizowania usługi zgodnie z treścią oferty Wykonawcy;
- 7) Wykonawca udostępni Zamawiającemu **panel rezerwacji lotów dla firm** w celu dokonywania rezerwacji online samodzielnie przez upoważnionych pracowników Zamawiającego, gwarantując dostęp do panelu 7 dni w tygodniu przez 24 godziny na dobę. Niezwłocznie po podpisaniu umowy (Załącznik 2 nr do ogłoszenia o zamówieniu) Wykonawca bezpłatnie przeszkoli (w siedzibie Zamawiającego) upoważnionych pracowników Zamawiającego z obsługi panelu rezerwacyjnego, zasad dokonywania rezerwacji, taryf przewoźników, itp.;
- 8) Zamawiający zastrzega sobie możliwość organizowania usług objętych umową we własnym zakresie, jeśli ze względów organizacyjnych i/lub finansowych jest to uzasadnione.

### 3. Warunki realizacji zamówienia:

- 1) Wykonawca przedstawi Zamawiającemu ofertę:
  - a) transportu – w ciągu 1 godziny od momentu otrzymania zgłoszenia. Oferta musi zawierać co najmniej 4 warianty transportu, z uwzględnieniem otrzymanych od Zamawiającego wytycznych, w tym informacji o warunkach i kosztach zmian oraz anulacji,
  - b) hoteli – w ciągu 3 godziny od momentu otrzymania zgłoszenia. Oferta musi zawierać co najmniej 4 warianty hoteli, z uwzględnieniem otrzymanych od Zamawiającego wytycznych, w tym koszt noclegu (koszt jednej doby w przeliczeniu na jedną osobę, **w walucie w jakiej dokonywana jest rezerwacja**), oraz informacji o warunkach i kosztach zmian oraz anulacji. Lokalizację powyższych 4 hoteli Wykonawca przedstawi na mapie z odniesieniem do miejsc, z którymi hotel powinien być dobrze skomunikowany (które Zamawiający wskaże na etapie składania zamówienia),
  - c) zawierającą procedurę ubiegania się o wizy w placówce dyplomatycznej danego kraju w ciągu 3 godzin od momentu otrzymania zgłoszenia, podając listę wymaganych dokumentów, informacje o kosztach oraz godzinach przyjmowania wniosków przez daną placówkę dyplomatyczną. Po otrzymaniu tych informacji Zamawiający ustali najszybszą możliwą datę odebrania dokumentacji przez Wykonawcę (Wykonawca zobowiązany będzie odebrać ją niezwłocznie);
- 2) Elektroniczny bilet lotniczy musi być przesłany bezpośrednio z globalnego systemu rezerwacyjnego na adres e-mail Zamawiającego. Niespełnienie tego warunku spowoduje potraktowanie usługi jako niewykonanej zgodnie z umową i będzie skutkowało naliczeniem kar umownych;

- 3) Wykonawca dostarczy bilet lub potwierdzenie hotelowej rezerwacji/voucher, drogą elektroniczną lub do siedziby Zamawiającego (jeśli muszą być wystawione w formie papierowej), w dniu dokonania zakupu/rezerwacji, w godzinach pracy Zamawiającego lub, za zgodą Zamawiającego, w dniu następnym, o ile umożliwi to rozpoczęcie podróży i pobytu w określonym terminie;
  - 4) Wykonawca odbierze od Zamawiającego paszporty wraz z odpowiednimi dokumentami wizowymi osobiście lub za pośrednictwem kuriera, następnie **niezwłocznie** (w przeciągu maksymalnie dwóch dni) złoży dokumenty w odpowiedniej placówce dyplomatycznej. W czasie maksymalnie dwóch dni od odbioru paszportów z wizami z placówki dyplomatycznej przekaże je Zamawiającemu (osobiście lub za pośrednictwem kuriera). Koszty dostarczania/przesyłania dokumentów pozostają w całości po stronie Wykonawcy;
  - 5) W razie stwierdzenia nieprawidłowości w otrzymanych dokumentach, Zamawiający wezwie Wykonawcę do natychmiastowej poprawy błędów na koszt Wykonawcy i niezwłocznego dostarczenia poprawnie wystawionych dokumentów;
  - 6) W przypadku, gdy podróż będzie się rozpoczynać w innym miejscu niż w Polsce, bilet powinien być dostarczony w miejsce oraz w sposób umożliwiający rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie;
  - 7) Zamawiający nie dopuszcza możliwości rezerwacji połączeń oferowanych przez przewoźników należących do tzw. taniach linii lotniczych (lotniczych przewoźników niskobudżetowych);
  - 8) W przypadku braku oferty zgodnej z potrzebami Zamawiającego, Wykonawca ma możliwość korzystania z usług podwykonawców, ponosi jednak całkowitą odpowiedzialność karną i finansową za jakość wykonywanych przez nich usług. W przypadku korzystania przez Wykonawcę z tego rodzaju usług, Zamawiający nie ponosi żadnych dodatkowych kosztów związanych z pośrednictwem przedsiębiorstw/osób trzecich. Wszelkie rozliczenia dokonywane będą między Wykonawcą a Zamawiającym;
  - 9) **Wysokość opłat transakcyjnych przysługujących Wykonawcy nie podlega zmianie przez cały okres trwania umowy;**
  - 10) W przypadku, gdy Zamawiający stwierdzi i udowodni, że cena usług oferowanych przez Wykonawcę jest wyższa niż cena usług bezpośrednio u poszczególnych usługodawców, Wykonawca zobowiązany będzie do zwrotu dwukrotności różnicy, jaka powstanie pomiędzy ceną sprzedanej usługi a ceną przedstawioną przez Zamawiającego. W przypadku 2-krotnego stwierdzenia i udowodnienia zawyżenia ceny, Zamawiający uzna tę usługę za nienależycie wykonaną i zastosuje kary umowne, przewidziane w umowie;
  - 11) Zamawiający wymaga, aby Wykonawca posiadał certyfikat przynależności IATA lub świadectwo akredytacji IATA dla lokalizacji, w której deklaruje wykonywanie usług.
4. Termin realizacji zamówienia: 12 miesięcy od daty wskazanej w umowie lub do wyczerpania środków przeznaczonych na realizację niniejszego zamówienia.
  5. Kryterium wyboru: cena – 100%  
Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta z najniższą ceną ofertową brutto. W uzasadnionych przypadkach Zamawiający dopuszcza możliwość przeprowadzenia negocjacji z Wykonawcą, którego oferta zostanie uznana za najkorzystniejszą na podstawie kryterium wyboru.  
Jeżeli nie będzie można wybrać oferty najkorzystniejszej z uwagi na to, że Wykonawcy złożą oferty o takiej samej cenie - Zamawiający wezwie tych Wykonawców do złożenia dodatkowych ofert cenowych.

6. Oferta musi być napisana w języku polskim i podpisana przez osobę upoważnioną do reprezentowania wykonawcy na zewnątrz.
7. Oferta winna zawierać:
  - a) wypełniony i podpisany formularz ofertowy (na lub wg załącznika nr 1),
  - b) poświadczoną za zgodność z oryginałem kopię przynależności do IATA (Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego) lub ważnego świadectwa akredytacji IATA uprawniającego do usługi w zakresie sprzedaży i obsługi międzynarodowego transportu pasażerskiego wraz z tłumaczeniem na język polski.
8. Ofertę należy prześłać pocztą elektroniczną na adres [aromanczuk@um.bialystok.pl](mailto:aromanczuk@um.bialystok.pl) do dnia 27.12.2016 r. do godz. 15:30
9. Osobą do kontaktu z wykonawcami jest:  
- Anna Romańczuk, pok. nr 503 tel. 85/869-6053, e- mail: [aromanczuk@um.bialystok.pl](mailto:aromanczuk@um.bialystok.pl)
10. Zamawiający odrzuci ofertę, która nie spełnia wymagań określonych w ogłoszeniu o zamówieniu lub jej treść nie odpowiada treści ogłoszenia o zamówieniu, z zastrzeżeniem pkt 11.
11. Zamawiający w toku badania i oceny ofert może żądać od wykonawców wyjaśnień dotyczących oferty, a w przypadku jej niekompletności w zakresie wymaganych dokumentów podmiotowych wezwie do ich uzupełnienia.
12. Zamawiający poprawi w treści oferty:
  - a) oczywiste omyłki rachunkowe i pisarskie,
  - b) inne omyłki polegające na niezgodności oferty z treścią ogłoszenia o zamówieniu, niepowodujące istotnych zmian w treści oferty, o których Zamawiający powiadomi wykonawcę, a wykonawca wyrazi na nie zgodę.
13. Zamawiający udzieli zamówienia wykonawcy, którego oferta odpowiada wszystkim wymaganiom przedstawionym w ogłoszeniu o zamówieniu i przedstawi najkorzystniejszą ofertę w oparciu kryteria wyboru określone w ogłoszeniu o zamówieniu, z zastrzeżeniem pkt 16.
14. Zamawiający powiadomi wykonawców o wyniku postępowania drogą elektroniczną i zamieści informację na stronie internetowej.
15. Inne postanowienia:.....
16. W uzasadnionych okolicznościach Zamawiający dopuszcza unieważnienie postępowania.

**PREZYDENT MIASTA**

.....  
(podpis Kierownika Zamawiającego /jego  
Zastępcy/Sekretarza/osoby upoważnionej)

dr hab. Tadeusz Truskowski

Załączniki:

1. Formularz ofertowy
2. Projekt umowy