

.....  
(nazwa Zamawiającego)

DPM-I.271.1.2018

## 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 2017 r. poz. 1579, 2018 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 umożliwiające 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 nr 2 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 godzin 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 zawierający śniadanie, opłaty miejscowe, uzdrowskowe i inne podatki/opłaty/kaucje/taksy nakładane zgodnie z prawem miejscowym w przeliczeniu na jedną osobę, chyba że w rezerwacji ustalono inaczej, **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 wize 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 przekaze 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. tanich 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 opustów oraz 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: 23.01.2018-22.02.2019 r. lub do wyczerpania środków przeznaczonych na realizację niniejszego zamówienia.
  5. Kryteria wyboru najkorzystniejszej oferty  
Zamawiający dokona oceny ofert, na podstawie informacji zawartych przez Wykonawcę w formularzu ofertowym według następujących kryteriów:

Nazwa kryterium	Waga kryterium (w %)
Cena (C)	45
Opust od cen przewoźnika dla biletów lotniczych, kolejowych i promowych (U)	30
Opust od ceny katalogowej pobytu w hotelu za granicą (H)	25

Zamawiający dokona oceny ofert przyznając punkty w ramach kryterium, przyjmując zasadę, że 1%=1 pkt.

**KRYTERIUM I Cena (C) – waga 45%**

Lp.	Składnik kryterium „Cena”	Waga składnika w pkt (Y)
1.	Opłata transakcyjna za wystawienie jednego biletu lotniczego	20
2.	Opłata transakcyjna za dokonanie jednej rezerwacji hotelowej za granicą	20
3.	Opłata transakcyjna za wystawienie jednego biletu kolejowego	1
4.	Opłata transakcyjna za wystawienie jednego biletu promowego	1
5.	Opłata transakcyjna za przeprowadzenie procedury uzyskania wizy	3

**Ceny opłat transakcyjnych muszą być wyższe niż 0,00 zł.**

Liczba punktów dla każdego składnika wymienionego w tabeli powyżej zostanie wyliczona wg następującego wzoru:

$$C_{1,2, \dots 5} = \frac{\text{cena najniższa}}{\text{cena badana}} \times Y$$

Gdzie:

C1 – oznacza liczbę punktów przyznanych ofercie badanej za składnik wymieniony w poz. 1 tabeli

C2 - oznacza liczbę punktów przyznanych ofercie badanej za składnik wymieniony w poz. 2 tabeli

C3 - oznacza liczbę punktów przyznanych ofercie badanej za składnik wymieniony w poz. 3 tabeli

C4 - oznacza liczbę punktów przyznanych ofercie badanej za składnik wymieniony w poz. 4 tabeli

C5 - oznacza liczbę punktów przyznanych ofercie badanej za składnik wymieniony w poz. 5 tabeli

Y – oznacza wagę ocenianego składnika (w pkt).

Łączna liczba punktów, które zostaną przyznane w ofercie w kryterium „Cena” zostanie obliczona według wzoru:

$$C = C1 + C2 + C3 + C4 + C5$$

Gdzie:

C – oznacza liczbę punktów przyznanych ofercie badanej w kryterium „Cena”

KRYTERIUM II Opust od ceny przewoźnika dla biletów lotniczych, kolejowych i promowych (U) – waga 30%

Lp.	Opust od ceny przewoźnika dla biletów lotniczych, kolejowych i promowych	Waga składnika w pkt (Y)
1.	Opust określony w % od ceny przewoźnika dla biletów lotniczych	26
2.	Opust określony w % od ceny przewoźnika dla biletów kolejowych	2
3.	Opust określony w % od ceny przewoźnika dla biletów promowych	2

W przypadku gdy Wykonawca w Formularzu ofertowym nie wpisze oferowanego opustu, otrzyma w tym kryterium 0 pkt.

Sposób obliczania wartości punktowej ocenianego kryterium:

$$U1 \dots 3 = \frac{\text{opust badany}}{\text{opust najwyższy}} \times Y$$

Gdzie:

U1 – oznacza liczbę punktów przyznanych ofercie badanej za składnik wymieniony w poz. 1 tabeli

U2 – oznacza liczbę punktów przyznanych ofercie badanej za składnik wymieniony w poz. 2 tabeli

U3 – oznacza liczbę punktów przyznanych ofercie badanej za składnik wymieniony w poz. 3 tabeli

Łączna liczba punktów, które zostaną przyznane w ofercie w kryterium „Opust” zostanie obliczona według wzoru:

$$U = U1 + U2 + U3$$

Gdzie:

U – oznacza liczbę punktów przyznanych ofercie badanej w kryterium „Opust”

KRYTERIUM III Opust od ceny katalogowej pobytu w hotelu (H) – waga 25%

Opust od ceny katalogowej pobytu w hotelu	Waga składnika w pkt
Opust określony w % od ceny katalogowej pobytu* w hotelu	25

\*cena katalogowa pobytu – cena zamieszczona na stronie internetowej hotelu lub w innym publikowanym dokumencie np. trivago.pl, hrs.com, booking.com.

W przypadku gdy Wykonawca w Formularzu ofertowym nie wpisze oferowanego opustu, otrzyma w tym kryterium 0 pkt.

Sposób obliczania wartości punktowej ocenianego kryterium:

$$H = \frac{\text{opust badany}}{\text{opust najwyższy}} \times 25$$

Gdzie:

H – oznacza liczbę punktów przyznanych ofercie badanej w kryterium „Opust od ceny katalogowej pobytu w hotelu”

Jako najkorzystniejsza wybrana zostanie oferta o największej łącznej liczbie punktów, obliczonej według wzoru:

$$P = C + U + H$$

Gdzie:

P – oznacza łączną liczbę punktów przyznanych ofercie badanej

C – oznacza liczbę punktów przyznanych ofercie badanej w kryterium „Cena”

U – oznacza liczbę punktów przyznanych ofercie badanej w kryterium „Opust od ceny przewoźnika biletów lotniczych, kolejowych i promowych”


H – oznacza liczbę punktów przyznanych ofercie badanej w kryterium „Opust od ceny katalogowej pobytu w hotelu”

Maksymalna liczba punktów jaką oferta może otrzymać w kryteriach wyboru ofert to 100 punktów.

Zamawiający zaokrągli liczbę punktów, które otrzyma w każdym kryterium, do dwóch miejsc po przecinku.

6. Wykonawca określi cenę z dokładnością do setnych części złotego.
7. Oferta musi być napisana w języku polskim i podpisana przez osobę upoważnioną do reprezentowania wykonawcy na zewnątrz.
8. 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.
9. Ofertę należy przesłać pocztą elektroniczną na adres [aromanczuk@um.bialystok.pl](mailto:aromanczuk@um.bialystok.pl) do dnia 10.01.2018 r. do godz. 15:30
10. 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)
11. Zamawiający odrzuci ofertę, która nie spełnia wymagań określonych w ogłoszeniu o zamówieniu lub jej treść nie odpowiada treści ogłoszenia o zamówieniu, z zastrzeżeniem pkt 12.

12. 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.
13. 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.
14. Zamawiający udzieli zamówienia wykonawcy, którego oferta odpowiada wszystkim wymaganiom przedstawionym w ogłoszeniu o zamówieniu i przedstawi najkorzystniejszą ofertę w oparciu o kryteria wyboru określone w ogłoszeniu o zamówieniu, z zastrzeżeniem pkt 17.
15. Zamawiający powiadomi wykonawców o wyniku postępowania drogą elektroniczną i zamieści informację na stronie internetowej.
16. Inne postanowienia:.....
17. W uzasadnionych okolicznościach Zamawiający dopuszcza unieważnienie postępowania.

**WZ. PREZYDENTA MIASTA**  
  
.....  
**ZASTĘPCA PREZYDENTA**  
(podpis ~~Kierownika~~ Zamawiającego /jego  
Zastępcy/Sekretarza/osoby upoważnionej)

Załączniki:

1. Formularz ofertowy
2. Projekt umowy