

Białystok, 27 stycznia 2020 r.

.....  
(nazwa Zamawiającego)

DPM-IX.271.2.2020

## OGŁOSZENIE O ZAMÓWIENIU

**Działając w imieniu Miasta Białystok, ul. Słonimska 1, 15-950 Białystok**, zapraszam do złożenia ofert na wykonanie usługi/ dostawy/ roboty budowlanej\*, o wartości powyżej 10 000 zł brutto do kwoty określonej w art. 4 pkt. 8 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1843).

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 wizowych 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) Wykonawca zobowiązuje się do rezerwacji hotelu preferowanego przez Zamawiającego z gwarancją oferowanej Zamawiającemu przez organizatora wydarzenia ceny. W przypadku korzystania z cen zaproponowanych przez organizatorów wydarzeń, Wykonawca nie udzieli Zamawiającemu opustu.
- 6) 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 opłat wizowych, a po otrzymaniu wiz – odbiór paszportów z wizami i dostarczenie ich Zamawiającemu przez upoważnioną osobę;
- 7) 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 ogłoszenia o zamówieniu oraz oferty Wykonawcy;
- 8) 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.;
- 9) Zamawiający zastrzega sobie możliwość organizowania usług objętych umową we własnym zakresie, jeśli ze względów organizacyjnych i/lub finansowych jest to uzasadnione.

3. **Termin realizacji zamówienia:** 28.02.2020-28.02.2021 r. lub do wyczerpania środków przeznaczonych na realizację niniejszego zamówienia.

4. **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 ceny biletu lotniczego, kolejowego i promowego (U)	30
Opust od ceny zakwaterowania (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 obsługę noclegów jednej osoby w danym hotelu	20
3.	Opłata transakcyjna za wystawienie jednego biletu kolejowego	1
4.	Opłata transakcyjna za wystawienie jednego biletu promowego	1
5.	Opłata transakcyjna za realizację formalności wizowych	3

**Wysokość opłaty transakcyjnej musi być wyższa 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 biletu lotniczego, kolejowego  
i promowego (U) – waga 30%

Lp.	Opust od ceny biletu* lotniczego, kolejowego i promowego	Waga składnika w pkt (Y)
1.	Opust określony w % od ceny biletu lotniczego	26
2.	Opust określony w % od ceny biletu kolejowego	2
3.	Opust określony w % od ceny biletu promowego	2

\*Cena biletu – cena biletu obejmująca cenę taryfową przewoźnika za transport pasażera, podatki, opłaty lotniskowe oraz wszystkie inne opłaty i należności związane bezpośrednio z transportem, chyba że w rezerwacji ustalono inaczej. Wykonawca zobowiązany jest do stosowania minimalnej ceny biletu, uwzględniając wytyczne zamawiającego, dostępnej w danym miejscu i terminie, z zachowaniem uczciwości handlowej.

W przypadku, gdy Wykonawca w Formularzu ofertowym nie wpisze oferowanego opustu lub wpisze wartość ujemną, 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 zakwaterowania (H) – waga 25%

Opust od ceny zakwaterowania	Waga składnika w pkt
Opust określony w % od ceny zakwaterowania**	25

\*\*cena zakwaterowania – cena zakwaterowania zawierająca śniadanie z uwzględnieniem wszelkich obligatoryjnych kosztów i opłat dodatkowych związanych z pobytem, jak np. opłaty miejscowe, uzdrowskowe i inne podatki/opłaty/kaucje/taksy, opłaty za sprząatanie, itp., chyba że w rezerwacji ustalono inaczej. Wykonawca zobowiązany jest do stosowania minimalnej ceny zakwaterowania, uwzględniającej wytyczne Zamawiającego, dostępnej w danym miejscu i terminie, z zachowaniem uczciwości handlowej.



W przypadku, gdy Wykonawca w Formularzu ofertowym nie wpisze oferowanego opustu lub wpisze wartość ujemną, 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 zakwaterowania”

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 biletu lotniczego, kolejowego i promowego”

H – oznacza liczbę punktów przyznanych ofercie badanej w kryterium „Opust od ceny zakwaterowania”

Maksymalna liczba punktów jaką oferta może otrzymać w kryteriach wyboru ofert to 100,00 punktów.

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

5. Oferta musi być napisana w języku polskim i podpisana przez osobę upoważnioną do reprezentowania wykonawcy na zewnątrz.
6. Oferta winna zawierać:
  - a) wypełniony i podpisany formularz ofertowy (na lub wg załącznika nr 1),
  - b) poświadczoną za zgodność z oryginałem kopię dokumentu potwierdzającego przynależność do IATA (Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego) lub dokumentu potwierdzającego posiadanie akredytacji IATA uprawniającej do usługi w zakresie sprzedaży i obsługi międzynarodowego transportu pasażerskiego wraz z tłumaczeniem na język polski.
7. Ofertę należy przesłać pocztą elektroniczną na adres [mpietka@um.bialystok.pl](mailto:mpietka@um.bialystok.pl) do dnia 03.02.2020 r. do godz. 16:00
8. Osobą do kontaktu z wykonawcami jest:  
- Marcin Piętka, Białystok, ul. Słonimska 1, pok. nr 503, tel. 85/869-6757, e- mail: [mpietka@um.bialystok.pl](mailto:mpietka@um.bialystok.pl)
9. Zamawiający odrzuci ofertę, która nie spełnia wymagań określonych w ogłoszeniu o zamówieniu lub jej treść nie odpowiada treści ogłoszenia o zamówieniu, z zastrzeżeniem pkt 10.

10. 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.
11. 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 jeżeli wykonawca wyrazi zgodę na poprawienie,- niezwłocznie zawiadamiając o tym wykonawcę, którego oferta została poprawiona.
12. 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 15.
13. Zamawiający powiadomi wykonawców o wyniku postępowania pisemnie/faksem/drogą elektroniczną \* i zamieści informację na stronie internetowej.
14. Inne postanowienia:

#### **Informacje o przetwarzaniu danych osobowych**

Zgodnie z art. 13 i 14 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L119 s.1 z 2016 r., sprost. Dz. Urz. UE L127 s.2 z 2018 r.), zwanego RODO, informuję, że:

- 1) administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Prezydent Miasta Białegostoku, Urząd Miejski w Białymstoku, ul. Słonimska 1, 15-950 Białystok;
- 2) dane kontaktowe do Inspektora Ochrony Danych: Urząd Miejski w Białymstoku, ul. Słonimska 1, 15-950 Białystok, tel. 85 879 79 79, e-mail: [bbi@um.bialystok.pl](mailto:bbi@um.bialystok.pl);
- 3) Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO w celu zawarcia umowy na podstawie złożonej oferty oraz na podstawie art. 6. ust. 1 lit. a (w zakresie wskazanym w ofercie) w celu dokonania oceny oferty (np. kwalifikacje i doświadczenie oferenta) lub ułatwienia kontaktu z oferentem;
- 4) dane osobowe mogą być ujawniane wykonawcom oraz osobom zainteresowanym (np. dostęp do informacji publicznej), a także podmiotom przetwarzającym dane na podstawie zawartych umów powiązanych z przedmiotem niniejszego postępowania; administrator w granicach przepisów prawa zapewni poszanowanie prywatności dla osób, których dane zostały zawarte w ofercie;
- 5) Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres wynikający z przepisów prawa dotyczących archiwizacji, tj. przez okres 5 lat;
- 6) podanie danych jest dobrowolne, jednakże ich niepodanie skutkować może uznaniem oferty za nieważną, może uniemożliwić Zamawiającemu dokonanie oceny spełniania warunków udziału w postępowaniu oraz zdolności wykonawcy do należytego wykonania zamówienia, co spowoduje wykluczenie wykonawcy z postępowania lub odrzucenie jego oferty;
- 7) w odniesieniu do Pani/Pana danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosownie do art. 22 RODO;

- 8) posiada Pani/Pan prawo dostępu do danych, prawo do sprostowania danych (co nie może skutkować zmianą wyniku postępowania oraz zmianą postanowień umowy), sprzeciwu wobec przetwarzania, ich usunięcia oraz ograniczenia przetwarzania gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO;
- 9) osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
15. W uzasadnionych okolicznościach Zamawiający dopuszcza unieważnienie postępowania.

\* - właściwe podkreślić

WE. PREZYDENTA MIASTA  
  
Rafał Rudnicki  
ZASTĘPCA PREZYDENTA MIASTA

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

Załączniki:

1. Formularz ofertowy
2. Projekt umowy

