

ZAPYTANIE OFERTOWE/OGŁOSZENIE O ZAMÓWIENIU*

**Zapraszam do złożenia ofert na wykonanie ~~roboty budowlanej/dostawy~~/usługi*,
o wartości zamówienia powyżej 10 000 zł netto do kwoty mniejszej niż 130 000 zł netto**

1. Opis przedmiotu zamówienia:
Obsługa wyjazdów zagranicznych zleczanych przez Zamawiającego
 - 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 upustu;
 - 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) Zamawiający wymaga przedstawienia poświadczonej za zgodność z oryginałem kopii 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.
 - 8) 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;
- 9) 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.;
- 10) Zamawiający zastrzega sobie możliwość organizowania usług objętych umową we własnym zakresie, jeśli ze względów organizacyjnych i/lub finansowych jest to uzasadnione.

Kod CPV - 63516000-9 usługi zarządzania podróżą;

63512000-1 usługi sprzedaży biletów podróżnych i pakietów wycieczkowych

- 2. Termin realizacji zamówienia: obejmuje okres 12 miesięcy, od dnia podpisania umowy lub do wyczerpania środków przeznaczonych na realizację niniejszego zamówienia.
- 3. Kryteria oceny ofert
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:

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:

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:

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:

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, uzdrowskie i inne podatki/opłaty/kaucje/taksy, opłaty za sprzątnięcie, 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:

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:

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 punktów.

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

4. Warunki udziału (*jeżeli dotyczy*): – ~~nie dotyczy~~
Z postępowania o udzielenie zamówienia Zamawiający wykluczy Wykonawcę na podstawie art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz. U. z 2022 r. poz. 835).
5. Dokumenty wymagane w ofercie:
 - 1) formularz ofertowy (na lub wg załącznika nr 1 do ogłoszenia o zamówieniu),
 - 2) pełnomocnictwo – jeżeli ofertę podpisuje pełnomocnik, a pełnomocnictwo nie wynika z dokumentów rejestrowych,
 - 3) dokumenty potwierdzające spełnianie warunków (*jeżeli dotyczy*) – nie dotyczy,
 - 4) inne dokumenty: 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.
6. Oferta winna być sporządzona w języku polskim oraz podpisana przez osobę upoważnioną do reprezentowania wykonawcy na zewnątrz.
7. Ofertę sporządza się w formie elektronicznej (podpisanej kwalifikowanym podpisem elektronicznym) lub w postaci elektronicznej opatrzonej podpisem zaufanym lub podpisem osobistym, lub w formie skanu dokumentów przygotowanych w formie pisemnej lub w formie elektronicznej (podpisanej kwalifikowanym podpisem elektronicznym) lub w postaci elektronicznej opatrzonej podpisem zaufanym lub podpisem osobistym, lub pisemnie.
8. Ofertę należy przesłać pocztą elektroniczną na adres: international@um.bialystok.pl do dnia 29/09/2022r. do godz. 13:30.
9. Wykonawca może złożyć tylko jedna ofertę.
10. Zamawiający po otwarciu ofert ~~prześle pocztą elektroniczną~~ opublikuje na stronie internetowej Zamawiającego w Biuletynie Informacji Publicznej* informację o złożonych ofertach zawierającą nazwy albo imiona i nazwiska oraz siedziby lub miejsca

- prowadzonej działalności gospodarczej albo miejsca zamieszkania wykonawców, których oferty zostały otwarte oraz ceny zawarte w ofertach.
11. Zamawiający przewiduje/~~nie przewiduje~~* przeprowadzenie negocjacji z wykonawcą, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza.
 12. Osobą do kontaktu z wykonawcami jest:
- Anna Romańczuk, Białystok, ul. Słonimska 1, pok. nr 504, tel. 85/869-6053, e- mail: international@um.bialystok.pl
 13. Zamawiający odrzuci ofertę w okolicznościach określonych w § 3 ust. 16 Regulaminu udzielania przez Miasto Białystok zamówień publicznych o wartości mniejszej niż kwota 130 000 złotych netto z zastrzeżeniem pkt 15).
 14. Zamawiający w toku badania i oceny ofert może żądać od wykonawców wyjaśnień dotyczących oferty. W przypadku niekompletności dokumentów wymaganych w ofercie, Zamawiający może wezwać do ich uzupełnienia, a w przypadku oferty najkorzystniejszej, wezwać do ich uzupełnienia.
 15. Zamawiający poprawi w treści oferty:
 - a) oczywiste omyłki rachunkowe i pisarskie,
 - a) inne omyłki polegające na niezgodności oferty z treścią ~~zapytania ofertowego~~ lub ogłoszenia o zamówieniu, niepowodujące istotnych zmian w jej treści, jeżeli wykonawca wyrazi zgodę na ich poprawienie,
- niezwłocznie zawiadamiając o tym wykonawcę, którego oferta została poprawiona.
 16. Zamawiający dokona wyboru oferty wykonawcy, który spełnia wszystkie wymagania określone w ~~zapytaniu ofertowym~~/ogłoszeniu o zamówieniu*, w oparciu o kryteria oceny ofert, z zastrzeżeniem pkt 17).
 17. W uzasadnionych okolicznościach Zamawiający unieważni postępowanie.
 18. Jeżeli wykonawca, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza, uchyla się od zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego, zamawiający może wybrać ofertę najkorzystniejszą spośród ofert pozostałych w postępowaniu, albo unieważnić postępowanie.
 19. Informację o wyniku postępowania Zamawiający ~~prześle pocztą elektroniczną~~/opublikuje na stronie internetowej Zamawiającego w Biuletynie Informacji Publicznej*.
 20. Zamawiający udzieli zamówienia wybranemu wykonawcy na warunkach określonych w projekcie umowy stanowiącym załącznik nr 2 do ogłoszenia o zamówieniu /w ~~zleceniu~~*.
 21. W sprawach nieuregulowanych w ~~zapytaniu ofertowym~~/ogłoszeniu o zamówieniu* zastosowanie mają zapisy Regulaminu udzielania zamówień publicznych, o wartości mniejszej niż kwota 130 000 złotych netto stanowiący załącznik Nr 1 do zarządzenia Nr 532/22 Prezydenta Miasta Białegostoku z dnia 08 czerwca 2022 r.
 22. 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 L.2016.119, str 1, sprost. Dz. U UE.L.2018.127, str. 2), zwanego RODO, informuję, że:

- 1) Administratorem danych jest Prezydent Miasta Białegostoku, Urząd Miejski w Białymstoku, ul. Słonimska 1, 15-950 Białystok;
- 2) W sprawach z zakresu ochrony danych osobowych mogą Państwo kontaktować się z inspektorem ochrony danych: Urząd Miejski w Białymstoku, ul. Słonimska 1, 15-950 Białystok, tel. 85 879 79 79, e-mail: 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 formularzu ofertowym) w celu dokonania oceny jakościowej oferty np. kwalifikacje i doświadczenie oferenta;
- 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:
 - a) przez okres 5 lat liczonych od końca roku, w którym postępowanie zostanie zakończone – w przypadku dokumentacji z postępowania o udzielenie zamówienia;
 - b) przez okres 10 lat liczonych od końca roku, w którym umowa zostanie zrealizowana – w przypadku umów zwartych w postępowaniu o udzielenie zamówienia;
- 6) Przysługuje Pani/Panu prawo do:
 - a) prawo do dostępu do danych, na zasadach określonych w art. 15 RODO;
 - b) prawo do sprostowania danych, na zasadach określonych w art. 16 RODO;
 - c) prawo do usunięcia danych („prawo do bycia zapomnianym”), na zasadach określonych w art. 17 RODO;
 - d) prawo do ograniczenia przetwarzania, na zasadach określonych w art. 18 RODO;
 - e) prawo do przenoszenia danych, na zasadach określonych w art. 20 RODO.
- 7) Przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych;
- 8) 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;
- 9) Dane osobowe nie będą podlegały zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.

* *niepotrzebne skreślić*

wz. Prezydenta Miasta Rafał Rudnicki

Zastępca Prezydenta Miasta

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

Załączniki:

1. Formularz ofertowy - załącznik nr 1
2. Projekt umowy - załącznik nr 2