

.....
(nazwa Zamawiającego)

Białystok, 18. grudnia 2020r.

DPM-IX.271.20.2020
(znak sprawy)

OGŁOSZENIE O ZAMÓWIENIU

Działając w imieniu Miasta Białystok, ul. Słonimska 1, 15-950 Białystok, zapraszam do złożenia ofert na wykonanie usług 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 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 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) 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:** 01.03.2021-28.02.2022 r. lub do wyczerpania środków przeznaczonych na realizację niniejszego zamówienia.

4. **Kryterium wyboru:**

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 obowiązkowych 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 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 do ogłoszenia o zamówieniu),
 - 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 do dnia ~~05.01.2024~~ ... 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
9. Zamawiający odrzuci ofertę, która nie spełnia wymagań określonych w ogłoszeniu o zamówieniu lub jej treść nie odpowiada treści ogłoszenia o zamówieniu, z zastrzeżeniem pkt10.
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,
 - a) 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 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 L 119 z 2016 r.), 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.

15. W uzasadnionych okolicznościach Zamawiający dopuszcza unieważnienie postępowania.

* - właściwe podkreślić

PREZYDENT MIASTA

dr hab. Tadeusz Truskolaski
.....
(podpis Kierownika Zamawiającego /jego
Zastępcy/Sekretarza/osoby upoważnionej)

Załączniki:

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

