

**Zapytanie ofertowe  
na świadczenie usług w zakresie rezerwacji, wystawiania, sprzedaży i dostarczania  
biletów lotniczych oraz rezerwacji i sprzedaży usług noclegowych**

**Nazwa i adres Zamawiającego**

Miasto Łódź - Urząd Miasta Łodzi

ul. Piotrkowska 104

90-926 Łódź

**Główny kod CPV**

63512000-1 – Usługi sprzedaży biletów podróży i pakietów wycieczkowych

**Dodatkowe kody CPV:**

63515000-2 – Usługi podróżne

55100000-1 – Usługi hotelarskie

**Przedmiot zamówienia:**

**świadczenie usług w zakresie rezerwacji, wystawiania, sprzedaży i dostarczania biletów lotniczych oraz rezerwacji i sprzedaży usług noclegowych w czasie trwania umowy, tj. od dnia jej zawarcia do dnia 31 grudnia 2020 r. lub do wyczerpania kwoty, a w szczególności:**

- 1) rezerwacja, wystawianie i sprzedaż biletów lotniczych,
- 2) rezerwacja i sprzedaż usług noclegowych oraz voucherów,
- 3) potwierdzanie zakupionych miejsc noclegowych,  
w terminie i w klasach uzgodnionych z Zamawiającym, na trasach europejskich wraz z ich dostarczaniem, bez pobierania dodatkowych opłat, do siedziby Zamawiającego;
- 4) dołożenie wszelkich starań umożliwiających taką organizację trasy podróży, która zapewni najkorzystniejsze logistycznie i cenowo połączenia, a w przypadku połączeń wieloetapowych wskazanie połączeń zapewniających, oprócz korzystnej ceny, najkrótszy czas podróży z maksymalnie krótkim czasem oczekiwania na kolejny środek lokomocji, bezkolizyjną realizację, gwarantującą terminowe przybycie do miejsca delegowania osób podróżujących, uwzględniając każdorazowo połączenia odbywające się z Portu Lotniczego w Łodzi im. Władysława Reymonta;
- 5) wysyłanie do Zamawiającego w terminie nie dłuższym niż 1 godzina od pisemnego zamówienia (przesłanego faksem lub pocztą elektroniczną), propozycji kilku (co najmniej trzech) różnych opcji połączeń lotniczych, dostępnych na rynku, gradując propozycje w dwóch wariantach:
  - a) w przypadku połączeń wieloetapowych jako najkorzystniejsze logistycznie (najkrótszy czas podróży z maksymalnie krótkim czasem oczekiwania na kolejny środek lokomocji): od najkrótszego do najdłuższego,
  - b) jako najkorzystniejsze cenowo: od najtańszego do najdroższego;

- wraz z podaniem informacji o tym, jak przesunięcie terminu wyjazdu (np. wyjazd jeden dzień wcześniej, powrót jeden dzień później) wpłynie na zmianę czasu podróży i ceny biletu;
- 6) wystawianie i sprzedaż biletów lotniczych na warunkach i w klasach zleczanych przez Zamawiającego, na trasach europejskich, z uwzględnieniem klasy standardu przelotu: klasa ekonomiczna, podwyższona klasa ekonomiczna, a także w tzw. „low cost airlines”, wszystkich dostępnych promocji wynikających z terminu rezerwacji i wykupienia biletów, połączeń weekendowych oraz czasu podróży, w tym także tzw. biletów wirtualnych (przewoźników „low cost airlines”);
  - 7) weryfikacja w ciągu jednej godziny od wysłania pisemnego zamówienia (przesłanego faksem lub pocztą elektroniczną) wybranych przez Zamawiającego połączeń lotniczych, a w przypadku posiadania informacji o korzystniejszych logistycznie lub cenowo połączeniach, przekazanie ich Zamawiającemu;
  - 8) rezerwacja i sprzedaż usług noclegowych zgodnie z dyspozycjami Zamawiającego, które będą określać rodzaj i ilość noclegów, a także miejsce i termin podróży;
  - 9) zaoferowanie trzech wariantów noclegów w hotelach trzygwiazdkowych, znajdujących się w systemach rezerwacyjnych i poza systemami, w odległości nie większej niż dwa kilometry od miejsca wskazanego w zamówieniu;
  - 10) rezerwacja i sprzedaż usług noclegowych do wysokości kwoty limitu środków na nocleg dla wskazanego państwa określonej w załączniku do Rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 29 stycznia 2013 r. w sprawie należności przysługujących pracownikowi zatrudnionemu w państwowej lub samorządowej jednostce sfery budżetowej z tytułu podróży służbowej (Dz. U. poz. 167). W przypadku wprowadzenia zmian w kwotach limitów na noclegi, zamówienia będą realizowane zgodnie z poziomem limitów obowiązującym od dnia nowelizacji;
  - 11) dostarczanie, bez naliczania dodatkowych opłat, biletów lotniczych, kolejowych oraz voucherów lub potwierżeń zakupionej usługi noclegowej do siedziby Zamawiającego w godzinach urzędowania Zamawiającego (poniedziałek, środa-piątek w godz. 8-16, wtorek w godz. 9-17); w wyjątkowych sytuacjach sposób dostarczenia biletów, voucherów lub potwierżeń zakupionej usługi hotelowej może ulec zmianie - może być wymagany w innym terminie, niż dni i godziny pracy Zamawiającego. Wówczas bilet, voucher lub potwierzenie zakupionej usługi hotelowej powinien być dostępny w przedstawicielstwie biura podróży lub linii lotniczej w kraju wylotu lub dostarczony w inny, uzgodniony z Zamawiającym sposób, umożliwiający pracownikowi rozpoczęcie podróży w wyznaczonym terminie;
  - 12) wskazanie koordynatorów odpowiedzialnych za organizację podróży służbowej odbywanej przez przedstawicieli Zamawiającego, którzy, na wyraźne zlecenie Zamawiającego, zobowiązani są do:
    - a) kompleksowego zorganizowania podróży służbowej odbywanej przez przedstawicieli Zamawiającego, w tym m.in.: rezerwacji biletów, noclegów, transferu z lotniska i na lotnisko,
    - b) sprawdzenia jakości zaproponowanych usług w zakresie połączeń i noclegów z odpowiednim wyprzedzeniem przed rozpoczęciem podróży, pozwalającym na

- wprowadzenie zmian w jej przebiegu, jeśli, z uwagi na powstałe problemy komunikacyjne lub niski standard noclegów, okażą się konieczne;
- 13) zapewnienie poza godzinami pracy Zamawiającego oraz całodobowo w soboty i dni ustawowo wolne od pracy, serwis telefoniczny, umożliwiający obsługę Zamawiającego w zakresie przedmiotu zamówienia;
  - 14) informowanie, zgodnie z warunkami przewoźnika, o zbliżających się terminach wykupu biletów, dokonanych wcześniej rezerwacjach telefonicznie, faxem lub e-mailem;
  - 15) zapewnienie sprzedaży biletów i usług noclegowych zgodnie z pisemnym zamówieniem, z terminem płatności 30 dni.

**Ponadto:**

- 1) w przypadku zmian w rezerwacjach, Wykonawca nie będzie pobierał opłat do chwili wystawienia biletu oraz anulowania biletów w dniu ich wystawienia, a także wystawienia vouchera lub potwierdzenia zakupu noclegu,
- 2) Wykonawca przyjmie zwrot biletu w przypadku odwołania wyjazdu lub na zlecenie Zamawiającego, dokona zmiany zakupionego biletu zgodnie z zasadami przewoźnika. W sytuacji, kiedy zmiana biletu wiązać się będzie z koniecznością dokonania ponownej rekalkulacji ceny biletu, Zamawiający będzie zobowiązany do pokrycia powstałej z tego tytułu niedopłaty, zaś Wykonawca do zwrotu ewentualnej nadpłaty,
- 3) zwrot tych kosztów powinien nastąpić na podstawie faktury korygującej w ciągu 30 dni kalendarzowych, licząc od daty otrzymania informacji o odwołaniu wyjazdu lub zwrotu biletu,
- 4) Wykonawca wyraża zgodę na dokonywanie wzajemnych rozliczeń z przysługującego wynagrodzenia, na podstawie faktur korygujących,
- 5) w sytuacji braku możliwości bezkosztowego zwrotu biletu, Zamawiający pokryje koszty wynikające z jego zwrotu,
- 6) w przypadku rezygnacji z usługi noclegowej Wykonawca odwoła rezerwację bez naliczania kar i opłat,
- 7) Wykonawca przejmie obowiązki dotyczące składania odwołań i reklamacji do linii lotniczych oraz hoteli, do reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dot. przewozów realizowanych na podstawie rezerwacji i zakupów dokonywanych u Wykonawcy, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub ze względów losowych oraz odwołania rezerwacji hotelowej,
- 8) Wykonawca zobowiązuje się do każdorazowego, niezwłocznego, przekazywania drogą elektroniczną informacji dot. zmiany cen biletów, wpisania na listę rezerwową, zmiany godziny rejsu, odwołania rejsu oraz zmian w usłudze noclegowej,
- 9) w przypadku losowego przedłużenia czasu podróży, odwołania rejsu itp. Wykonawca gwarantuje, bez naliczania dodatkowych kosztów obsługi, pomoc organizacyjną dla pracowników Zamawiającego związaną z bezgotówkowym uzyskaniem noclegu, zmianą biletu lotniczego, itp.,
- 10) w przypadku dokonania grupowej rezerwacji biletów dla Zamawiającego, Wykonawca zobowiązuje się do wniesienia z własnych środków przedpłat żądanych przez

- przewoźnika. Wniesiona przedpłata zostanie rozliczona w jednostkowych cenach za zakupione bilety,
- 11) bilet wystawiony przez Wykonawcę musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego,
  - 12) bilety elektroniczne są przekazywane na adres poczty elektronicznej, określonej przez Zamawiającego, bezpośrednio z terminalu GDS użytkowanego przez Wykonawcę (niedopuszczalne jest przekierowywanie tych biletów z adresów/skrzynek poczty elektronicznej Wykonawcy),
  - 13) Zamawiający przewiduje skorzystanie z prawa opcji i powiększenie wartości realizowanych usług, z jednoczesnym zwiększeniem wartości umowy, o 25%.

### **Termin wykonania (zakończenia) zamówienia**

Termin wykonania usługi rozpoczyna się w dniu zawarcia Umowy z Wykonawcą. Termin zakończenia zamówienia – 31 grudnia 2020 r.

### **Tryb udzielenia zamówienia**

Zgodnie z art. 4 pkt 8 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. - Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2018 r. poz. 1986 z późn. zm.) przy udzielaniu niniejszego Zamówienia, ustawy nie stosuje się.

### **Warunki udziału w postępowaniu**

O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy przedłożą Zamawiającemu:

1. Imiona i nazwiska dwóch kasjerów lotniczych, którzy będą odpowiedzialni za realizację zamówienia oraz podadzą liczbę ich lat pracy w zawodzie kasjera lotniczego;
2. Informację o ilości użytkowanych systemów GDS (Globalnych Systemów Dystrybucji) wraz z podaniem nazw tych systemów;
3. Ważną gwarancję turystyczną, zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 27 grudnia 2017 r. w sprawie minimalnej wysokości sumy gwarancji bankowej i ubezpieczeniowej wymaganej w związku z działalnością wykonywaną przez organizatorów turystyki i przedsiębiorców ułatwiających nabywanie powiązanych usług turystycznych (Dz. U. poz. 2507), na kwotę nie mniejszą niż równowartość 28 000 euro.

### **Kryteria oceny ofert**

Przy wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający będzie kierował się następującymi kryteriami, zakładając, że **100% = 100 pkt**:

- 1. Cena opłaty transakcyjnej brutto za każdy sprzedany bilet lotniczy zagraniczny (przewoźników stowarzyszonych w IATA) = do maksymalnie 60 pkt**

Cena opłaty transakcyjnej musi być wyższa niż 0, podana w PLN, cyfrowo i słownie oraz określona z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku. Opłata transakcyjna obejmuje całkowity koszt wykonania zamówienia, w szczególności: rezerwacji, weryfikacji, sprzedaży, dostarczania, przypominania o zbliżających się terminach

wykupu biletów, pomocy w wyborze wariantów połączenia, organizacji i zabezpieczenia kompleksowej realizacji przedmiotu zamówienia zgodnie z obowiązującymi przepisami lokalnymi i krajów docelowych (dot. wszelkiego rodzaju opłat, np. lotniskowych, podatków itp.)

Cena opłaty transakcyjnej brutto, obliczana w ten sposób, że maksymalną punktacją 60 punktów otrzymuje wykonawca, który zaoferował najniższą cenę.

Pozostali wykonawcy otrzymują punktację obliczoną wg wzoru:

$$NC \times 60/C$$

gdzie:

NC - najniższa zaoferowana cena

C - cena oferty punktowanej

Wynik podawany jest w zaokrągleniu do 2 miejsc po przecinku.

## **2. Doświadczenie kasjerów lotniczych wyznaczonych do realizacji zamówienia (w latach) = do maksymalnie 20 pkt**

Punktacja za doświadczenie osób wyznaczonych do realizacji zamówienia (kasjerów lotniczych) będzie wynikała z ilości lat przepracowanych w zawodzie kasjera lotniczego. Wykonawca zobowiązany jest podać imiona i nazwiska dwóch kasjerów lotniczych, którzy będą odpowiedzialni za realizację zamówienia oraz podać ilość lat pracy w zawodzie kasjera lotniczego.

- Doświadczenie krótsze niż 3 lata = 0 pkt
- Doświadczenie 3 letnie = 5 pkt
- Doświadczenie od 4 do 6 lat = 10 pkt
- Doświadczenie od 7 do 9 lat = 15 pkt
- Doświadczenie 10 letnie i większe = 20 pkt

## **3. Liczba użytkowanych systemów GDS (Globalnych Systemów Dystrybucji) = do maksymalnie 20 pkt**

Punktacja za dostęp do systemów GDS będzie wynikała z ilości systemów GDS użytkowanych przez Wykonawcę. Informacja o ich ilości będzie ważna wyłącznie z podaniem nazw użytkowanych systemów GDS.

- Użytkowanie 1 systemu GDS = 0 pkt
- Użytkowanie 2 systemów GDS = 5 pkt
- Użytkowanie 3 systemów GDS = 10 pkt
- Użytkowanie 4 systemów GDS = 15 pkt
- Użytkowanie 5 i więcej systemów GDS = 20 pkt

## Termin i miejsce składania ofert

Ofertę sporządzoną według wzoru, wskazanego w Załączniku nr 1 do zapytania ofertowego, wraz z pozostałymi wymaganymi oświadczeniami, opisanymi w warunkach udziału w postępowaniu i kryteriach oceny ofert, **należy złożyć w Kancelarii Urzędu Miasta Łodzi, ul. Piotrkowska 104**, z dopiskiem „Świadczenie usług w zakresie rezerwacji, wystawiania, sprzedaży i dostarczania biletów lotniczych oraz rezerwacji i sprzedaży usług noclegowych”. Za datę decydującą, uznaje się datę wpływu oferty do siedziby Zamawiającego. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych i/lub wariantowych.

Termin składania ofert upływa dnia: **28 czerwca 2019 r. (piątek), o godz. 12:00.**

Wszelkie pytania do treści zamówienia należy składać drogą elektroniczną na adres email: [a.trzcinska@uml.lodz.pl](mailto:a.trzcinska@uml.lodz.pl)

Osoba do kontaktu: Aleksandra Trzcńska

## Przesłanki odrzucenia oferty

Zamawiający odrzuci ofertę, jeżeli:

1. Jej treść nie będzie odpowiadać treści zapytania ofertowego;
2. Zostanie złożona po terminie składania ofert;
3. Będzie nieważna na podstawie odrębnych przepisów.

## Zastrzeżenia

1. Złożenie niniejszego zapytania ofertowego nie stanowi oferty w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2018 r. poz. 1025 z późn. zm.).
2. Zamawiający uprawniony jest do zmiany lub odwołania zapytania ofertowego, a także do rezygnacji z prowadzenia postępowania, bez wyłonienia wykonawcy i bez podania przyczyny.
3. Zamawiający unieważnia postępowanie o udzielenie zamówienia, jeżeli:
  - a. nie została złożona żadna oferta;
  - b. cena najkorzystniejszej oferty przewyższa maksymalną kwotę, którą Zamawiający może przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia;
  - c. Zamawiający stwierdzi zaistnienie istotnych okoliczności, których nie można było przewidzieć wcześniej, a których zaistnienie powoduje niemożność zawarcia prawidłowej umowy.

## Załącznik nr 1 do zapytania ofertowego

### OFERTA

Świadczenie usług w zakresie rezerwacji, wystawiania, sprzedaży i dostarczania biletów lotniczych oraz rezerwacji i sprzedaży usług noclegowych

#### Dane Wykonawcy

Nazwa Wykonawcy:

.....  
.....

Adres Wykonawcy:

.....  
.....

tel.:

.....  
.....

e-mail:

.....  
.....

Regon:

.....  
.....

NIP:

.....  
.....

1. Oferujemy cenę opłaty transakcyjnej brutto za każdy sprzedany bilet lotniczy zagraniczny (przewoźników stowarzyszonych w IATA) w wysokości..... PLN w tym obowiązujący podatek VAT w wysokości .....PLN.
2. Oświadczam/y, że niżej wymienione osoby posiadają doświadczenie zawodowe jako kasjer lotniczy:
  - a. ....  
*imię i nazwisko kasjera oraz liczba lat pracy w zawodzie kasjera lotniczego*
  - b. ....  
*imię i nazwisko kasjera oraz liczba lat pracy w zawodzie kasjera lotniczego*
3. Oświadczam/y, że posiadam dostęp do niżej wymienionych systemów GDS:
  - a. ....  
*nazwa systemu*
  - b. ....  
*nazwa systemu*
  - c. ....  
*nazwa systemu*
  - d. ....  
*nazwa systemu*
  - e. ....  
*nazwa systemu*
  - f. ....  
*nazwa systemu*
4. Oświadczam/y, że zapoznałem/zapoznaliśmy się z treścią zapytania ofertowego i nie wnoszę/wnosimy do niej zastrzeżeń oraz przyjmuję/emy warunki w nim zawarte.

5. Oświadczam/y, że w cenie oferty uwzględnione zostały wszystkie koszty wykonania przedmiotowego zamówienia.
6. Oświadczam/y, że uważam/y się za związanych niniejszą ofertą na czas 30 dni od dnia upływu terminu składania ofert. W przypadku przyznania mi/nam zamówienia, zobowiązuję/emy się do zawarcia umowy w miejscu i terminie wskazanym przez Zamawiającego.
7. Oświadczam/y, że zaoferowany przeze mnie/przez nas przedmiot zamówienia spełnia wszystkie wymagania Zamawiającego.
8. Oświadczam/y, że wycena przedmiotu zamówienia uwzględnia wszystkie uwarunkowania oraz czynniki związane z realizacją zamówienia i obejmuje cały zakres rzeczowy zamówienia - jest kompletna.
9. Oferuję/emy wykonanie zamówienia w terminach i na warunkach określonych w zapytaniu ofertowym. Oświadczam/y, że spełniam/y warunki udziału w postępowaniu.

(miejsce, data)

(podpis/podpisy/osób)