

**Warszawa: Kompleksowa obsługa podróży na potrzeby
Instytutu Europejskiej Sieci Pamięć i Solidarność, w tym
świadczanie usług rezerwacji i zakupu biletów na przewozy
lotnicze zagraniczne i przewozy kolejowe krajowe oraz
usług rezerwacji i zakupu miejsc hotelowych i usług
towarzyszących**
OGŁOSZENIE O UDZIELENIU ZAMÓWIENIA - Usługi

Zamieszczanie ogłoszenia: obowiązkowe.

Ogłoszenie dotyczy: zamówienia publicznego.

Czy zamówienie było przedmiotem ogłoszenia w Biuletynie Zamówień Publicznych: tak, numer ogłoszenia w BZP: 41114 - 2016r.

Czy w Biuletynie Zamówień Publicznych zostało zamieszczone ogłoszenie o zmianie ogłoszenia: nie.

SEKCJA I: ZAMAWIAJĄCY

I. 1) NAZWA I ADRES: Instytut Europejskiej Sieci Pamięć i Solidarność, Ul. Wiejska 17/3, 00-480 Warszawa, woj. mazowieckie, tel. 22 891 25 00, faks 22 891 25 01.

I. 2) RODZAJ ZAMAWIAJĄCEGO: Inny: Państwowa Instytucja Kultury.

SEKCJA II: PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

II.1) Nazwa nadana zamówieniu przez zamawiającego: Kompleksowa obsługa podróży na potrzeby Instytutu Europejskiej Sieci Pamięć i Solidarność, w tym świadczenie usług rezerwacji i zakupu biletów na przewozy lotnicze zagraniczne i przewozy kolejowe krajowe oraz usług rezerwacji i zakupu miejsc hotelowych i usług towarzyszących.

II.2) Rodzaj zamówienia: Usługi.

II.3) Określenie przedmiotu zamówienia: Przedmiotem zamówienia jest kompleksowa obsługa podróży na potrzeby Instytutu Europejskiej Sieci Pamięć i Solidarność, w tym świadczenie usług rezerwacji i zakupu biletów na przewozy lotnicze zagraniczne i przewozy kolejowe krajowe oraz usług rezerwacji i zakupu miejsc hotelowych i usług towarzyszących. Zamawiający przewiduje, że w trakcie realizacji umowy zamówi 177 biletów lotniczych (tam i z powrotem), 56 biletów kolejowych oraz dokona 400 rezerwacji hotelowych każdorazowo od jednej

osoby do grupy ok. 40 uczestników. 1. Usługi rezerwacji i sprzedaży biletów obejmują: 1.1. Wyszukiwanie ofert połączeń lotniczych na trasach europejskich w klasie ekonomicznej (z uwzględnieniem przewozów regularnych i nisko-kosztowych); 1.2. Dokonywanie rezerwacji biletów lotniczych w Polsce i za granicą po ustalonych przez Zamawiającego stawkach na rzecz imiennie wskazanych przez Zamawiającego osób fizycznych; 1.3. Wyszukiwanie ofert połączeń kolejowych na trasach w Polsce w klasie wskazanej przez Zamawiającego; 1.4. Pośredniczenie w sprzedaży biletów lotniczych i kolejowych, dokonywanie opłat, pośredniczenie w odwoływaniu i zmianach rezerwacji, zwrotach opłat; 1.5. Zapytanie rezerwacyjne zgłoszone za pomocą e-mail, faksu lub telefonicznie zawierające: 1.5.1. Imię i nazwisko osoby, na rzecz której dokonywana jest rezerwacja, 1.5.2. Terminy lotów lub połączeń kolejowych, 1.5.3. Lokalizację wylotu i lotu powrotnego lub połączenia kolejowego wraz z preferowanymi godzinami odlotów lub wyjazdów, 1.6. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu wariantów połączeń wraz z warunkami rezerwacji najpóźniej w ciągu 24 godzin od otrzymania zapytania o rezerwację. 1.7. Warianty połączeń będą zawierały wskazanie: 1.7.1. co najmniej 3 propozycje połączeń lotniczych wraz z informacjami o ilości ewentualnych przesiadek, chyba że dla danej podróży, w danym terminie i na danej trasie występują mniej niż trzy propozycje - wówczas wykonawca przedstawia je wszystkie informując o tej okoliczności Zamawiającego. 1.7.2. co najmniej 2 propozycje połączeń kolejowych wraz z informacjami o ilości ewentualnych przesiadek, chyba że dla danej podróży, w danym terminie i na danej trasie występują mniej niż dwie propozycje - wówczas wykonawca przedstawia jedną informując o tej okoliczności Zamawiającego. 1.7.3. datę, godzinę oraz miejsce wylotu oraz lotu powrotnego, 1.7.4. godzinę, o której pasażer musi się pojawić na odprawie 1.7.5. całkowitą cenę biletu wraz z opłatą transakcyjną, 1.7.6. pozostałe informacje, zgodnie z zapytaniem o rezerwację 1.8. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu potwierdzenia rezerwacji (faks lub e-mail). 1.9. Dostarczenie drogą elektroniczną na adres e-mailowy wskazany przez Zamawiającego, w ciągu 24 godzin zamówionych dokumentów w postaci: 1.9.1. rezerwacji elektronicznej (w przypadku dokonania rezerwacji), 1.9.2. biletu elektronicznego (w przypadku wykupienia biletu); 1.9.3. przypomnienia o zbliżających się terminach wykupu biletów przy dokonanych wcześniej rezerwacjach, w czasie umożliwiającym dokonanie bezkosztowej zmiany lub anulacji rezerwacji. 1.10. Wprowadzanie zmian w dokonanych rezerwacjach/wykupionych biletach (w tym możliwość rezygnacji z biletu), zgodnie z zasadami obowiązującymi w regulaminach odpowiednich przewoźników. 1.11. Bezkosztowe anulowanie rezerwacji przez Zamawiającego w określonym w ramach zawieranej rezerwacji terminie. 1.12. Realizację przedmiotu zamówienia z uwzględnieniem wszystkich niezbędnych kosztów, w szczególności kosztów związanych z obowiązującymi przepisami krajów docelowych. 1.13. Nieobciążanie Zamawiającego kosztami manipulacyjnymi przy zmianie trasy, terminu lotu lub przejazdu oraz rezygnacji z lotu lub przejazdu przed określonym terminem oraz dokonywanie zwrotu kosztu za niewykorzystane i zwrócone bilety lotnicze bez żadnych potrąceń, pod warunkiem, że zwrot nastąpi zgodnie z wymogami zastosowanej w nich taryfy lotniczej. 1.14. Nieobciążanie Zamawiającego kosztami różnic kursowych i innych opłat bankowych w przypadku rezerwacji i sprzedaży biletów zagranicznych. Wszelkie uzgodnienia i rozliczenia pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą będą prowadzone w PLN. 1.15. Wykonawca zobowiązuje się, że bazowa cena biletu będzie

obowiązującą w chwili tworzenia rezerwacji w systemach rezerwacyjnych przewoźnika (w uzasadnionych wypadkach zmiana ceny może być wprowadzona po uzyskaniu zgody Zamawiającego). 1.16. Wykonawca zobowiązuje się do stosowania najniższych cen z uwzględnieniem cen promocyjnych przewoźnika w danym terminie z zachowaniem wymaganego przez Zamawiającego standardu podróży. 2. Usługi rezerwacji i sprzedaży miejsc hotelowych obejmują: 2.1. Wyszukiwanie ofert hoteli. 2.2. Dokonywanie rezerwacji miejsc hotelowych w Polsce i za granicą w wybranych i po ustalonych przez Zamawiającego stawkach. 2.3. Pośredniczenie w sprzedaży miejsc hotelowych, dokonywanie opłat, pośredniczenie w odwoływaniu i zmianach rezerwacji, zwrotach opłat. 2.4. Zapytanie o rezerwację zgłoszone za pomocą e-mail, faksu lub telefonicznie obejmuje: 2.4.1. Imię i nazwisko osoby, na rzecz której dokonywana jest rezerwacja 2.4.2. Terminy pobytu 2.4.3. Ilość i rodzaj pokoju/pokoi 2.4.4. Wymaganą kategorię obiektu i jego lokalizację. Lokalizacja określona będzie obszarem wyrażonym w promieniu kilometrów od miejsca organizacji spotkania lub wydarzenia na terenie Polski lub za granicą, ewentualnie dodatkowe, istotne informacje dotyczące godziny przyjazdu, alergii, niepełnosprawności, śniadania w cenie noclegu (Zamawiający zastrzega, że śniadanie musi być podane w obiekcie, w którym rezerwowane są pokoje lub miejsca noclegowe), specjalne potrzeby np. dodatkowe wynajęcie Sali konferencyjnej. 2.5. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu wariantów hoteli wraz z warunkami rezerwacji najpóźniej w ciągu 24 godzin od otrzymania zapytania o rezerwację. 2.6. Warianty hoteli będą zawierały wskazanie: 2.6.1. co najmniej 3 propozycje obiektu lub obiektów hotelarskich ze wskazaniem kategorii obiektu, chyba że dla danej podróży, w danym terminie i we wskazanej lokalizacji występują mniej niż trzy propozycje - wówczas wykonawca przedstawia je wszystkie informując o tej okoliczności Zamawiającego. 2.6.2. ilość, rodzaj i standard zamawianych pokoi lub miejsc noclegowych, 2.6.3. termin pobytu, 2.6.4. całkowitą cenę usługi hotelarskiej, 2.6.5. pozostałe informacje dotyczące usługi hotelarskiej, zgodnie z zapytaniem o rezerwację. 2.6.6. Termin w jakim można dokonać bezkosztowej zmiany/anulacji rezerwacji hotelowej (nie dłuższy niż 3 doby) 2.7. Zamawiający dokona potwierdzenia rezerwacji (faks lub e-mail), które będzie równoznaczne z zamówieniem usługi hotelarskiej, zgodnie z warunkami rezerwacji. 2.8. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu potwierdzenia rezerwacji uzyskanej od obiektu hotelarskiego (faks lub e-mail). 2.9. Wprowadzanie zmian w dokonanych rezerwacjach (w tym możliwość rezygnacji z pobytu) będzie odbywać się zgodnie z zasadami obowiązującymi w regulaminach odpowiednich obiektów hotelarskich. 2.10. Zmiany w dokonanej rezerwacji hotelowej (zmiany w ilości rezerwacji) w terminie do 3 dób przed datą bezkosztowej anulacji traktowane są jako jedna rezerwacja i z tego tytułu Wykonawca nie naliczy kosztów opłaty transakcyjnej jak za kolejną rezerwację. 2.11. Wykonawca zobowiązany jest do nieobciążania Zamawiającego kosztami różnic kursowych i innych opłat bankowych w przypadku rezerwacji i sprzedaży zagranicznych miejsc hotelowych. Wszelkie uzgodnienia i rozliczenia pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą będą prowadzone w PLN. 2.12. Zamawiający podaje następujące kryteria dotyczące rezerwacji usług hotelowych: 2.12.1. Rezerwacje pokoi jednoosobowych i dwuosobowych. 2.12.2. (***) trzy gwiazdki, (****) cztery gwiazdki, (*****) pięć gwiazdek w zależności od indywidualnego zapotrzebowania Zamawiającego oraz kraju zakwaterowania. 2.12.3. Zakres geograficzny obejmuje

zakwaterowanie na terenie Polski oraz za granicą. 2.12.4. Wykonawca dokona rezerwacji miejsc hotelowych po pisemnym (e-mail) potwierdzeniu zamówienia przez upoważnionego ze strony Zamawiającego pracownika.

2.12.5. Wykonawca będzie rezerwował miejsca hotelowe w najtańszym i najdogodniejszym dla Zamawiającego wariantcie. 2.12.6. Zarezerwowane miejsca hotelowe muszą spełniać unijne normy w zakresie wyposażenia i bezpieczeństwa odpowiednio dla pokoi w hotelach o określonym standardzie. 2.12.7. Zamawiający określi każdorazowo szczegółowe wymagania co do lokalizacji oraz granic cenowych noclegu, a także dodatkowych ewentualnych preferencji w zakresie jakości hotelu i obsługi. 2.12.8. Zamawiający zastrzega, że może wskazać w zamówieniu preferowane przez siebie w danej lokalizacji hotele. W takim przypadku Wykonawca zobowiązany jest do uwzględnienia w proponowanych wariantach danego hotelu wskazanego przez Zamawiającego. 2.12.9. Wykonawca jest zobowiązany zaoferować Zamawiającemu hotele położone jak najbliżej wskazanej lokalizacji, chyba, że z przyczyn niezależnych od Wykonawcy jest to niemożliwe.

3. Wymagania dodatkowe: 3.1. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca przydzielił osobę (tzw. Opiekuna) odpowiedzialną za realizację umowy zawartej na podstawie niniejszego zamówienia oraz przekazał bezpośrednie dane kontaktowe (numer telefonu oraz adres email) Opiekuna Zamawiającemu. 3.2. Osoba wyznaczona jako opiekun klienta musi posługiwać się biegle językiem polskim oraz angielskim umożliwiającym bezproblemowe kontaktowanie się z przewoźnikami lotniczymi oraz hotelami w krajach Europejskich 3.3. W razie nieobecności Opiekuna wyznaczone zostanie zastępstwo w postaci osoby posiadającej podobne umiejętności w zakresie rezerwacji usług objętych umową z Zamawiającym oraz wiedzę na temat realizacji podpisanej z Zamawiającym umowy. 3.4. Wykonawca zobowiązuje się do współpracy z Zamawiającym w zakresie reklamacji (zmniejszenia kosztów) dotyczących usterek i uchybień w realizacji usług ze strony linii lotniczych oraz hoteli (np. niedziałająca klimatyzacja w pokoju hotelowym, zniszczenie bagażu podróznego przez linię lotniczą) 3.5. Wykonawca zobowiązany jest do comiesięcznego (na koniec miesiąca kalendarzowego) przekazywania Zamawiającemu raportów (za pośrednictwem poczty elektronicznej) na których widnieć będzie zestawienie wystawionych przez Wykonawcę Zamawiającemu faktur VAT, zwanych dalej w skrócie FV, za usługi opisane w pkt. 1-2 powyżej rosnąco, od pierwszej FV wystawionej od początku trwania świadczenia usług opisanych w pkt. 1-2 powyżej do ostatniej faktury w miesiącu, którego zestawienie będzie dotyczyć. Zestawienie to powinno zawierać co najmniej: 3.5.1. datę oraz wartość wystawionej FV za dokonaną rezerwację i sprzedaż usługi, 3.5.2. Dane osób które wykorzystały usługę hotelową oraz bilety lotnicze (w formie zestawienia) a także listę osób które wykupionych usług noclegu i lotu nie wykorzystały (w formie zestawienia). 3.6. Oferowana wysokość każdorazowej opłaty za realizację usługi rezerwacji i sprzedaży miejsc hotelowych, obejmuje jednostkowe zlecenie złożone przez Zamawiającego, niezależnie od liczby osób, na rzecz których została dokonana rezerwacja i sprzedaż i niezależnie od długości pobytu. 3.7. Składanie rezerwacji na realizację usługi sprzedaży biletów i miejsc hotelowych będzie się odbywało za pomocą e-mail, faksu lub telefonicznie przez osoby, o których mowa w § 5 Umowy..

II.4) Wspólny Słownik Zamówień (CPV): 63.50.00.00-4, 63.00.00.00-9, 63.51.20.00-1, 63.51.50.00-2.

SEKCJA III: PROCEDURA

III.1) TRYB UDZIELENIA ZAMÓWIENIA: Przetarg nieograniczony

III.2) INFORMACJE ADMINISTRACYJNE

Zamówienie dotyczy projektu/programu finansowanego ze środków Unii Europejskiej: tak,

projekt/program: Federalna dotacja na rzecz promocji świadomości historycznej, Europejska Sieć Pamięć i Solidarność w roku budżetowym 2016.

SEKCJA IV: UDZIELENIE ZAMÓWIENIA

IV.1) DATA UDZIELENIA ZAMÓWIENIA: 08.03.2016.

IV.2) LICZBA OTRZYMANÝCH OFERT: 5.

IV.3) LICZBA ODRZUCONYCH OFERT: 0.

IV.4) NAZWA I ADRES WYKONAWCY, KTÓREMÚ UDZIELONO ZAMÓWIENIA:

Business Travel Club Sp. z o. o., Ul.Kopernika 30/213, 00-336 Warszawa, kraj/woj. mazowieckie.

IV.5) Szacunkowa wartość zamówienia (bez VAT): 300000,00 PLN.

IV.6) INFORMACJA O CENIE WYBRANEJ OFERTY ORAZ O OFERTACH Z NAJNIŻSZĄ I NAJWYŻSZĄ CENĄ

Cena wybranej oferty: 6,33

Oferta z najniższą ceną: 6,33 / **Oferta z najwyższą ceną:** 6,33

Waluta: PLN .