

**Uchwała Nr 5065/2018**  
**Zarządu Województwa Wielkopolskiego**  
**z dnia 16 marca 2018 roku**

*w sprawie zatwierdzenia trybu oraz powołania komisji przetargowej do przeprowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego pn: „Rezerwacja, sprzedaż i sukcesywna dostawa biletów lotniczych na rzecz Urzędu Marszałkowskiego Województwa Wielkopolskiego w Poznaniu w 2018 roku”.*

Na podstawie, art. 41 ust. 1 i art. 57 ust. 5 ustawy z dnia 5 czerwca 1998r. o samorządzie województwa (t.j. Dz. U. z 2017, poz. 2096) w związku z art. 3 ust. 1 pkt 1, art. 19 ust. 2 oraz art. 39 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1579 ze zm.) Zarząd Województwa Wielkopolskiego uchwała, co następuje:

**§ 1**

Zatwierdza się tryb przetargu nieograniczonego dla zamówienia publicznego pn: „Rezerwacja, sprzedaż i sukcesywna dostawa biletów lotniczych na rzecz Urzędu Marszałkowskiego Województwa Wielkopolskiego w Poznaniu w 2018 roku”.

**§ 2**

1. Powołuje się komisję przetargową do przeprowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego określonego w § 1.
2. Ustala się skład komisji przetargowej:

Przewodniczący	- Marcin Kozubowicz (BZP)
Sekretarz:	- Małgorzata Patalon (BZP)
Członek:	- Magdalena Kaseja-Astriab (DRG)
Członek:	- Sylwia Surówka (KS)
Członek:	- Żaneta Kowalska (DPR)
Członek:	- Alicja Nowak (DR)
3. Organizację, tryb pracy oraz obowiązki i odpowiedzialność poszczególnych członków komisji przetargowej określa Regulamin udzielania zamówień publicznych w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Wielkopolskiego w Poznaniu.

**§ 3**

Upoważnia się **Sekretarza Województwa Wielkopolskiego Pana Tomasza Grudziaka** do jednoosobowej reprezentacji Zamawiającego w niniejszym postępowaniu, a w szczególności do składania oświadczeń woli i wiedzy, zatwierdzania czynności w postępowaniu, zatwierdzenia protokołu z postępowania oraz do zawarcia umowy z wybranym wykonawcą.

**§ 4**

Wykonanie uchwały powierza się Dyrektorowi Biura Zamówień Publicznych oraz dyrektorom departamentów wskazanych w uzasadnieniu do uchwały.

**§ 5**

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

*Marszałek Województwa*  
*Marek Woźniak*

WOJEWÓDZTWO WIŁOPOLSKIE  
z siedzibą Urzędu Marszałkowskiego  
Województwa Wielkopolskiego  
al. Niepodległości 34, 61-714 Poznań

## **SPECYFIKACJA ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA**

dotyczy przetargu nieograniczonego ogłoszonego przez

Województwo Wielkopolskie

z siedzibą Urzędu Marszałkowskiego Województwa Wielkopolskiego w Poznaniu

**pn.: „Rezerwacja, sprzedaż i sukcesywna dostawa biletów lotniczych na rzecz Urzędu Marszałkowskiego Województwa Wielkopolskiego w Poznaniu w 2018 roku”.**

*o wartości szacunkowej nie przekraczającej kwoty określonej w przepisach  
wydanych na podstawie art. 11 ust. 8 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych  
( Dz. U. z 2017 r. poz. 1579 ze zm.)*

Zatwierdzenie specyfikacji:

*Tomasz Grudziak*

*/-/*

**SEKRETARZ WOJEWÓDZTWA  
WIELKOPOLSKIEGO**

**Znak sprawy: BZP-III.272.3.2018**

Poznań, marzec 2018 rok

## SPIS TREŚCI

Rozdział I	Dane Zamawiającego.
Rozdział II	Tryb udzielania zamówienia.
Rozdział III	Opis przedmiotu zamówienia wraz z oznaczeniem wynikającym ze Wspólnego Słownika Zamówień (CPV).
Rozdział IV	Termin wykonania przedmiotu zamówienia.
Rozdział V	Warunki udziału w postępowaniu.
Rozdział VA	Podstawy wykluczenia
Rozdział VI	Wykaz oświadczeń i dokumentów, potwierdzających spełnianie warunków udziału w postępowaniu oraz brak podstaw wykluczenia.
Rozdział VII	Informacje o sposobie porozumiewania się zamawiającego z wykonawcami oraz przekazywania oświadczeń lub dokumentów, a także wskazanie osób uprawnionych do porozumiewania się z wykonawcami oraz opis sposobu udzielania wyjaśnień dotyczących SIWZ.
Rozdział VIII	Informacje dotyczące wadium.
Rozdział IX	Termin związania ofertą.
Rozdział X	Opis sposobu przygotowania ofert
Rozdział XI	Miejsce oraz termin składania i otwarcia ofert
Rozdział XII	Opis sposobu obliczenia ceny
Rozdział XIII	Kryteria oceny ofert i opis sposobu ich obliczenia.
Rozdział XIV	Formalności do spełnienia przed zawarciem umowy.
Rozdział XV	Zabezpieczenie należytego wykonania umowy.
Rozdział XVI	Istotne dla stron postanowienia, które zostaną wprowadzone do treści zawieranej umowy.
Rozdział XVII	Prawo oferenta do odwołań.

### **Załączniki:**

- a) Załącznik Nr 1 – Formularz ofertowy
- b) Załączniki Nr 2:
  - Nr 2A - Oświadczenie z art. 22 ust. 1 pkt 2) i ust. 1b ustawy Pzp;
  - Nr 2B – Oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia z art. 22 ust.1 pkt1) w związku z art. 24 ust. 1 pkt 12-22 ustawy Pzp (obligatoryjne) i ust. 5 pkt 1 ustawy Pzp (fakultatywne);
  - Nr 2C – Oświadczenie o przynależności lub braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej w związku z art. 24 ust. 1 pkt 23) ustawy Pzp
- c) Załącznik Nr 3 - Istotne postanowienia umowy
- d) Załącznik Nr 4 – Wykaz wykonanych usług
- e) Załącznik Nr 5 – Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia (SOPZ)

## I. DANE ZAMAWIAJĄCEGO

1. Urząd Marszałkowski Województwa Wielkopolskiego  
al. Niepodległości 34  
61-714 Poznań  
NIP: 778-13-46-888  
Internet: <http://www.umww.pl>
2. Adres do korespondencji:  
**Urząd Marszałkowski Województwa Wielkopolskiego**  
**Biuro Zamówień Publicznych**  
al. Niepodległości 34  
61-714 Poznań  
telefon: 61 626 7080  
fax: 61 626 7081  
e-mail: [bzp.sekretariat@umww.pl](mailto:bzp.sekretariat@umww.pl)
3. Wszelkie pisma i pytania Wykonawcy winni kierować na adres wskazany w pkt. I.2.  
Miejsce składania i otwarcia ofert wyszczególniono w rozdz. XI SIWZ.

## II. TRYB UDZIELANIA ZAMÓWIENIA

1. Postępowanie prowadzone jest w trybie przetargu nieograniczonego na podstawie art. 10 ust. 1 w związku z art. 39 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2017 r. poz. 1579 ze zm.), zwanej dalej ustawą, o wartości zamówienia nie przekraczającej kwoty określonej w przepisach wydanych na podstawie art. 11 ust. 8 ww. ustawy tj. poniżej kwoty 221 000 euro.
2. Rodzaj przedmiotu zamówienia: usługa
3. Zamawiający zastrzega sobie możliwość dokonania w pierwszej kolejności oceny ofert, a następnie zbadania, czy wykonawca którego oferta została oceniona jako najkorzystniejsza, nie podlega wykluczeniu oraz spełnia warunki udziału w postępowaniu (art. 24aa ustawy Pzp).
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszą SIWZ obowiązuje ustawa.

## III. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA WRAZ Z OZNACZENIEM WYNIKAJĄCYM ZE WSPÓLNEGO SŁOWNIKA ZAMÓWIENI (CPV).

1. Przedmiotem zamówienia jest rezerwacja, sprzedaż oraz sukcesywna dostawa biletów lotniczych na rzecz Urzędu Marszałkowskiego Województwa Wielkopolskiego w Poznaniu w 2018 roku.
2. Zamawiający przewiduje zakup ok. 220 biletów lotniczych.
3. W trakcie trwania podróży na odcinkach europejskich, Wykonawca udostępni Zamawiającemu „serwis alarmowy”- Call Center- czynny poza godzinami pracy Wykonawcy.
4. Przy sprzedaży biletów lotniczych na odcinkach międzykontynentalnych, Wykonawca będzie wyznaczał do kontaktu z Zamawiającym „opiekuna danej podróży” (wskazanie nazwiska, nr telefonu komórkowego oraz adresu mailowego), który świadczyć będzie całodobową opiekę/pomoc, w czasie trwania podróży Zamawiającego.
5. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić bezkolizyjną relację wieloetapowych połączeń zagranicznych i krajowych i możliwość ich łączenia; z wykorzystaniem ofert przewozowych różnych linii lotniczych (różnych przewoźników) w trakcie jednej podróży.
6. Przy sprzedaży biletów, Wykonawca zobowiązany jest stosować minimalne ceny dostępne w danym terminie na danej trasie, z zachowaniem uczciwości handlowej.
7. **Zamawiający wymaga, zgodnie z art. 29 ust. 3a ustawy aby przedmiot zamówienia w zakresie czynności rezerwacji, zakupu i sukcesywnej dostawy biletów lotniczych, realizowany był przez osoby**

zatrudnione przez Wykonawcę lub podwykonawcę, na podstawie umowy o pracę w rozumieniu Kodeksu pracy.

8. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia (SOPZ) stanowi:
  - załącznik nr 5 do SIWZ
9. Pozostałe warunki realizacji zamówienia są określone w Istotnych postanowieniach umownych, stanowiących załącznik nr 3 do SIWZ.
10. Kody CPV przedmiotu zamówienia:  
63 51 20 00-1 Usługi sprzedaży biletów i pakietów wycieczkowych

#### IV. TERMIN WYKONANIA PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA.

Zamówienie realizowane będzie w okresie od dnia podpisania umowy do dnia 31 grudnia 2018 roku lub do wyczerpania środków, które Zamawiający przeznaczy na realizację przedmiotu zamówienia, wskazanych w umowie.

#### V. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU

Na podstawie art. 22 ust. 1 pkt. 2) ustawy, o udzielenie niniejszego zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy spełniają warunek udziału w postępowaniu dotyczący:

1. zdolności technicznej lub zawodowej niezbędnej do realizacji zamówienia.

Zamawiający uzna warunek za spełniony, jeżeli Wykonawca wykaże, że w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, należycie wykonał, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych wykonuje, co najmniej 2 usługi, z których każda polegała na rezerwacji, sprzedaży i dostarczaniu biletów lotniczych, a wartość każdej z tych usług wynosiła co najmniej 200 000,00 zł brutto.

W przypadku usług nadal wykonywanych faktycznie zrealizowany zakres oraz wartość zamówienia na dzień składania ofert musi spełniać warunek określony powyżej.

Na potwierdzenie spełniania opisanego powyżej warunku Zamawiający będzie żądał dokumentów określonych w Roz. VI ust. 1 pkt. b) SIWZ.

#### VA. PODSTAWY WYKLUCZENIA

1. O udzielenie niniejszego zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy nie podlegają wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia na podstawie art. 24 ust. 1 pkt. 12 – 23 ustawy Pzp i art. 24 ust. 5 pkt 1 ustawy.
2. Na wykazanie nie podlegania wykluczeniu Zamawiający będzie żądał dokumentów określonych w Roz. VI ust. 2 SIWZ.

#### VI. WYKAZ OŚWIADCZEŃ I DOKUMENTÓW, POTWIERDZAJĄCYCH SPEŁNIANIE WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ BRAK PODSTAW WYKLUCZENIA.

Wymagane oświadczenia należy przedstawić w formie oryginałów a dokumenty należy przedstawić w formie oryginałów lub kopii. Dokumenty złożone w formie kopii muszą zostać poświadczone za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę, z tym jednak zastrzeżeniem, że dla pełnomocnictw obowiązuje jedynie forma oryginału albo uwierzytelniona notarialnie kopia.

1. W celu wykazania spełniania przez Wykonawcę warunków udziału w postępowaniu, Zamawiający wymaga przedstawienia następujących oświadczeń i dokumentów:
  - a) aktualne na dzień składania ofert **Oświadczenie** z art. 22 ust. 1 pkt 2) i ust. 1b ustawy – zgodnie z **Załącznikiem nr 2A do SIWZ** (składane razem z ofertą);

b) **wykaz wykonanych**, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych usług w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, wraz z podaniem dat ich wykonania, wartości i podmiotów na rzecz których usługi zostały zrealizowane oraz załączeniem **dowodów** określających czy usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie – **zgodnie z załącznikiem nr 4 do SIWZ** (składany na wezwanie Zamawiającego; będzie obligowało Wykonawcę, którego oferta została najwyżej oceniona).

Dowodami, o których mowa powyżej są:

- 1) referencje bądź inne dokumenty wystawione przez podmiot, na rzecz którego usługi były wykonywane, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych są wykonywane,
- 2) oświadczenie Wykonawcy – jeżeli z uzasadnionej przyczyny o obiektywnym charakterze Wykonawca nie jest w stanie uzyskać dokumentów, o których mowa powyżej,
- 3) w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych nadal wykonywanych referencje bądź inne dokumenty potwierdzające ich należyte wykonanie powinny być wydane nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert.

**2. W celu wykazania braku podstaw wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia, Zamawiający wymaga następujących oświadczeń lub dokumentów, ocena wykazania braku podstaw wykluczenia zostanie dokonana w oparciu o:**

- a) aktualne na dzień składania ofert Oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia na podstawie art. 24 ust. 1 pkt 12- 22 oraz ust. 5 pkt 1 ustawy – zgodnie z **Załącznikiem nr 2B do SIWZ (składane razem z ofertą)**;
- b) Oświadczenie o przynależności lub braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej w związku z art. 24 ust. 1 pkt. 23) ustawy, zgodnie z **Załącznikiem nr 2C do SIWZ**;

*(Zgodnie z art. 24 ust. 11 ustawy, Wykonawca przekazuje Zamawiającemu powyższy dokument w terminie 3 dni od zamieszczenia przez Zamawiającego na stronie internetowej informacji, o której mowa w art. 86 ust. 5 ustawy).*

- c) aktualny na dzień złożenia odpis z właściwego rejestru lub z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji, w celu potwierdzenia braku podstaw wykluczenia na podstawie art. 24 ust. 5 pkt. 1 ustawy (oryginał lub kopia poświadczona za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę).

**3. Korzystanie przez Wykonawcę ze zdolności zawodowych innych podmiotów.**

3.1. Wykonawca w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu, w stosownych sytuacjach oraz w odniesieniu do konkretnego zamówienia, lub jego części, może polegać na zdolnościach opisanych w Rozdz. V SIWZ innych podmiotów, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nim stosunków prawnych.

3.2. Wykonawca, który polega na zdolnościach lub sytuacji innych podmiotów, musi udowodnić Zamawiającemu, że realizując zamówienie, będzie dysponował niezbędnymi zasobami tych podmiotów, w szczególności przedstawiając zobowiązanie tych podmiotów do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji zamówienia.

**Zakres pisemny zobowiązania** powinien zawierać co najmniej informacje wynikające z §9 ust. 1 Rozporządzenia Ministra Rozwoju w sprawie rodzajów dokumentów, jakich może żądać Zamawiający od Wykonawcy w postępowaniu o udzielenie zamówienia (Dz. U. z 2016 r., poz. 1126), tj.:

- zakres dostępnych Wykonawcy zasobów innego podmiotu;
- sposób wykorzystania zasobów innego podmiotu, przez Wykonawcę, przy wykonywaniu zamówienia publicznego;
- zakres i okres udziału innego podmiotu przy wykonywaniu zamówienia publicznego;

3.3. Zamawiający ocenia, czy udostępniane Wykonawcy przez inne podmioty zdolności zawodowe, pozwalają na wykazanie przez Wykonawcę spełniania warunków udziału w postępowaniu oraz bada, czy nie zachodzą

wobec tego podmiotu podstawy wykluczenia, o których mowa w art. 24 ust. 1 pkt. 13-22 i art. 24 ust.5 pkt 1 ustawy.

3.4. Wykonawca wykazując spełnienie warunku udziału w postępowaniu w zakresie doświadczenia (Rozdz. V SIWZ) może polegać na zdolnościach innych podmiotów, jeśli podmioty te zrealizują usługi, do realizacji których, te zdolności są wymagane.

3.5. **Wykonawca, który powołuje się na zasoby innych podmiotów, w celu wykazania braku istnienia wobec nich podstaw wykluczenia oraz spełniania, w zakresie, w jakim powołuje się na ich zasoby, warunku udziału w postępowaniu zamieszcza informacje o tych podmiotach w oświadczeniach (Załącznik nr 2A i 2B do SIWZ).**

3.6. Wykonawca, który zamierza powierzyć wykonanie części zamówienia podwykonawcom, w celu wykazania braku istnienia wobec nich podstaw wykluczenia z udziału w postępowaniu, zamieszcza informacje o podwykonawcach w oświadczeniu. **(Załącznik nr 2B do SIWZ).**

4. 4.1. Wykonawcy, którzy wspólnie ubiegają się o udzielenie zamówienia (np. konsorcjum) ustanawiają pełnomocnika (lidera) do reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego albo reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego. Przepisy ustawy dotyczące Wykonawcy stosuje się odpowiednio do Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia.

4.2. W odniesieniu do warunku określonego w Rozdz. V pkt 1) SIWZ - zarówno w przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, jak i w przypadku pozostałych Wykonawców, warunek musi być spełniony w całości przez co najmniej jeden podmiot (jeden lub każdy z podmiotów musi indywidualnie posiadać wymagane doświadczenie).

4.3. W przypadku wspólnego ubiegania się o zamówienie przez Wykonawców, oświadczenia (Załącznik nr 2A, 2B oraz 2C do SIWZ) składa każdy z Wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie. Dokumenty te potwierdzają spełnianie warunków udziału w postępowaniu oraz brak podstaw wykluczenia w zakresie, w którym każdy z Wykonawców wykazuje spełnianie warunków udziału w postępowaniu oraz brak podstaw wykluczenia.

4.4. Wykonawcy działający wspólnie ponoszą solidarną odpowiedzialność za wykonanie umowy. Jeżeli oferta Wykonawców ubiegających się wspólnie zostanie wybrana, Zamawiający będzie żądać przed zawarciem umowy w sprawie zamówienia publicznego, umowy regulującej współpracę tych Wykonawców.

5. Ponadto do oferty należy załączyć następujące dokumenty:

5.1 Formularz ofertowy zgodny z załącz. nr 1 do SIWZ,

5.2 **dokumenty potwierdzające uprawnienia osób podpisujących ofertę wykonawcy do działania w jego imieniu (w tym także pełnomocnictwa)**, o ile uprawnienia te nie wynikają z dokumentów rejestrowych.

6 Zamawiający przed udzieleniem zamówienia wezwie Wykonawcę, którego oferta została najwyżej oceniona, do złożenia w wyznaczonym, nie krótszym niż 5 dni terminie aktualnych na dzień złożenia oświadczeń lub dokumentów potwierdzających okoliczności, o których mowa w art. 25 ust. 1 ustawy z wyłączeniem tych, które posiada lub może pozyskać z ogólnie dostępnych baz danych.

## **VII. INFORMACJE O SPOSOBIE POROZUMIEWANIA SIĘ ZAMAWIAJĄCEGO Z WYKONAWCAMI ORAZ PRZEKAZYWANIA OŚWIADCZEŃ LUB DOKUMENTÓW, A TAKŻE WSKAZANIE OSÓB UPRAWNIONYCH DO POROZUMIEWANIA SIĘ Z WYKONAWCAMI ORAZ OPIS SPOSOBU UDZIELANIA WYJAŚNIEŃ DOTYCZĄCYCH SIWZ**

1. W niniejszym postępowaniu wszelkie oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje Zamawiający i Wykonawcy przekazują pisemnie. Zamawiający dopuszcza ponadto formę porozumiewania się przy użyciu środków komunikacji elektronicznej (tj. poczty elektronicznej).

2. Jeżeli Zamawiający lub Wykonawca przekazują oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje przy użyciu poczty elektronicznej, każda ze stron na żądanie drugiej strony niezwłocznie potwierdza fakt ich otrzymania.
3. W przypadku braku potwierdzenia otrzymania wiadomości przez Wykonawcę, Zamawiający domniema, iż pismo wysłane przez Zamawiającego drogą elektroniczną na adres podany przez Wykonawcę zostało mu doręczone w sposób umożliwiający zapoznanie się Wykonawcy z treścią pisma.
4. Ofertę oraz dokumenty dołączone do oferty składa się pod rygorem nieważności w formie pisemnej.
5. Osobą uprawnioną do porozumiewania się z Wykonawcami w zakresie dotyczącym przedmiotu zamówienia jest:

Małgorzata Patalon – Biuro Zamówień Publicznych  
Al. Niepodległości 34, 61-714 Poznań, tel. 61 626 70 86 w godz.: 8<sup>00</sup> – 15<sup>00</sup> (od poniedziałku do piątku)  
email: [bzp.sekretariat@umww.pl](mailto:bzp.sekretariat@umww.pl)
6. Zapytania dotyczące SIWZ muszą być kierowane w formie określonej w ust. 1 z adnotacją: Zapytania – postępowanie pn.: „Rezerwacja, sprzedaż i sukcesywna dostawa biletów lotniczych na rzecz Urzędu Marszałkowskiego Województwa Wielkopolskiego w Poznaniu w 2018 roku”. BZP-III.272.3.2018.
7. Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego o wyjaśnienie treści SIWZ. Zamawiający jest obowiązany udzielić wyjaśnień niezwłocznie, jednak nie później niż na 2 dni przed upływem terminu składania ofert – pod warunkiem, że wniosek o wyjaśnienie treści SIWZ wpłynął do Zamawiającego nie później niż do końca dnia, w którym upływa połowa wyznaczonego terminu składania ofert.
8. Jeżeli wniosek o wyjaśnienie treści SIWZ wpłynął po upływie terminu składania wniosku lub dotyczy udzielonych wyjaśnień, Zamawiający może udzielić wyjaśnień albo pozostawić wniosek bez rozpoznania.
9. Przedłużenie terminu składania ofert nie wpływa na bieg terminu składania wniosku o wyjaśnienie treści SIWZ.
10. Treść zapytań wraz z wyjaśnieniami Zamawiający przekazuje Wykonawcom, którym przekazał SIWZ, bez ujawniania źródła zapytania oraz zamieści na stronie internetowej.
11. Zamawiający nie będzie zwoływać zebrania wszystkich Wykonawców w celu wyjaśnienia wątpliwości dotyczących treści SIWZ.
12. W uzasadnionych przypadkach Zamawiający może przed upływem terminu składania ofert zmienić treść SIWZ. Dokonaną zmianę treści SIWZ Zamawiający udostępnia na swojej stronie internetowej.

#### **VIII. INFORMACJE DOTYCZĄCE WADIUM.**

W niniejszym postępowaniu Zamawiający nie wymaga wniesienia wadium.

#### **IX. TERMIN ZWIĄZANIA OFERTĄ.**

W niniejszym postępowaniu termin związania ofertą wynosi 30 dni od ostatecznego terminu składania ofert.

#### **X. OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA OFERT.**

1. Każdy Wykonawca może złożyć w niniejszym postępowaniu tylko jedną ofertę.
2. Ofertę należy złożyć, pod rygorem nieważności, w formie pisemnej w języku polskim, pismem czytelnym, trwałym środkiem pisarskim.
3. Dokumenty składające się na ofertę należy składać w formie oryginałów lub kopii poświadczonych „za zgodność z oryginałem”. Oświadczenia należy składać wyłącznie w formie oryginału. Zamawiający może żądać przedstawienia oryginału lub uwierzytelnionej notarialnie kopii dokumentu, gdy złożona przez Wykonawcę kopia dokumentu jest nieczytelna lub budzi wątpliwości co do jej prawdziwości.



*Poświadczenia za zgodność z oryginałem dokonuje odpowiednio Wykonawca, podmiot, na którego zdolnościach lub sytuacji polega Wykonawca, Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia publicznego albo podwykonawca, w zakresie dokumentów, które każdego z nich dotyczą.*

Niezależnie od powyższego zastrzeżenia, dla pełnomocnictw obowiązuje jedynie forma oryginału albo uwierzytelniona notarialnie kopia.

4. Dokumenty sporządzone w języku obcym muszą być złożone wraz z tłumaczeniem na język polski.
5. Treść oferty musi odpowiadać treści SIWZ.
6. Oferta winna zawierać, co najmniej następujące informacje:
  - a) dane o Wykonawcy (nazwę Wykonawcy, NIP, dokładny adres, telefon, adres e-mail),
  - b) wskazanie wartości jednostkowej brutto opłaty transakcyjnej,
  - c) wskazanie wielkości opustu (wartość wyrażona w %) od cen przewoźnika dla biletów lotniczych.
  - d) wskazanie przez Wykonawcę czasu w jakim udzieli odpowiedzi (przekaze propozycję połączeń planowanej podróży) Zamawiającemu na złożone zapytanie.
  - e) wskazanie przez Wykonawcę części zamówienia, których wykonanie zamierza powierzyć podwykonawcom i podanie firm podwykonawców (jeżeli są już znane).
  - f) szczegółowy wykaz załączonych dokumentów.

Wykonawca w ramach oferty może wypełnić formularz ofertowy wg wzoru stanowiącego **Załącznik nr 1 do SIWZ**.

7. Poprawki w ofercie muszą być naniesione czytelnie oraz opatrzone podpisem osoby (osób) podpisującej ofertę. Brak podpisu skutkować będzie odrzuceniem oferty.
8. Karty oferty powinny być spięte w sposób gwarantujący jej trwałość. Zaleca się ponumerowanie zapisanych stron.
9. Koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty ponosi Wykonawca. Zamawiający nie przewiduje możliwości zwrotu kosztów przygotowania oferty przetargowej. Wykonawca powinien zapoznać się z całością SIWZ, której integralną część stanowią załączniki.
10. Zamawiający niezwłocznie zwraca ofertę, która została złożona po terminie.
11. Oferty winny być złożone w zamkniętej kopercie, z opisem szczegółowo wskazanym w Rozdziale XI ust. 2 niniejszej SIWZ oraz pełną nazwą oraz dokładnym adresem Wykonawcy – zawierającej wewnątrz całościową ofertę Wykonawcy w niniejszym postępowaniu.

W sytuacji braku powyższych informacji, Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia wynikające z tego braku np. przypadkowe otwarcie ofert w przypadku składania ofert przed wyznaczonym terminem składania, a w przypadku składania oferty pocztą lub pocztą kurierską za jej nie otwarcie w trakcie sesji otwarcia ofert.

12. Wszystkie załączniki stanowią integralną część niniejszej SIWZ.
13. Oferta, tzn. formularz ofertowy i wszystkie wymagane dokumenty i oświadczenia muszą być podpisane przez osobę albo osoby upoważnione do reprezentowania Wykonawcy. W przypadku, gdy osoba podpisująca ofertę w imieniu Wykonawcy nie jest wpisana do właściwego rejestru jako osoba uprawniona do reprezentacji, musi przedstawić pełnomocnictwo do występowania w imieniu Wykonawcy oraz jego reprezentowania i zaciągania zobowiązań finansowych.
14. Oferty nie odpowiadające zasadom określonym w ustawie oraz nie spełniające wymagań ustalonych w niniejszej SIWZ zostaną odrzucone.
15. Jeżeli Wykonawca zastrzega niejawną treść informacji stanowiących treść oferty, na podstawie art. 8 ust. 3 ustawy, zobowiązany jest podać w ofercie odpowiednią informację oraz wpiąć dokumenty, których treść stanowi tajemnicę przedsiębiorstwa, w nieprzejryste opakowanie z dopiskiem „NIEJAWNE”. Tajemnicę przedsiębiorstwa stanowią wyłącznie informacje w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Wykonawca nie może zastrzec informacji, o których mowa w art. 86 ust. 4 ustawy. Nie ujawnia się informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej

konkurencji, jeżeli Wykonawca, nie później niż w terminie składania ofert zastrzegł, że nie mogą być one udostępniane oraz wykazał, iż zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa.

## XI MIEJSCE ORAZ TERMIN SKŁADANIA I OTWARCIA OFERT

1. Ofertę należy złożyć w zamkniętej kopercie w siedzibie Zamawiającego przy al. Niepodległości 34 w Poznaniu w Sekretariacie Biura Zamówień Publicznych Urzędu Marszałkowskiego Województwa Wielkopolskiego w Poznaniu przy al. Niepodległości 34, 61-714 Poznań, pok.1034 X piętro budynek A, w terminie **do dnia 26 marca 2018 roku, do godz. 09.00.**
2. Koperta powinna być zaadresowana w następujący sposób:  
Urząd Marszałkowski Województwa Wielkopolskiego w Poznaniu, al. Niepodległości 34, 61-714 Poznań, Sekretariat Biura Zamówień Publicznych oraz oznakowana napisem: „Oferta w trybie przetargu nieograniczonego pn.: **„Rezerwacja, sprzedaż i sukcesywna dostawa biletów lotniczych na rzecz Urzędu Marszałkowskiego Województwa Wielkopolskiego w Poznaniu – BZP-III.272.3.2018”**, **NIE OTWIERAĆ PRZED dniem 26 marca 2018 roku, godz. 09.30**”, a ponadto winna być opatrzona nazwą oraz dokładnym adresem Wykonawcy.
3. Otwarcie złożonych ofert nastąpi w dniu **26 marca 2018 roku o godz. 09.30** w siedzibie Zamawiającego przy al. Niepodległości 34 w Poznaniu, Biuro Zamówień Publicznych, X piętro, salka konferencyjna nr 1024 A. Otwarcie ofert jest jawne.
4. Wykonawca może przed upływem terminu do składania ofert zmienić lub wycofać ofertę. Zmiana lub wycofanie oferty następuje poprzez złożenie odrębnego oświadczenia w tym zakresie dostarczonego Zamawiającemu w odrębnej kopercie z adnotacją „zmiana” lub „wycofanie” oferty.
5. W przypadku zmiany treści oferty Wykonawca zamieszcza dokumenty zawierające zmienioną treść w kopercie opisanej w sposób przewidziany w pkt. 2 z dopiskiem „ZMIANA”.

## XII OPIS SPOSOBU OBLICZENIA CENY

1. Wszystkie ceny podane w ofercie muszą być wyrażone w polskich złotych.
2. Wartość jednostkowa brutto opłaty transakcyjnej za wystawienie jednego biletu do/z krajów Europy podana przez Wykonawcę musi obejmować rzeczywisty koszt realizacji zamówienia, w szczególności: koszt rezerwacji i wystawienia biletu, dostawę biletu w cenie brutto, koszt przypominania o zbliżających się terminach wykupu biletów, oferowanie wariantów połączeń (w określonym czasie deklarowanym przez Wykonawcę w formularzu ofertowym), „serwis alarmowy- Call Center” dla podróży do/z krajów Europy – w trakcie trwania wyjazdu; koszty ewentualnego powtórzenia rezerwacji, zmiany rezerwacji, wymiany biletu, reklamacji oraz wszelkie inne koszty związane z należnym i zgodnym z SIWZ wykonywaniem przedmiotu zamówienia.
3. Wartość jednostkowa brutto opłaty transakcyjnej za wystawienie jednego biletu międzykontynentalnego do/z krajów spoza Europy, podana przez Wykonawcę musi obejmować rzeczywisty koszt realizacji zamówienia, w szczególności: koszt rezerwacji i wystawienia biletu, dostawę biletu w cenie brutto, koszt przypominania o zbliżających się terminach wykupu biletów, oferowanie wariantów połączeń, **24- godzinna opieka „ opiekuna podróży”- w trakcie trwania podróży, którego imię i nazwisko wraz z numerem tel. komórkowego wskazywane będzie każdorazowo na trzy dni przed planowaną podróżą**; koszty ewentualnego powtórzenia rezerwacji, zmiany rezerwacji, wymiany biletu, reklamacji oraz wszelkie inne koszty związane z należnym i zgodnym z SIWZ wykonywaniem przedmiotu zamówienia.
4. **Opłata transakcyjna, której składowe tworzą cenę oferty nie może być wartością zerową. W celu weryfikacji wysokości opłaty transakcyjnej pod kątem rażąco niskiej ceny Zamawiający wymaga przedstawienia kalkulacji tej opłaty zgodnie z tabelą (Tabela 1, Tabela 2) przedstawioną w formularzu ofertowym (załącznik nr 1 do SIWZ).**
5. Wskazana przez Wykonawcę wysokość opłat transakcyjnych za wystawienie jednego biletu lotniczego będzie stała przez cały okres realizacji przedmiotu zamówienia.

6. Rozliczenia między Zamawiającym a Wykonawcą będą prowadzone w PLN. Nie dopuszcza się rozliczeń w walutach obcych;
7. Jeżeli złożono ofertę, której wybór prowadziłby do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług, Zamawiający w celu oceny takiej oferty dolicza do przedstawionej w niej ceny podatek od towarów i usług, który miałby obowiązek rozliczyć zgodnie z tymi przepisami. Wykonawca, składając ofertę, informuje Zamawiającego, że wybór oferty będzie prowadzić do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego, wskazując nazwę, (rodzaj) towaru lub usługi, których dostawa lub świadczenie będzie prowadzić do jego powstania, oraz wskazując ich wartość bez kwoty podatku.
8. Każdy opust od ceny biletu musi być liczony w procentach od cen biletów w taryfach publikowanych przez przewoźników (bez opłaty lotniskowej i opłaty transakcyjnej).
9. Zamawiający poprawia w ofercie oczywiste omyłki pisarskie, oczywiste omyłki rachunkowe, z uwzględnieniem konsekwencji rachunkowych dokonanych poprawek, inne omyłki polegające na niezgodności oferty ze specyfikacją istotnych warunków zamówienia, nie powodujące istotnych zmian w treści oferty, niezwłocznie zawiadamiając o tym Wykonawcę, którego oferta została poprawiona (art. 87 ust. 2 ustawy).
10. Wykonawcy dokonując kalkulacji warunków cenowych swoich ofert są zobowiązani do przestrzegania zasad uczciwej konkurencji z zastrzeżeniem, iż cena oferty nie może być rażąco niska w stosunku do przedmiotu zamówienia. Zamawiający odrzuci ofertę, jeżeli będzie zawierała rażąco niską cenę lub koszt w stosunku do przedmiotu zamówienia (zgodnie z art. 89 ust.1 pkt. 4 ustawy).

### XIII. KRYTERIA OCENY OFERT I OPIS SPOSOBU ICH OBLICZENIA.

Zamawiający dokona oceny ofert, które nie zostały odrzucone, w oparciu o informacje zawarte w ofercie Wykonawcy (zgodnie ze złożonym Formularzem ofertowym –zał. nr 1 do SIWZ), według następujących kryteriów::

nr	NAZWA KRYTERIUM	waga
1	<b>Wartość jednostkowa brutto opłaty transakcyjnej</b>	30%
2	<b>Wysokość opustu określonego w procentach od ceny taryfy przewoźnika</b>	40%
3	<b>Czas odpowiedzi na złożone zapytanie</b>	30%

Wartość wagowa wyrażona w procentach równa jest wartości wyrażonej w punktach, tj. 1%=1pkt.

#### 1. **Wartość brutto opłaty transakcyjnej**

W tym kryterium można uzyskać maksymalnie 30 punktów.

Ilość punktów w tym kryterium będzie przyznawana według poniższych zasad:

lp	Wysokość opłaty transakcyjnej	Waga składnika w pkt
1	Wysokość opłaty transakcyjnej za wystawienie jednego biletu do krajów Europy - T1(E)	10
2	Wysokość opłaty transakcyjnej za wystawienie jednego biletu międzykontynentalnego, do krajów poza Europę- T2 (poza E)	20

$$T1(E) = \frac{\text{najniższa wartość opłaty transakcyjnej 1}}{\text{wartość opłaty transakcyjnej 1 badanej oferty}} \times 10 \text{ pkt}$$

gdzie:

$T1(E)$ - liczba punktów uzyskanych w podkryterium wysokość opłaty transakcyjnej za wystawienie jednego biletu do/z krajów Europy

wartość opłaty transakcyjnej 1- oznacza wysokość opłaty transakcyjnej za wystawienie jednego biletu do/z krajów Europy

$$T2(\text{poza } E) = \frac{\text{najniższa wartość opłaty transakcyjnej 2}}{\text{wartość opłaty transakcyjnej 2 badanej oferty}} \times 20 \text{ pkt}$$

gdzie:

$T2(\text{poza } E)$ - liczba punktów uzyskanych w podkryterium wysokość opłaty transakcyjnej za wystawienie jednego biletu poza kraje Europy (biletu międzykontynentalnego) (poza E).

wartość opłaty transakcyjnej 2- oznacza wysokość opłaty transakcyjnej za wystawienie jednego biletu poza/ spoza krajów Europy

Liczba punktów, którą można uzyskać w kryterium wysokość opłaty transakcyjnej zostanie obliczona według następującego wzoru:

$$\text{LP łącznie} = T1(E) + T2(\text{poza } E)$$

**Wysokość opłaty transakcyjnych musi obejmować rzeczywisty koszt realizacji zamówienia. W formularzu ofertowym należy przedstawić szczegółową kalkulację tej opłaty. Zamawiający na podstawie art. 89 ust. 1 pkt 4 odrzuci oferty, które zawierają rażąco niską cenę z zastrzeżeniem art. 90 ust. 1 ustawy.**

## 2. Wysokość opustu określonego w procentach od ceny biletu przewoźnika

W tym kryterium można uzyskać maksymalnie 40 punktów.

Wysokość opustu określonego w procentach od ceny taryfy przewoźnika (bez opłaty lotniskowej i opłaty transakcyjnej)

lp	Nazwa przewoźnika	Waga kryterium
1	Lufthansa (Op1)	20
2	LOT (Op2)	10
3	Pozostałe (Op3)	10

$$Op_{(1,2,3)} = \frac{\text{Opust badany}}{\text{Opust najwyższy}} \times \text{waga kryterium}$$

**Liczba punktów w kryterium Opust całkowity = Op1+Op2+Op3**

Nieudzielenie opustu/opustów powoduje przyznanie 0 punktów odpowiednio w tym kryterium/podkryteriach.

Agent IATA udzielając opustu (zgodnie ze złożoną ofertą) od ceny uwidocznionej w dokumencie lotniczym (bilecie), winien każdorazowo udokumentować wysokość opustu na własnej fakturze.

## 3. Czas odpowiedzi na złożone zapytanie

W tym kryterium można uzyskać maksymalnie 30 punktów.

Lp	Deklarowany przez Wykonawcę czas odpowiedzi na zapytanie dotyczące propozycji rezerwacji biletu lotniczego (z zastrzeżeniem, że nie może być dłuższy niż 3 godziny)*	Waga składnika w pkt
1	Do 1 godz.	30

2	Powyżej 1 godz. do 2 godz.	15
3	Powyżej 2 godz. do 3 godz.	0

*\*przez deklarowany czas odpowiedzi na zapytanie dotyczące propozycji rezerwacji biletu lotniczego Zamawiający rozumie czas od momentu przekazania zapytania drogą mailową na wskazany przez Wykonawcę adres kontaktowy, do momentu otrzymania od Wykonawcy co najmniej dwóch propozycji alternatywnych połączeń planowanej podróży (z uwzględnieniem wymagań opisanych w zał. nr 5 do SIWZ; SOPZ pkt 8).*

Jeżeli Wykonawca nie zadeklaruje w Formularzu ofertowym (zał. nr 1 do SIWZ) czasu odpowiedzi na zapytanie, Zamawiający odrzuci ofertę na podstawie art. 89 ust.1 pkt 2 ustawy.

4. Oferta, która nie spełni minimalnych wymagań postawionych przez Zamawiającego podlegać będzie odrzuceniu i nie będzie podlegała ocenie.
5. Każda z ofert otrzyma liczbę punktów wynikającą z sumy punktów uzyskanych w każdym kryterium. Zamawiający udzieli niniejszego zamówienia temu Wykonawcy, którego oferta uzyska najwyższą liczbę punktów w ostatecznej ocenie punktowej.
6. Punkty w każdym kryterium będą liczone z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.
7. Jeśli nie można wybrać oferty najkorzystniejszej z uwagi na fakt, że dwie lub więcej ofert uzyska łącznie tę samą liczbę punktów, Zamawiający za najkorzystniejszą uzna ofertę z najniższą wartością opłaty transakcyjnej, czyli sumą ceny za usługę sprzedaży jednego biletu lotniczego na odcinkach Europejskich i ceny za usługę sprzedaży jednego biletu lotniczego na odcinkach poza Europą (międzykontynentalnych).
8. W toku dokonywania badania i oceny ofert Zamawiający może żądać udzielenia przez Wykonawcę wyjaśnień treści złożonej przez niego oferty.

#### **XIV. FORMALNOŚCI DO SPEŁNIENIA PO WYBORZE OFERTY PRZED ZAWarciEM UMOWY.**

- 1 Zamawiający po wyborze oferty niezwłocznie zawiadomi wszystkich Wykonawców, którzy złożyli oferty o:
  - a) wyborze najkorzystniejszej oferty, podając nazwę albo imię i nazwisko, siedzibę albo miejsce zamieszkania i adres, jeżeli jest miejscem wykonywania działalności Wykonawcy, którego ofertę wybrano, oraz nazwy albo imiona i nazwiska, siedziby albo miejsca zamieszkania i adresy, jeżeli są miejscami wykonywania działalności Wykonawców, którzy złożyli oferty, a także punktację przyznaną ofertom w każdym kryterium oceny ofert i łączną punktację,
  - b) Wykonawcach, którzy zostali wykluczeni,
  - c) Wykonawcach, których oferty zostały odrzucone, powodach odrzucenia oferty, a w przypadkach, o których mowa w art. 89 ust. 4 i 5, braku równoważności lub braku spełniania wymagań dotyczących wydajności lub funkcjonalności,
  - d) Wykonawcach, którzy złożyli oferty niepodlegające odrzuceniu, ale nie zostali zaproszeni do kolejnego etapu negocjacji albo dialogu,
  - e) dopuszczeniu do dynamicznego systemu zakupów,
  - f) nieustanowieniu dynamicznego systemu zakupów,
  - g) unieważnieniu postępowania
 podając uzasadnienie faktyczne i prawne.
- 2 Zamawiający zawrze umowę w sprawie zamówienia publicznego w terminach określonych w art. 94 ustawy.
- 3 Najpóźniej w dniu podpisania umowy Wykonawca dostarczy Zamawiającemu aktualny dokument potwierdzający zrzeszenie w IATA (International Air Transport Association) lub autoryzację IATA.
- 4 Najpóźniej w dniu podpisania umowy Wykonawca dostarczy Zamawiającemu dokument potwierdzający, że Wykonawca jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia na sumę gwarancyjną nie mniejszą niż 150 000,00 zł (sto pięćdziesiąt tysięcy złotych)

- 5 W przypadku wyboru najkorzystniejszej oferty Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, Zamawiający żąda przed zawarciem umowy w sprawie zamówienia publicznego, umowy regulującej współpracę tych Wykonawców.
- 6 Jeżeli Wykonawca, o którym mowa w ust. 1, uchyli się od zawarcia umowy, Zamawiający może zbadać, czy nie podlega wykluczeniu oraz czy spełnia warunki udziału w postępowaniu Wykonawca, który złożył ofertę najwyższej ocenioną spośród pozostałych ofert.
- 7 Osoby reprezentujące Wykonawcę przy podpisaniu umowy zobowiązane są posiadać ze sobą dokumenty potwierdzające ich umocowanie do podpisania umowy, o ile umocowanie to nie będzie wynikać z dokumentów załączonych do oferty.

## **XV ZABEZPIECZENIE NALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY**

Zamawiający nie będzie żądał od wykonawcy zabezpieczenia należytego wykonania umowy.

## **XVI ISTOTNE DLA STRON POSTANOWIENIA, KTÓRE ZOSTANĄ WPROWADZONE DO TREŚCI ZAWIERANEJ UMOWY**

Istotne dla stron postanowienia, które zostaną wprowadzone do treści zawieranej umowy zawiera **załącznik nr 3 do SIWZ**.

## **XVII PRAWO OFERENTA DO ODWOŁAŃ**

1. Odwołanie przysługuje wyłącznie od niezgodnej z przepisami ustawy czynności Zamawiającego podjętej w postępowaniu o udzielenie zamówienia lub zaniechania czynności, do której Zamawiający jest zobowiązany na podstawie ustawy (art. 180 ust. 1 ustawy).
2. Jeżeli wartość zamówienia jest mniejsza niż kwoty określone w przepisach wydanych na podstawie art. 11 ust. 8, odwołanie przysługuje wyłącznie wobec czynności (art. 180 ust. 2 ustawy):
  - a. wyboru trybu negocjacji bez ogłoszenia, zamówienia z wolnej ręki lub zapytania o cenę;
  - b. określenia warunków udziału w postępowaniu,
  - c. wykluczenia odwołującego z postępowania o udzielenie zamówienia;
  - d. odrzucenia oferty odwołującego,
  - e. opisu przedmiotu zamówienia,
  - f. wyboru najkorzystniejszej oferty.
3. Odwołanie wnosi się (art. 182 ust. 1 pkt. 1 i 2 ustawy): w terminie **5 dni** od dnia przesłania informacji (za pomocą poczty elektronicznej) o czynności Zamawiającego stanowiącej podstawę jego wniesienia albo w terminie 10 dni – jeżeli zostały przesłane w inny sposób.
4. Odwołanie wobec treści ogłoszenia o zamówieniu, a jeżeli postępowanie jest prowadzone w trybie przetargu nieograniczonego, także wobec postanowień specyfikacji istotnych warunków zamówienia, wnosi się w terminie (art. 182 ust. 2 ustawy) **5 dni** od dnia zamieszczenia ogłoszenia w Biuletynie Zamówień Publicznych lub specyfikacji istotnych warunków zamówienia na stronie internetowej.
5. W przypadku wniesienia odwołania wobec treści ogłoszenia o zamówieniu lub postanowień SIWZ, Zamawiający może przedłużyć termin składania ofert (art. 182 ust. 5 ustawy).
6. W przypadku wniesienia odwołania po upływie terminu składania ofert bieg terminu związania ofertą ulega zawieszeniu do czasu ogłoszenia przez Izbę orzeczenia (art. 182 ust. 6 ustawy).
7. Odwołanie powinno wskazywać czynność lub zaniechanie czynności Zamawiającego, której zarzuca się niezgodność z przepisami ustawy, zawierać zwięzłe przedstawienie zarzutów, określać żądanie oraz wskazywać okoliczności faktyczne i prawne uzasadniające wniesienie odwołania (art. 180 ust. 3 ustawy).
8. Odwołanie wnosi się do Prezesa Izby w formie pisemnej lub w postaci elektronicznej, podpisane bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu lub równoważnego środka, spełniającego wymagania dla tego rodzaju podpisu (art. 180 ust. 4 ustawy).

9. Odwołujący przesyła kopię odwołania Zamawiającemu przed upływem terminu do wniesienia odwołania w taki sposób, aby mógł on zapoznać się z jego treścią przed upływem tego terminu. Domniemywa się, iż Zamawiający mógł zapoznać się z treścią odwołania przed upływem terminu do jego wniesienia, jeżeli przesłanie jego kopii nastąpiło przed upływem terminu do jego wniesienia przy użyciu środków komunikacji elektronicznej(art.180 ust. 5 ustawy).
10. Na orzeczenie Izby stronom oraz uczestnikom postępowania odwoławczego przysługuje skarga do sądu (art. 198 a do art. 198 g ustawy).
11. Skargę wnosi się do sądu okręgowego właściwego dla siedziby albo miejsca zamieszkania Zamawiającego. Skargę wnosi się za pośrednictwem Prezesa Izby w terminie 7 dni od dnia doręczenia orzeczenia Izby, przesyłając jednocześnie jej odpis przeciwnikowi skargi. Złożenie skargi w placówce pocztowej operatora wyznaczonego jest równoznaczne z jej wniesieniem.



pieczęć wykonawcy

## FORMULARZ OFERTOWY

**„Rezerwacja, sprzedaż i sukcesywna dostawa biletów lotniczych na rzecz Urzędu Marszałkowskiego Województwa Wielkopolskiego w Poznaniu w 2018 roku”**

Zamawiający:

**Województwo Wielkopolskie z siedzibą Urzędu Marszałkowskiego Województwa Wielkopolskiego w Poznaniu**

### Dane dotyczące wykonawcy:

Nazwa

.....

Siedziba

.....

Nr tel.

.....

Adres e-mail.....

.....

NIP..... REGON.....

.....

Nr rachunku bankowego: .....

.....

### Oświadczamy, że jesteśmy (odpowiednie zakreślić):

- mikro lub małym przedsiębiorstwem (zatrudniającym mniej niż 50 osób i roczny obrót lub roczna suma bilansowa nie przekracza 10 milionów euro),
- średnim przedsiębiorstwem (zatrudniającym mniej niż 250 osób i roczny obrót nie przekracza 50 milionów euro lub roczna suma bilansowa nie przekracza 43 milionów euro).



Odpowiadając na ogłoszenie wyżej wskazanego zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego:

1. składamy ofertę na wykonanie przedmiotu zamówienia zgodnie ze Specyfikacją Istotnych Warunków Zamówienia (SIWZ).
2. Oświadczamy, że zapoznaliśmy się ze Specyfikacją Istotnych Warunków Zamówienia i nie wnosimy do niej zastrzeżeń oraz przyjmujemy warunki w niej zawarte.
3. Wysokość opłaty transakcyjnej za świadczenie usług objętych przedmiotem zamówienia na warunkach określonych w SIWZ wynosi:
  - a) **Za wystawienie jednego biletu lotniczego do/z krajów Europy cena jednostkowa brutto opłaty transakcyjnej (suma kosztów Tabeli nr 1 poz. 1 + poz. 2) wynosi..... zł (słownie:.....),**

Tabela nr 1

Lp.	Cena jednostkowa brutto opłaty transakcyjnej została skalkulowana w oparciu o następujące koszty:	Koszt w zł
1	Koszt realizacji zamówienia, w tym: m.in. koszt przygotowania oferty przelotu, rezerwacji, dostarczenia biletu, przypominania o zbliżających się terminach wykupu biletu itp.	.....zł
2	Koszt serwisu alarmowego („Call Center”), w tym m.in. całodobowa obsługa podróżnych, w razie konieczności wymiana biletu, zmiana rezerwacji itp.	.....zł

- b) **Za wystawienie jednego biletu lotniczego międzykontynentalnego, (poza kraje Europy), cena jednostkowa brutto opłaty transakcyjnej (suma kosztów Tabeli nr 2: poz. 1 +poz. 2) wynosi..... zł (słownie:.....),**

Tabela nr 2

Lp.	Cena jednostkowa brutto opłaty transakcyjnej została skalkulowana w oparciu o następujące koszty:	Koszt w zł
1	Koszt realizacji zamówienia, w tym: m.in. koszt przygotowania oferty przelotu, rezerwacji, dostarczenia biletu, przypominania o zbliżających się terminach wykupu biletu itp.	.....zł
2	Koszt 24 godzinnej opieki „opiekuna podróży” w trakcie trwania podróży, w tym m.in. całodobowa obsługa podróżnych, w razie konieczności wymiana biletu, zmiana rezerwacji itp.	.....zł

4. Wysokość opłaty transakcyjnej obejmuje rzeczywisty koszt realizacji zamówienia, w szczególności: koszt rezerwacji i wystawienia biletu, dostawę biletu w cenie brutto, koszt przypominania o zbliżających się terminach wykupu biletów, oferowanie wariantów połączeń, 24- godzinna opieka „opiekuna podróży” dla podróży pozaeuropejskich oraz „serwis alarmowy- Call Center” dla podróży europejskich – w trakcie trwania wyjazdu, koszty ewentualnego powtórzenia rezerwacji, zmiany rezerwacji, wymiany biletu, reklamacji oraz wszelkie inne koszty związane z należyłym i zgodnym z SIWZ wykonywaniem przedmiotu zamówienia.

5. Oświadczamy, że podana przez nas wysokość opłaty transakcyjnych za wystawienie jednego biletu jest stała przez okres realizacji zamówienia i obejmuje wszystkie koszty związane z prawidłową realizacją zamówienia.
6. Wysokość opustu określonego w procentach od ceny taryfy przewoźnika (bez opłaty lotniskowej i opłaty transakcyjnej):
  - a) opust w procentach od ceny biletu lotniczego w taryfach publikowanych u przewoźnika Polskie Linie Lotnicze LOT wynosi:.....%
  - b) opust w procentach od ceny biletu lotniczego w taryfach publikowanych u przewoźnika Lufthansa wynosi: .....%
  - c) opust w procentach od ceny biletu lotniczego w taryfach publikowanych u pozostałych przewoźników lotniczych wynosi: .....%
7. Oświadczamy, że czas odpowiedzi na zapytanie dotyczące propozycji rezerwacji biletu lotniczego wynosi:

do 1 godziny

powyżej 1 godziny do 2 godzin

powyżej 1 godziny do 3 godzin

*Należy zakreślić odpowiedni kwadrat Jeżeli Wykonawca nie zadeklaruje czasu odpowiedzi na zapytanie, Zamawiający odrzuci ofertę na podstawie art. 89 ust.1 pkt 2 ustawy.*

8. Oświadczamy, że świadczone przez nas usługi spełniają standardy IATA (Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego) w zakresie sprzedaży biletów lotniczych.
  9. Oświadczamy, że jesteśmy członkiem IATA / akredytowanym agentem IATA\*  
Nr IATA .....
- \*niepotrzebne skreślić*
10. Oświadczamy, że posiadamy możliwość sprzedaży biletów co najmniej 300 linii lotniczych, w tym także wewnętrznych pozaeuropejskich linii lotniczych.
  11. Akceptujemy warunki płatności określone w Istotnych postanowieniach umowy (zał. nr 3 do SIWZ).
  12. Uważamy się za związanych niniejszą ofertą na czas wskazany w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.
  13. Zamówienie zrealizujemy sami / przy udziale podwykonawców\*

*\*niepotrzebne skreślić*  
Podwykonawcom zostaną powierzone do wykonania następujące zakresy zamówienia:

.....  
(opis i wartość zamówienia zleconego podwykonawcy)

Podwykonawcą będzie:

.....  
(wpisać nazwę i dane adresowe podwykonawcy)

14. Oświadczamy, że Istotne postanowienia umowy- stanowiące Załączniki nr 3 do SIWZ zostały przez nas zaakceptowane i zobowiązujemy się w przypadku wyboru naszej oferty do zawarcia umowy w miejscu i terminie wskazanym przez Zamawiającego.
15. Oświadczamy, że wszystkie wymagane w niniejszym postępowaniu przetargowym oświadczenia składamy ze świadomością odpowiedzialności karnej za składanie fałszywych oświadczeń w celu uzyskania korzyści majątkowych.
16. Oferta została złożona na ..... zapisanych stronach, kolejno ponumerowanych od nr ..... do nr .....

17. Załącznikami do niniejszej oferty są:

1/ .....

2/ .....

....., data.....

*miejsowość*

.....  
podpis i pieczęć osoby uprawnionej do składania oświadczeń woli w imieniu wykonawcy

**Wykonawca:**

.....

.....

*(pełna nazwa/firma, adres, w zależności od podmiotu: NIP/PESEL, KRS/CEiDG)*

**reprezentowany przez:**

.....

.....

*(imię, nazwisko, stanowisko/podstawa do reprezentacji)*

**Oświadczenie Wykonawcy**

*(wykonawca składa wraz z ofertą)*

składane na podstawie art. 25 a ust. 1 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r.

Prawo zamówień publicznych (dalej jako: ustawa Pzp),

**DOTYCZĄCE SPEŁNIANIA WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU**

Na potrzeby postępowania o udzielenie zamówienia publicznego pn.: „**Rezerwacja, sprzedaż i sukcesywna dostawa biletów lotniczych na rzecz Urzędu Marszałkowskiego Województwa Wielkopolskiego w Poznaniu w 2018 roku**”, oświadczam, co następuje:

**INFORMACJA DOTYCZĄCA WYKONAWCY:**

Oświadczam, że spełniam warunki udziału w postępowaniu określone przez Zamawiającego w Rozdz. V SIWZ.

..... (miejsowość), dnia ..... r.

.....

*(podpis)*

**INFORMACJA W ZWIĄZKU Z POLEGANIEM NA ZASOBACH INNYCH PODMIOTÓW:**

Oświadczam, że w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu, określonych przez zamawiającego w Roz. V SIWZ, polegam na zasobach następującego/yh podmiotu/ów: .....

.....

....., w następującym zakresie: .....

..... (wskazać podmiot i określić odpowiedni zakres dla wskazanego podmiotu).

..... (miejsowość), dnia ..... r.

.....

(podpis)

**OŚWIADCZENIE DOTYCZĄCE PODANYCH INFORMACJI:**

Oświadczam, że wszystkie informacje podane w powyższych oświadczeniach są aktualne i zgodne z prawdą oraz zostały przedstawione z pełną świadomością konsekwencji wprowadzenia zamawiającego w błąd przy przedstawianiu informacji.

..... (miejsowość), dnia ..... r.

.....

(podpis)

**Wykonawca:**

.....

.....

*(pełna nazwa/firma, adres, w zależności od podmiotu: NIP/PESEL, KRS/CEiDG)*

reprezentowany przez:

.....

.....

*(imię, nazwisko, stanowisko/podstawa do reprezentacji)*

**Oświadczenie Wykonawcy**

*(wykonawca składa wraz z ofertą)*

składane na podstawie art. 25 a ust. 1 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r.

Prawo zamówień publicznych (dalej jako: ustawa Pzp),

**DOTYCZĄCE PRZESŁANEK WYKLUCZENIA Z POSTĘPOWANIA**

Na potrzeby postępowania o udzielenie zamówienia publicznego pn.: „**Rezerwacja, sprzedaż i sukcesywna dostawa biletów lotniczych na rzecz Urzędu Marszałkowskiego Województwa Wielkopolskiego w Poznaniu w 2018 roku**”, oświadczam, co następuje:

**OŚWIADCZENIA DOTYCZĄCE WYKONAWCY:**

1. Oświadczam, że nie podlegam wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 24 ust 1 pkt. 12-22 i ust. 5 pkt 1 ustawy Pzp.

..... (miejsowość), dnia ..... r.

.....

*(podpis)*

Oświadczam, że zachodzą w stosunku do mnie podstawy wykluczenia z postępowania na podstawie art. .... ustawy Pzp (podać mającą zastosowanie podstawę wykluczenia spośród wymienionych w art. 24 ust. 1 pkt 13-14, 16-20 ustawy Pzp).

Jednocześnie oświadczam, że w związku z ww. okolicznością, na podstawie art. 24 ust. 8 ustawy Pzp podjąłem następujące środki naprawcze: .....

.....  
.....  
.....

..... (miejsowość), dnia ..... r.

.....

(podpis)

### **OŚWIADCZENIE DOTYCZĄCE PODMIOTU, NA KTÓREGO ZASOBY POWOŁUJE SIĘ WYKONAWCA:**

Oświadczam, że następujący/e podmiot/y, na którego/ych zasoby powołuję się w niniejszym postępowaniu, tj.:

..... (podać pełną nazwę/firmę, adres, a także w zależności od podmiotu: NIP/PESEL, KRS/CEiDG) nie podlega/ją wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia.

..... (miejsowość), dnia ..... r.

.....

(podpis)

[UWAGA: zastosować tylko wtedy, gdy zamawiający przewidział możliwość, o której mowa w art. 25a ust. 5 pkt 2 ustawy Pzp]

### **OŚWIADCZENIE DOTYCZĄCE PODWYKONAWCY NIEBĘDĄCEGO PODMIOTEM, NA KTÓREGO ZASOBY POWOŁUJE SIĘ WYKONAWCA:**

Oświadczam, że następujący/e podmiot/y, będący/e podwykonawca/ami:

..... (podać pełną nazwę/firmę, adres, a także w zależności od podmiotu: NIP/PESEL, KRS/CEiDG), nie podlega/ą wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia.

..... (miejsowość), dnia ..... r.

.....

(podpis)

### **OŚWIADCZENIE DOTYCZĄCE PODANYCH INFORMACJI:**

Oświadczam, że wszystkie informacje podane w powyższych oświadczeniach są aktualne i zgodne z prawdą oraz zostały przedstawione z pełną świadomością konsekwencji wprowadzenia zamawiającego w błąd przy przedstawianiu informacji.

..... (miejsowość), dnia ..... r.

.....

(podpis)

**Wykonawca:**

.....  
(pełna nazwa/firma, adres, w zależności od podmiotu: NIP/PESEL, KRS/CEiDG)

reprezentowany przez:

.....  
(imię, nazwisko, stanowisko/podstawa do reprezentacji)

**UWAGA: Wykonawca w terminie 3 dni od zamieszczenia przez Zamawiającego na stronie internetowej informacji, o której mowa w art. 86 ust. 5 ustawy przekazuje Zamawiającemu poniższe oświadczenie.**

**Oświadczenie Wykonawcy  
o przynależności lub braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej**

w rozumieniu art. 4 pkt 14 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. 2017 poz. 229 ze zm.), o której mowa w art. 24 ust. 11 w związku z art. 24 ust. 1 pkt 23) ustawy Pzp

Na potrzeby postępowania o udzielenie zamówienia publicznego pn.: „**Rezerwacja, sprzedaż i sukcesywna dostawa biletów lotniczych na rzecz Urzędu Marszałkowskiego Województwa Wielkopolskiego w Poznaniu w 2018 roku**” oświadczam, co następuje:

1. Nie należymy do grupy kapitałowej\*
2. Należymy do grupy kapitałowej \* i:
  - nie złożyliśmy odrębnych ofert w niniejszym postępowaniu\*
  - złożyliśmy odrębne oferty w niniejszym postępowaniu\*

\* niepotrzebne skreślić

..... (miejsowość), dnia ..... r.

.....  
podpis uprawnionego przedstawiciela Wykonawcy

**W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia oświadczenie składa każdy z Wykonawców osobno.**

Osoba składająca oświadczenie świadoma jest odpowiedzialności karnej wynikającej z art. 297 Kodeksu Karnego za przedłożenie nierzetelnego lub poświadczającego nieprawdę oświadczenia.



Istotne postanowienia umowy

Umowa zawarta w dniu..... 2018 r. w Poznaniu pomiędzy:

**Województwem Wielkopolskim z siedzibą Urzędu Marszałkowskiego Województwa Wielkopolskiego w Poznaniu**, al. Niepodległości 34, 61-714 Poznań,  
NIP 778-13-46-888, REGON 63-12-57-816  
zwanym dalej „Zamawiającym”,

reprezentowanym przez:

.....

a

.....

zwanym dalej „Wykonawcą”,

reprezentowanym przez:

.....

wyłonionym w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego nr BZP-III.272.3.2018, przeprowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U z 2017 r. poz. 1579 ze zm.),  
wspólnie zwanymi dalej „Stronami”

o następującej treści:

§1

1. Przedmiotem niniejszej umowy, zwanej dalej „Umową” jest rezerwacja, sprzedaż oraz dostawa biletów lotniczych na rzecz Urzędu Marszałkowskiego Województwa Wielkopolskiego w Poznaniu w 2018 roku.
2. Szczegółowy opis przedmiotu umowy zawiera specyfikacja istotnych warunków zamówienia, oraz oferta Wykonawcy stanowiące integralną część niniejszej Umowy, odpowiednio załącznik nr 1 i nr 2 do Umowy.
3. Rezerwacja, sprzedaż i dostawa biletów lotniczych odbywać się będzie sukcesywnie w oparciu o składane zlecenia przygotowania oferty przelotu (zapytania o rezerwację), w których Zamawiający będzie przekazywał Wykonawcy wszystkie szczegóły dotyczące lotu / podróży, niezbędne do przygotowania oferty przelotu.

§2

1. Osobami wyznaczonymi do realizacji zamówienia ze strony Wykonawcy są:
  - a) Kasjer lotniczy.....,
  - b) Kasjer lotniczy.....,
2. Wykonawca oświadcza, że osoby, o których mowa w ust. 1 wykonujące czynności rezerwacji, sprzedaży i dostawy biletów lotniczych ukończyły kurs kasjera lotniczego i dysponują dwuletnim doświadczeniem w rezerwacji, sprzedaży i dostawie biletów lotniczych.
3. Wykonawca oświadcza, że osoby, o których mowa w ust. 1 są zatrudnione na podstawie umowy o pracę, w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. – Kodeks pracy (Dz. U. z 2018 r. poz. 108 ze zm.).
4. Zmiana osób, o których mowa w ust. 1 jest możliwa pod warunkiem, że nowe osoby, mają co najmniej takie samo doświadczenie jak osoby, o których mowa powyżej i są zatrudnione na podstawie umowy o pracę, o czym mowa w ust. 3.
5. Zmiana osób, o których mowa w ust. 1, następuje poprzez pisemne powiadomienie drugiej Strony i nie stanowi zmiany treści umowy.

6. Zamawiający zastrzega sobie możliwość kontroli spełnienia przez Wykonawcę zobowiązania określonego w ust. 3. Wykonawca, w całym okresie obowiązywania umowy, na każde żądanie Zamawiającego, ma obowiązek wykazania w terminie 4 dni roboczych (od poniedziałku do piątku) od dnia wezwania, spełnienia wymagań w zakresie zatrudnienia osób na umowę o pracę poprzez przedłożenie Zamawiającemu np.: umów o pracę (zawierających imię i nazwisko pracownika, datę zawarcia umowy o pracę) lub dokumentów potwierdzających opłacanie składek na ubezpieczenia społeczne i zdrowotne z tytułu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę (wraz z informacją o liczbie odprowadzonych składek), które będzie mogło przyjąć postać zaświadczenia właściwego oddziału ZUS lub dowodów potwierdzających zgłoszenie pracownika przez pracodawcę do ubezpieczeń.
7. Zamawiający naliczy karę umowną w przypadku stwierdzenia nie spełnienia przez Wykonawcę zobowiązania, o którym mowa w ust. 3, w wysokości wskazanej w §9 ust. 5.

### **§3**

1. Przy sprzedaży biletów, Wykonawca zobowiązany jest stosować minimalne ceny dostępne w danym terminie na danej trasie, z zachowaniem uczciwości handlowej.
2. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić bezkolizyjną relację wieloetapowych połączeń zagranicznych i krajowych oraz możliwość ich łączenia, z wykorzystaniem ofert przewozowych różnych linii lotniczych (różnych przewoźników) w trakcie jednej podróży.
3. Wykonawca zobowiązany jest do realizacji przedmiotu umowy według standardów określonych przez Międzynarodowe Stowarzyszenie Transportu Lotniczego (IATA) w zakresie sprzedaży biletów lotniczych. Aktualny dokument potwierdzający przynależność Wykonawcy do IATA (International Air Transport Association) lub autoryzację IATA stanowi załącznik nr 3 do umowy.
4. Bilety lotnicze wystawiane będą głównie w formie e-biletów, a w przypadku braku takiej możliwości, w formie papierowej zgodnie ze składanymi przez Zamawiającego zleceniami w zakresie: tras, terminów i klas lotniczych, według obowiązujących taryf przewoźników, z uwzględnieniem najkorzystniejszych w danym momencie cen.
5. Bilet wystawiony przez Wykonawcę musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego GDS i przesłany na adres poczty elektronicznej wskazany przez Zamawiającego.
6. W przypadkach nagłych Wykonawca bezpłatnie dostarczy dokumenty podróży (bilety lotnicze) w miejsce wskazane przez Zamawiającego lub do własnego punktu obsługi klienta na lotnisku, ewentualnie do punktu sprzedaży biletów lotniczych przewoźnika, który realizuje przelot, niezwłocznie od momentu złożenia zlecenia, w terminie umożliwiającym wykorzystanie zakupionego biletu.

### **§4**

1. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia najwyższej jakości oferowanych usług.
2. Wykonawca zapewnia możliwość realizacji niniejszej umowy przez wszystkie dni robocze (od poniedziałku do piątku), co najmniej w godzinach od 9.00 do 17.00, z zastrzeżeniem postanowień ust. 7 i ust. 8.
3. Zlecenia przygotowania oferty przelotu Zamawiający będzie zgłaszał Wykonawcy za pośrednictwem poczty elektronicznej na adresy email: .....
4. Czas reakcji na zapytanie dotyczące propozycji rezerwacji biletu lotniczego, przesłane drogą mailową na adres, o którym mowa w ust. 3, wynosi .....godziny (zgodnie z ofertą wykonawcy; nie więcej niż 3 godziny)\*od momentu wysłania zapytania do Wykonawcy. Przez deklarowany czas odpowiedzi na zapytanie dotyczące propozycji rezerwacji biletu lotniczego, Zamawiający rozumie czas od momentu przekazania zapytania drogą mailową na wskazany przez Wykonawcę adres kontaktowy, do momentu otrzymania od Wykonawcy propozycji połączeń, o których mowa w ust. 5.
5. Wykonawca jest zobowiązany do przesłania Zamawiającemu (na adres wskazany każdorazowo przy składaniu zlecenia) optymalną ofertę przelotu, odpowiadającą wymaganiom określonym w zleceniu wraz z przedstawieniem co najmniej dwóch innych połączeń alternatywnych (jeśli Zamawiający

nie zrezygnował z takiego wymagania) uwzględniających:

- a) połączenia o najkrótszym łącznym czasie podróży i jak najmniejszej ilości międzylądowań i przesiadek,
  - b) najtańszego połączenia.
6. W dniu, w którym będzie przypadał termin wykupu danego biletu lotniczego, Zamawiający będzie otrzymywał od Wykonawcy wiadomość przesłaną na adres poczty elektronicznej (wskazany przez Zamawiającego przy składaniu zlecenia) z informacją, że tego dnia upływa termin rezerwacji, z wyprzedzeniem co najmniej 6 godzin do momentu wykupu biletu w oferowanej cenie.
  7. W trakcie trwania podróży na odcinkach do/ z krajów Europy, Wykonawca udostępni Zamawiającemu telefoniczny „serwis alarmowy”- „Call Center”- pod nr tel.:..... czynny poza godzinami pracy Wykonawcy, o których mowa w ust. 2 oraz w dni wolne od pracy, dzięki któremu, możliwe będzie dokonywanie zmian w rezerwacji (trasa i/lub godzina), w tym anulowanie i/lub wykup biletu, zgodnie z warunkami przewidzianymi dla poszczególnych klas rezerwacyjnych biletów.
  8. Przy sprzedaży biletów lotniczych na odcinkach międzykontynentalnych, Wykonawca będzie wyznaczał, najpóźniej na trzy dni przed rozpoczęciem podróży, do kontaktu z Zamawiającym „opiekuna danej podróży” (wskazanie nazwiska, nr telefonu komórkowego oraz adresu mailowego, na adres mailowy wskazany przy składaniu zlecenia), który świadczyć będzie całodobową opiekę/pomoc, w czasie trwania podróży Zamawiającego, szczególnie w sytuacjach wyjątkowych (np. przebywanie Zamawiającego w innej strefie czasowej), poza godzinami pracy Wykonawcy oraz w dni wolne od pracy, w zakresie dokonywania zmian w rezerwacji (trasa i/lub godzina), w tym anulowanie i/lub wykup biletu, zgodnie z warunkami przewidzianymi dla poszczególnych klas rezerwacyjnych biletów.
  9. Wykonawca zobowiązany jest do przejęcia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji do przewoźnika, a zwłaszcza reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dotyczących przewozów realizowanych na podstawie sprzedanych biletów, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub z przyczyn losowych.

## **§5**

Niniejsza umowa zawarta jest na okres od dnia jej podpisania **do dnia 31 grudnia 2018 roku** lub do wyczerpania zabezpieczonej przez Zamawiającego kwoty, o której mowa w §6 ust. 1.

## **§6**

1. Zabezpieczona maksymalna kwota, jaką Zamawiający zamierza przeznaczyć na realizację niniejszej umowy wynosi 478 340,00 złotych brutto, słownie: czterysta siedemdziesiąt osiem tysięcy trzysta czterdzieści złotych.
2. Kwota, o której mowa w ust. 1 stanowi szacunkową wartość realizacji umowy, zabezpieczoną w budżecie Zamawiającego. Kwota ta będzie sukcesywnie umniejszana w oparciu o realizowane zakupy biletów lotniczych.
3. Zgodnie z treścią ust. 2 Wykonawca wyraża zgodę na wykonanie niniejszej umowy, w takim zakresie, który będzie wynikał z faktycznych potrzeb Zamawiającego. W przypadku, gdy łączne wynagrodzenie za zrealizowanie przedmiotu umowy będzie niższe niż kwota, o której mowa w ust. 1 Wykonawcy nie będą przysługiwały żadne roszczenia wobec Zamawiającego, a zmiana w tym zakresie nie stanowi zmiany warunków umowy.
4. Za każdy bilet lotniczy Zamawiający zapłaci :
  - a) Cenę biletu ustaloną każdorazowo na podstawie ceny biletu przewoźnika z uwzględnieniem wszystkich należnych podatków, opłat oraz innych należności, pomniejszoną odpowiednio o wielkość opustu, tj:
    - .....% od ceny taryfy (bez opłaty lotniskowej i opłaty transakcyjnej) publikowanej u przewoźnika Polskie Linie Lotnicze LOT

- .....% od ceny taryfy (bez opłaty lotniskowej i opłaty transakcyjnej) publikowanej u przewoźnika Lufthansa,
  - .....% od ceny taryfy (bez opłaty lotniskowej i opłaty transakcyjnej) publikowanej u pozostałych przewoźników.
- b) Opłatę transakcyjną w wysokości:
- .....zł za wystawienie jednego biletu do Europy;
  - .....zł za wystawienie jednego biletu do kraju poza Europę (międzykontynentalnych)
5. Opłata transakcyjna, o której mowa w ust. 4 lit b) obejmuje rzeczywisty koszt realizacji zamówienia, w szczególności: koszt rezerwacji i wystawienia biletu, dostawę biletu w cenie brutto, koszt przypominania o zbliżających się terminach wykupu biletów, oferowanie wariantów połączeń, 24- godzinna opieka „opiekuna podróży” dla podróży międzykontynentalnych oraz „serwis alarmowy- Call Center” dla podróży do/ z krajów Europy, koszty ewentualnego powtórzenia rezerwacji, zmiany rezerwacji, wymiany biletu, reklamacji oraz wszelkie inne koszty związane z należyty i zgodnym z SIWZ wykonywaniem przedmiotu zamówienia.
6. Cena biletu, o której mowa w ust. 4 lit a), musi być ceną z dnia rezerwacji i być zgodna z przepisami taryfowymi IATA. Różnice w cenie biletu (cena z dnia rezerwacji i cena z dnia wykupu biletu) wynikające z różnic kursowych nie stanowią zmiany ceny biletu.
7. Należność Wykonawcy z tytułu realizacji zamówienia, rozliczana będzie każdorazowo w oparciu o składane zlecenia, po wykonaniu zamówienia na podstawie faktury VAT wystawionej przez Wykonawcę.
8. Faktura poza wymogami księgowymi powinna zawierać:
- a) Datę wystawienia biletu
  - b) Nazwisko pasażera,
  - c) Trasę przelotu
  - d) Datę wylotu/przelotu
  - e) Cenę biletu wg taryfy przewoźnika (w PLN)
  - f) Wysokość udzielonego opustu (zgodnie ze złożoną ofertą)
  - g) Wysokość opłaty transakcyjną (zgodnie ze złożoną ofertą)
  - h) Wysokość pozostałych kosztów w tym opłaty lotniskowe
  - i) Ilość kupowanych biletów
  - j) Cenę końcową
  - k) Nazwisko osoby składającej zlecenie
9. Zapłata należności, o której mowa w ust. 4, nastąpi w formie przelewu na rachunek bankowy:
- .....
- w terminie nie krótszym niż 21 dni kalendarzowych od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury VAT. Faktura powinna zawierać następujące dane Zamawiającego:  
Województwo Wielkopolskie  
z siedzibą Urzędu Marszałkowskiego Województwa Wielkopolskiego w Poznaniu  
al. Niepodległości 34, 61-714 Poznań  
NIP 778-13-46-888, REGON 63-12-57-816.
10. Faktura winna być dostarczona na adres wskazywany każdorazowo przez osobę składającą zlecenie / dokonującą rezerwacji. Zamawiający przewiduje możliwość przesyłania faktur w wersji elektronicznej na adres e-mail wskazywany każdorazowo przez osobę składającą zlecenie / dokonującą rezerwacji.
11. Wykonawca zobowiązuje się do sporządzenia Zamawiającemu miesięcznych raportów z wystawionych przez Wykonawcę faktur za bilety lotnicze i przesyłania ich na adres [malgorzata.patalon@umww.pl](mailto:malgorzata.patalon@umww.pl) do 7 dnia następnego miesiąca.

**§7**

1. Strony umowy zobowiązują się, że wszelkie dane i informacje uzyskane w związku z wykonywaniem niniejszej umowy na temat stanu, organizacji i interesów drugiej strony, nie zostaną ujawnione, udostępnione lub upublicznione ani w części, ani w całości, o ile nie wynika to z niniejszej umowy lub nie służy jej realizacji.
2. Osobami sprawującymi nadzór nad umową są:
  - a) ze strony Wykonawcy-....., nr telefonu.....  
Adres e-mail.....
  - b) ze strony Zamawiającego-....., nr telefonu.....  
Adres e-mail.....
3. Zmiana osób, o których mowa w ust. 2, będzie odbywać się poprzez pisemne zgłoszenie. Zmiana ta nie wymaga formy aneksu.

**§8**

1. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie nieprawidłowości w realizacji przedmiotu umowy, w tym także powstałe na skutek działań lub zaniechań osób wyznaczonych przez Wykonawcę do realizacji umowy.
2. Wykonawca zobowiązuje się do posiadania przez cały okres realizacji umowy ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem umowy na sumę gwarancyjną nie mniejszą niż 150 000,00 zł (sto pięćdziesiąt tysięcy złotych). Kopia polisy ubezpieczeniowej potwierdzona za zgodność z oryginałem stanowi załącznik nr 4 do umowy.
3. Strony zobowiązują się współpracować przy dochodzeniu przez Wykonawcę odszkodowania z ubezpieczenia.
4. Zamawiający zastrzega sobie prawo do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego w przypadku, w którym wysokość szkody przekroczy kwotę uzyskaną z ubezpieczenia.

**§9**

1. Wykonawca zobowiązuje się do zapłaty Zamawiającemu kary umownej w przypadku nie dotrzymania terminów określonych w niniejszej umowie oraz w opisie przedmiotu zamówienia (załącznik nr 1 do Umowy), w wysokości 150 zł za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia, a w przypadkach, o których mowa w §2 ust. 6 oraz §6 ust.11, za każdy dzień opóźnienia.
2. Niezależnie od innych postanowień umownych w przypadku niedostarczenia zamówionych przez Zamawiającego biletów lotniczych w terminie określonym w zamówieniu, skutkującego niemożliwością wylotu w planowanym terminie, Wykonawca zobowiązany jest do zapłaty kary umownej w wysokości 100 % wartości zlecenia, którego ta kara dotyczy.
3. Za brak możliwości skontaktowania się Zamawiającego, z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, z serwisem alarmowym lub opiekunem podróży, o których mowa w § 4 ust 7 i ust. 8, bądź nie udzielenie pomocy, Zamawiający naliczy Wykonawcy kary umowne w wysokości 50% wartości zlecenia, którego dane zdarzenie dotyczy.
4. Za inne niż wskazane w ust. 1-3 oraz w §2 ust. 3 stwierdzone przypadki nienależytego wykonywania przedmiotu umowy, Zamawiającemu przysługuje kara umowna w wysokości 20% wartości składanego zlecenia (konkretnego zamówienia), którego ta kara będzie dotyczyć.
5. Wykonawca zobowiązuje się do zapłaty Zamawiającemu kary umownej każdorazowo w wysokości 1000,00 zł, w przypadku, o którym mowa w § 2 ust. 7.

6. Zamawiający zastrzega sobie prawo porównywania proponowanych przez Wykonawcę cen biletów lotniczych z cenami przedstawionymi przez inne podmioty świadczące usługi w obszarze sprzedaży biletów lotniczych. W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego różnicy większej niż 10%, Wykonawca zobowiązuje się do pokrycia tej różnicy.
7. Zamawiającemu przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w przypadku jej nie wykonywania lub trzykrotnego nienależytego wykonywania przedmiotu umowy przez Wykonawcę.
8. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy Zamawiający winien złożyć w terminie 14 dni od dnia powzięcia wiadomości o ziszczeniu się przesłanki odstąpienia.
9. W przypadku odstąpienia przez Zamawiającego od Umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Zamawiającemu przysługuje kara umowna w wysokości 10 % kwoty, o której mowa w §6 ust. 1.
10. Wykonawca jest zobowiązany zapłacić karę umowną w terminie 7 dni od dnia otrzymania noty obciążeniowej wystawionej przez Zamawiającego. W przypadku uchybienia przez Wykonawcę temu terminowi, Zamawiający ma prawo potrącić kwotę wynikającą z noty obciążeniowej z wynagrodzenia Wykonawcy, na co Wykonawca wyraża zgodę.
11. Zamawiając ma prawo dochodzić odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, jeżeli szkoda przewyższa wysokość zastrzeżonych kar umownych.

#### **§9**

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy Prawo Zamówień Publicznych.
2. Spory powstałe w związku z realizacją Umowy będą rozpoznawane przez sąd powszechny właściwy miejscowo ze względu na siedzibę Zamawiającego.
3. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach: po jednym dla każdej strony.

**ZAMAWIAJĄCY**

**WYKONAWCA**

.....

.....

.....  
**Nazwa firmy**

### WYKAZ WYKONANYCH USŁUG

Wykaz wykonanych, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych usług w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, wraz z podaniem dat ich wykonania, wartości i podmiotów na rzecz których usługi te zostały zrealizowane oraz **załączeniem dowodów określających czy usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie** – (składany na wezwanie Zamawiającego; będzie obligowało Wykonawcę, którego oferta została najwyżej oceniona). Wymienione w wykazie usługi winny spełniać parametry określone w rozdz. V ust. 1 SIWZ.

L.p.	Podmiot , na rzecz którego usługi zostały wykonane ( nazwa, adres, nr telefonu)	Przedmiot zamówienia	Wartość zamówienia brutto /PLN/	Data realizacji

Data .....

.....

Podpis osoby uprawnionej  
do występowania w imieniu Wykonawcy

**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA****(SOPZ)**

1. Przedmiot zamówienia obejmuje kompleksową obsługę w zakresie rezerwacji, sprzedaży oraz dostarczenia biletów lotniczych zgodnie z potrzebami Zamawiającego.
  - a) rezerwacja, sprzedaż i dostawa biletów lotniczych odbywać się będzie sukcesywnie, zgodnie z rzeczywistymi potrzebami Zamawiającego;
  - b) Za jeden bilet należy rozumieć bilet na trasie: tam i z powrotem. Przez pojęcie 'bilet tam' należy rozumieć bilet z miejsca wskazanego przez Zamawiającego do miejsca docelowego - miejsca zakończenia podróży, składającej się z lotu bezpośredniego lub kilku lotów z przesiadką/ami. Pod pojęciem 'bilet z powrotem' należy rozumieć powrót z wyznaczonego miejsca, wskazanego przez Zamawiającego do ostatecznej lokalizacji, na który składa się albo lot bezpośredni lub przelot z przesiadką/ami. Zamawiający może zastrzec zakup biletów w jedną stronę.
  - c) zakres zamówienia obejmuje głównie zagraniczne przewozy pasażerskie, na odcinkach do/z europejskich (do krajów Europy) oraz na odcinkach międzykontynentalnych poza Europę, świadczone przez **regularne linie lotnicze**.
  - d) Zamawiający zastrzega możliwość zamówienia biletów lotniczych krajowych.
  - e) Zamawiający zastrzega możliwość zamówienia biletów **tanich linii lotniczych (low cost)**, ale tylko na wyraźne polecenie Zamawiającego.
  - f) Bilety lotnicze wystawiane będą w formie e-biletów, a w przypadku braku takiej możliwości, w formie papierowej, zgodnie ze składanymi przez Zamawiającego zleceniami w zakresie: tras, terminów i klas lotniczych, według obowiązujących taryf przewoźników, z uwzględnieniem najkorzystniejszych w danym momencie cen.
  - g) Przy sprzedaży biletów Wykonawca zobowiązany jest stosować minimalne ceny dostępne w danym terminie na danej trasie, z zachowaniem uczciwości handlowej.
  - h) Bilet wystawiony przez Wykonawcę musi być wygenerowany bezpośrednio z serwera systemu rezerwacyjnego i przesłany bezpośrednio z terminala GDS użytkowanego przez Wykonawcę na adres poczty elektronicznej wskazanej przez Zamawiającego.
  - i) Wszystkie dane zawarte w bilecie elektronicznym dostarczonym przez Wykonawcę Zamawiającemu będą identyfikowane z odpowiednimi danymi przechowywanymi w postaci elektronicznej w systemie rezerwacyjnym przewoźnika za pośrednictwem Globalnego Systemu Dystrybucji (GDS), użytkowanego przez Wykonawcę.
  - j) W przypadkach nagłych Wykonawca bezpłatnie dostarczy dokumenty podróży (bilety lotnicze) w miejsce wskazane przez Zamawiającego lub do własnego punktu obsługi klienta na lotnisku, ewentualnie do punktu sprzedaży biletów lotniczych przewoźnika, który realizuje przelot, niezwłocznie od momentu złożenia zlecenia, w terminie umożliwiającym wykorzystanie zakupionego biletu.
- 2 Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia najwyższej jakości oferowanych usług.
- 3 Usługa winna spełniać standardy Międzynarodowego Stowarzyszenia Transportu Lotniczego (IATA) w zakresie sprzedaży biletów lotniczych.
- 4 Wykonawca musi posiadać możliwość sprzedaży biletów lotniczych co najmniej 300 regularnych linii lotniczych, w tym także wewnętrznych pozaeuropejskich linii lotniczych.



- 5 Wykonawca zapewni możliwość realizacji niniejszego zamówienia przez wszystkie dni robocze (od poniedziałku do piątku), co najmniej w godzinach **od 09.00 do 17.00**.
- 6 Do realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca jest zobowiązany przydzielić co najmniej dwie osoby, które ukończyły kurs kasjera lotniczego, posiadają co najmniej **dwuletnie** doświadczenie w rezerwacji, sprzedaży i dostawie biletów lotniczych i są zatrudnione na podstawie umowy o pracę w rozumieniu Kodeksu pracy.
- 7 Zamawiający będzie zgłaszał Wykonawcy za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres mailowy wskazany przez Wykonawcę, potrzebę rezerwacji i zakupu biletu na danej trasie, w określonej klasie, podając jednocześnie termin podróży oraz ewentualne inne konieczne parametry podróży niezbędne do przygotowania oferty biletów lotniczych. Zgłoszenie, o którym mowa powyżej zwane będzie zleceniem przygotowania oferty przelotu.
- 8 Wykonawca jest zobowiązany do przygotowania oferty przelotu zgodnie ze zleceniem, o którym mowa w pkt 7 z uwzględnieniem połączeń najtańszych oraz o najkrótszym łącznie czasie podróży.
  - a) Oferta przygotowana przez Wykonawcę musi przedstawiać różne warianty połączeń z uwzględnieniem:
    - najkrótszego łącznego czasu przelotu,
    - najmniejszej liczby przesiadek,
    - najniższych kosztów przelotu.
  - b) Oferta przygotowana przez Wykonawcę nie może zawierać połączeń tanimi liniami lotniczymi, chyba, że Zamawiający wyraźnie wskaże taką możliwość przy składaniu zlecenia przygotowania oferty przelotu.
  - c) Każda oferta przelotu zaproponowana przez Wykonawcę powinna uwzględniać najkorzystniejsze na rynku ceny i promocje wraz z podaniem informacji – jak przesunięcie terminu wyjazdu (np. wylot/powrót jeden dzień wcześniej/później ) wpłynie na zmianę ceny biletu lotniczego, - nazw linii lotniczych, - najkorzystniejszych tras podróży i łącznego czasu podróży.
  - d) Wykonawca zobowiązany jest zapewnić bezkolizyjną relację wieloetapowych połączeń zagranicznych i krajowych oraz możliwość ich łączenia - z wykorzystaniem ofert przewozowych różnych linii lotniczych (różnych przewoźników) w trakcie jednej podróży.
- 9 Wykonawca w zadeklarowanym w ofercie czasie (nie później jednak niż w ciągu 3 godzin) od momentu przekazania zapytania przez Zamawiającego, zobowiązuje się do przesłania Zamawiającemu (na adres e-mail wskazany przy składaniu zlecenia) optymalną ofertę przelotu, odpowiadającą wymaganiom określonym w zleceniu wraz z przedstawieniem co najmniej dwóch połączeń alternatywnych (jeśli Zamawiający nie zrezygnował z takiego wymagania) uwzględniających:
  - połączenia o najkrótszym łącznym czasie podróży i jak najmniejszej ilości międzylądowań i przesiadek,
  - najtańszego połączenia.
- 10 Oferta przelotu, o której mowa w ust. 9, przy każdym wariantcie podróży, powinna zawierać w szczególności informacje:
  - a) o linii lotniczej (przewoźniku) świadczącej usługę przewozu,
  - b) o miejscu i terminie (data, godzina) wylotu (ze wskazaniem lotniska),

- c) o miejscu i terminie (data, godzina) powrotu (ze wskazaniem lotniska),
  - d) o czasie trwania lotu, a w przypadku połączeń wieloetapowych o łącznym czasie trwania lotu oraz o ilości i miejscu ewentualnych przesiadek, wraz z terminami (data i godzina) przylotu i odlotu z miejsca przesiadki,
  - e) o cenie biletu przewoźnika (bez opłaty transakcyjnej) z uwzględnieniem nadania 1 szt. bagażu w PLN oraz innych opłat związanych z przelotem, w tym np. opłaty paliwowe, opłaty lotniskowe,
  - f) w przypadku cen biletów podanych w innych walutach, przeliczenie na PLN nastąpi wg średniego kursu NBP na dany dzień,
  - g) o możliwości i warunkach anulowania biletu,
  - h) o możliwości zmian terminu wylotu, przelotu,
  - i) o możliwości zmian danych dotyczących pasażera,
  - j) o możliwości zmiany trasy podróży,
  - k) o terminie wykupu biletu w określonej cenie.
- 11 Wykonawca dokona rezerwacji biletu po dokonaniu wyboru wariantu przelotu przez Zamawiającego.
  - 12 Wykonawca każdorazowo będzie przysyłał Zamawiającemu drogą elektroniczną na wskazany adres, potwierdzenie dokonanych rezerwacji biletów lotniczych oraz na bieżąco informował o wszystkich zmianach dotyczących zarezerwowanej podróży.
  - 13 W dniu, w którym będzie przypadał termin wykupu danego biletu lotniczego, Zamawiający będzie otrzymywał od Wykonawcy wiadomość przesłaną na adres poczty elektronicznej (wskazany przez Zamawiającego przy składaniu zlecenia) z informacją, że tego dnia upływa termin rezerwacji, z wyprzedzeniem co najmniej 6 godzin do momentu wykupu biletu w oferowanej cenie.
  - 14 Zamawiający zastrzega sobie prawo wskazania konkretnego połączenia, na które to Wykonawca zobowiązany jest zarezerwować bilet.
  - 15 Zamawiający wymaga, aby Wykonawca w całym okresie obowiązywania umowy był ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia, na sumę gwarancyjną nie mniejszą niż 150 000,00 zł. Najpóźniej w dniu podpisania umowy Wykonawca będzie żądał załączenia do umowy kopii polisy ubezpieczeniowej.
  - 16 Wykonawca zobowiązany jest do przejęcia obowiązków dotyczących składania ewentualnych odwołań i reklamacji do przewoźnika, a zwłaszcza reprezentowania Zamawiającego w sprawach reklamacyjnych dotyczących przewozów realizowanych na podstawie sprzedanych biletów, w szczególności w przypadku zwrotu biletów niewykorzystanych z winy przewoźnika lub z przyczyn losowych.
  - 17 W trakcie trwania podróży na odcinkach europejskich (do/z krajów Europy), Wykonawca udostępni Zamawiającemu telefoniczny „serwis alarmowy”- Call Center- czynny poza godzinami pracy Wykonawcy oraz w dni wolne od pracy, dzięki któremu, możliwe będzie dokonywanie zmian w rezerwacji (trasa i/lub godzina), w tym anulowanie i/lub wykup biletu, zgodnie z warunkami przewidzianymi dla poszczególnych klas rezerwacyjnych biletów.
  - 18 Przy sprzedaży biletów lotniczych na odcinkach międzykontynentalnych poza kraje Europy, Wykonawca będzie wyznaczał, najpóźniej na trzy dni przed rozpoczęciem podróży, do kontaktu z Zamawiającym „opiekuna danej podróży” (wskazanie nazwiska, nr telefonu komórkowego

oraz adresu mailowego), który świadczyć będzie całodobową opiekę/pomoc, w czasie trwania podróży Zamawiającego, szczególnie w sytuacjach wyjątkowych (np. przebywanie Zamawiającego w innej strefie czasowej), poza godzinami pracy Wykonawcy oraz w dni wolne od pracy, w zakresie dokonywania zmian w rezerwacji (trasa i/lub godzina), w tym anulowanie i/lub wykup biletu, zgodnie z warunkami przewidzianymi dla poszczególnych klas rezerwacyjnych biletów.

- 19 Zamawiający może odwołać rezerwację objętą zamówieniem, dokonać zmiany rezerwacji w zakresie trasy i/lub terminu podróży lub dokonać rezygnacji z zakupionego biletu lotniczego. Jeżeli zmiana, o której mowa w zdaniu pierwszym spowoduje zmianę ceny biletu/biletów, Zamawiający pokryje udokumentowaną różnicę w cenie. Poza różnicą w cenie, o której mowa powyżej, Wykonawca nie będzie pobierał z tego tytułu dodatkowych opłat i nie przysługuje mu dodatkowe wynagrodzenie.
- 20 Wykonawca zobowiązuje się do sporządzania Zamawiającemu miesięcznych raportów z wystawianych przez Wykonawcę faktur za bilety lotnicze i przesyłania ich na adres [malgorzata.patalon@umww.pl](mailto:malgorzata.patalon@umww.pl) do każdego 7 dnia następnego miesiąca zgodnie ze wzorem tabeli, który Zamawiający dostarczy Wykonawcy nie później niż w dniu podpisania umowy.

## 21 PLANOWANE ZAPOTRZEBOWANIE NA BILETY LOTNICZE

Zamawiający będzie realizował zamówienia sukcesywnie, w zależności od faktycznych potrzeb. Zapotrzebowanie Zamawiającego na bilety lotnicze w 2018 roku przedstawia się następująco:

Departament	Kierunki podróży	Ilość planowanych biletów
DRG	<b>Europa</b> (z wyłączeniem Brukseli)	24
DO		11
BWM		19
DPR		4
KS		77
DZ		1
DR		15
		Razem
BWM	<b>Bruksela</b>	4
DOW		1
DA		2
DPR		18
DR		4
		Razem
DO	<b>Azja</b>	1
BWM		3
		Razem
DRG	<b>Afryka</b>	20
DO		1
BWM		1
		Razem
BWM	Ameryka Pld	3
DRG	Azja /Afryka/Europa	6
DO	Azja /Afryka/Europa	1
	Razem różne	<b>10</b>
DRG	Azja/Afryka	<b>4</b>

Zamawiający zastrzega, że rzeczywiste potrzeby mogą być inne niż przedstawione powyżej. Liczba i kierunki zamawianych biletów lotniczych wynikać będą z faktycznych potrzeb Zamawiającego.

## 22 DANE HISTORYCZNE

Zamawiający przewiduje, na podstawie danych historycznych, uwzględniających strukturę sprzedaży biletów lotniczych w 2017 roku (od kwietnia do grudnia), że bilety lotnicze przewoźnika Polskie Linie Lotnicze Lot stanowiąc będą 25-30% ilości kupowanych biletów, a przewoźnika Lufthansa: 35-40%.

Dane historyczne dla struktury nabywanych biletów lotniczych w 2017 roku przedstawia poniższa tabela.:

lp.	symbol linii lotniczej	ilość sprzedanych biletów	wartość sprzedanych biletów zł
1	80 (LOT)	60	70,140.00
2	220 (Lufthansa)	85	155,600.00
3	Różni przewoźnicy, w tym m.in.. : 74, 57, 117, 169	80	223,600.00