

RZĄDOWE CENTRUM BEZPIECZEŃSTWA

Warszawa, dn. 7 lipca 2011 r.

ODPOWIEŹ NA ZAPYTANIA WYKONAWCÓW DOTYCZĄCYCH TREŚCI SPECYFIKACJI ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA

Dotyczy: postępowania nr 1/ZP/RCB/2011 na usługę „rezerwacji, sprzedaży i dostarczania biletów w komunikacji lotniczej i kolejowej”.

Do Zamawiającego wpłynęło następujące pytania ze strony Wykonawców:

1. W związku z postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego na: „Usługę Rezerwacji, Sprzedaży i Dostarczania Biletów” Wykonawca pragnie zwrócić uwagę na niezgodność z prawem jednego z wymogów w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia. Zastrzeżenie dotyczy „pkt 2 w rozdziale Kryteria oceny ofert: cena oraz dodatkowe kryteria i ich znaczenie”, w którym Zamawiający oczekuje od oferentów podania wysokości udzielanego upustu od taryf lotniczych, które będą stosowane przy wystawianiu biletów dla Zamawiającego.

Zgodnie z pkt. nr 7.3 uniwersalnej umowy pomiędzy akredytowanym agentem i Międzynarodowym Zrzeszeniem Transportu Lotniczego (IATA) „Agent nie zastawi, nie sceduje, nie przyrzeknie ani nie przekaze w jakikolwiek inny sposób stronie trzeciej jakichkolwiek praw ani pieniędzy należnych Agentowi lub Przewoźnikowi, ale jeszcze nie odebranych, za przewóz lub usługi pokrewne sprzedane na podstawie niniejszej Umowy, w tym odpowiedniego wynagrodzenia, którego Agent ma prawo żądać z tego tytułu.”

Mając powyższe na uwadze w ocenie Wykonawcy udzielanie rabatów jest naruszeniem warunków umowy agencyjnej IATA, a co za tym idzie jest również naruszeniem prawa. Tym samym wymóg udzielania rabatów czy też upustów nie może być wiążący dla Oferentów i nie powinien znajdować się w SIWZ.

W związku z powyższym uprzejmie prosimy o skorygowanie SIWZ w tym zakresie.

Jednocześnie Wykonawca zaproponował wprowadzenie następujących kryteriów oceny ofert:

PROPONOWANE KRYTERIA OCENY OFERTY	Kategoria	Waga
Firma i jej doświadczenie - ile lat agencja funkcjonuje na rynku - od ilu lat jest agentem IATA - czy firma posiada dyplomy/wyróżnienia/certyfikaty branżowe - prosimy o załączenie - pozycja na rynku (ilość sprzedanych biletów lotniczych w poprzednim roku kalendarzowym)	A%
Lokalizacje - ile oddziałów posiada agencja - czy agencja może obsługiwać dostarczanie dokumentów podróży do wszystkich oddziałów klienta	B%
Pracownicy - ilość agentów lotniczych - długość stażu pracy agentów lotniczych w branży a) do 5 lat - ilość agentów b) 5 - 10 lat - ilość agentów c) 10 - 15 lat - ilość agentów d) powyżej 15 lat - ilość agentów - fluktuacja kadr - ..% w ostatnich 2 latach kalendarzowych - szkolenia - ilość przeszkolonych pracowników w poprzednich 2 latach kalendarzowych (prosimy o załączenie dyplomów uczestnictwa) a) szkolenia merytoryczne (m.in. z zakresu systemów rezerwacyjnych) b) pozostałe szkolenia (m.in. szkolenia miękkie)	C%
Kompleksowość obsługi podróży służbowych – czy agencja oferuje usługi w zakresie - bilety lotnicze - bilety kolejowe krajowe - bilety kolejowe na połączenia poza Polską - rezerwacje hotelowe w kraju - rezerwacje hotelowe za granicą - bilety autokarowe - bilety promowe - wynajem samochodów w kraju - wynajem samochodów za granicą - ubezpieczenia podróży - wizy - organizacja imprez i wyjazdów motywacyjnych - serwis 24/7	D%

<p>System Zarządzania Jakością</p> <ul style="list-style-type: none"> - czy i od którego roku firma posiada certyfikat ISO 9001, Six Sigma (prosimy o załączenie kopii) - czy firma posiada inne certyfikaty wdrożonych systemów zarządzania jakością 	E%
<p>Wsparcie dla osób rezerwujących bilety z ramienia klienta</p> <ul style="list-style-type: none"> - możliwość przeprowadzenia szkoleń dla osób bezpośrednio zajmujących się rezerwacją biletów - dostarczenie narzędzi technicznych ułatwiających współpracę (np. system rezerwacji online) 	F%
<p>Bezpieczeństwo podróży</p> <ul style="list-style-type: none"> - dostęp do programu umożliwiającego lokalizowanie pracowników w czasie podróży służbowych 	G%
<p>Rozliczenia</p> <ul style="list-style-type: none"> - termin płatności - okres kredytowania - inne dogodnie formy rozliczeń (np. rozliczenia BTA-wirtualna karta kredytowa) - możliwość fakturowania zbiorczego 	H%
<p>Dane klientów - CRM (Customer Relationship Management)</p> <ul style="list-style-type: none"> - zarządzanie relacjami z klientami (ankiety badania satysfakcji) 	I%
<p>Raportowanie</p> <ul style="list-style-type: none"> - dostępne raporty (m.in. sumaryczne, szczegółowe, wykazujące oszczędności, analityczne wg rodzaju przewoźnika, kierunków, klas podróży, przelecianych mil, sieci hotelowych, raporty porównawcze dot. Poszczególnych okresów współpracy itd) - możliwość dostosowania raportów do indywidualnych potrzeb klienta 	J%

<p>Opinie klientów (referencje)</p> <ul style="list-style-type: none"> - prosimy o podanie danych 5 kluczowych klientów, którzy mogą udzielić opinii o Państwa agencji (imię i nazwisko, firma, telefon) - prosimy o załączenie 5 pisemnych referencji od Państwa klientów 	K%
<p>Dostawcy</p> <ul style="list-style-type: none"> - możliwość negocjowania w imieniu klienta specjalnych stawek i warunków z przewoźnikami i innymi kontrahentami - prosimy o załączenie 3 pisemnych referencji od Państwa kluczowych dostawców (linii lotniczych) 	L%
<p>Narzędzia online</p> <ul style="list-style-type: none"> - czy agencja umożliwia klientowi dokonywanie rezerwacji online - czy agencja posiada inne systemy online ułatwiające współpracę, jeśli tak, to jakie? (proszę krótko opisać ich zastosowanie) 	M%
<p>SLA (Service Level Agreement- umowa dotycząca jakości świadczonych usług i standardów obsługi)</p> <ul style="list-style-type: none"> - czy podpisują Państwo z klientem umowę SLA? - prosimy wyszczególnić najważniejsze punkty tej umowy 	N%
<p>Opłata transakcyjna</p> <ul style="list-style-type: none"> - za wystawiony bilet lotniczy zagraniczny - za wystawiony bilet lotniczy krajowy - za zwrot biletu lotniczego zagranicznego - za zwrot biletu lotniczego krajowego - za wystawienie biletu kolejowego krajowego - za wystawienie biletu kolejowego wewnątrz Europy - za rezerwację hotelową w kraju - za rezerwację hotelową za granicą - za wynajęcie samochodu w kraju - za wynajęcie samochodu za granicą - i inne 	O%
<p>Łącznie</p>		100%


Zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt 3 Ustawy Zamawiający udziela następujących odpowiedzi na zadane pytania:

Konieczność udzielania rabatów i upustów nie stanowi obligatoryjnego wymagania, w związku z czym nie należy go traktować jak wskazano, jako wymóg. Zamawiający dostosował kryteria do

własnych potrzeb oraz zgodnie z doświadczeniem związanym z udzielaniem przedmiotowych upustów przez podmioty realizujące usługi. Zamawiający jako państwowa jednostka budżetowa podlegająca ustawie o finansach publicznych i ustawie o dyscyplinie finansów publicznych ma szczególny obowiązek dbałości o finanse publiczne i obowiązek zawarcia jak najkorzystniejszej dla siebie umowy. Udzielenie upustu niewątpliwie pozostaje w interesie Zamawiającego. Ponadto wskazana regulacja w postaci umowy agencyjnej dotyczy zasad wewnętrznych (nie przepisów powszechnie obowiązujących) Wykonawcy i nie jest podstawą dla zmiany zasad premiowania przez Zamawiającego. W związku z tym należy stwierdzić, iż wskazane postanowienie, w ocenie Zamawiającego, ma charakter *inter partes*, a nie *erga omnes*. Jednocześnie należy wskazać, iż upusty mogą być pokrywane z opłaty transakcyjnej ze względu na to, iż Zamawiający pozostawia Wykonawcom swobodny wybór w tym zakresie. Każdy Wykonawca samodzielnie może skalkulować wysokość opłaty transakcyjnej oraz opłacalnego z punktu widzenia Wykonawcy upustu, a w związku z tym nie musi dotyczyć praw, ani pieniędzy należnych Agentowi, czy Przewoźnikowi.

W związku z powyższym Zamawiający informuje, że kryteria oceny ofert określone w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia przedmiotowego postępowania pozostają bez zmian.

Przewodniczący Komisji



.....