



**Instytut Badań Systemowych
Polskiej Akademii Nauk**

ul. Newelska 6, 01-447 Warszawa

Centrala: (0) 22 381 01 00

Dyrekcja: (0) 22 381 02 75

Fax: (0) 22 381 01 05

E-mail: ibs@ibspan.waw.pl

Web: www.ibspan.waw.pl

NIP: 525 000 86 08

Warszawa 2011-06-21 r.

Instytut Badań Systemowych PAN uprzejmie informuje, że wpłynęło pytanie dotyczące przetargu, skan załączony.

Z poważaniem

p. Bartłomiej Solan
Dagner
21.VI.2011r.
Ważne!!!

Warszawa dnia 20.06.2011r

wpłynęło dnia 21.06.2011
zarejestrowano pod nr 991
skierowano do p. B. Solan
podpis D. Dagner

Instytut Badań Systemowych
Polskiej Akademii Nauk
ul. Newelska 6
01-447 Warszawa

W związku z postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego na „**ŚWIADCZENIE USŁUG W ZAKRESIE REZERWACJI, ZAKUPU I DOSTARCZENIA BILETÓW**” [redacted] pragnie zwrócić uwagę na niezgodność z prawem jednego z wymogów w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia. Mamy na myśli „**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.” (załącznik nr 1)

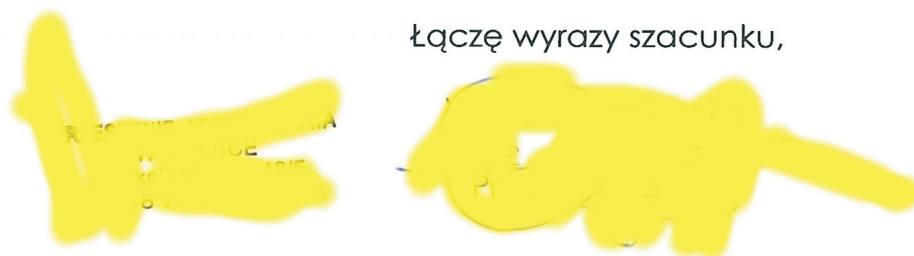
Mając powyższe na uwadze [redacted] oświadcza, że udzielanie rabatów jest naruszeniem warunków umowy agencyjnej IATA, a co za tym idzie jest również naruszeniem prawa. Tym samym wymóg udzielania rabatów czy też upustów nie może być wiążący dla Oferentów i nie powinien znajdować się w SIWZ.

Mamy nadzieję, że zwrócenie uwagi na opisane uwarunkowania skłoni Państwa do skorygowania SIWZ. Jednocześnie sugerujemy poszerzenie kryteriów, które mogą być

100
95
75
25
5
0

pomocne w ocenie i wyborze przyszłego dostawcy. Załączamy krótkie opracowanie opisujące najbardziej istotne czynniki mające wpływ na wysoką jakość i efektywność kompleksowej obsługi podróży służbowych (załącznik nr 2 i 3). W każdej chwili jesteśmy gotowi do dalszych konsultacji w tej sprawie.

Łączę wyrazy szacunku,





INTERNATIONAL AIR TRANSPORT ASSOCIATION

IATA
Service Centre Europe
Torre Europa
Paseo de la Castellana 95
28046 Madryt
Hiszpania

UMOWA O AGENCJI SPRZEDAŻY PASAŻERSKIEJ

Umowa zawarta dnia

MIĘDZY

/ /

z siedzibą w

/ /

(dalej zwanym „Agentem”)

ORAZ

Każdym Członkiem IATA (dalej określanym jako „Przewoźnik”), który powołuje Agenta, a którego reprezentuje Dyrektor Generalny IATA występujący w imieniu i na rzecz takiego Członka IATA

UZGADNIA SIĘ NINIEJSZYM, CO NASTĘPUJE:

1. WEJŚCIE W ŻYCIE

Niniejsza Umowa wejdzie w życie pomiędzy Agentem i Przewoźnikiem z chwilą powołania Agenta przez takiego Przewoźnika zgodnie z „Sales Agency Rules” obowiązującym w kraju/ach Siedzib(y) Agenta. Po wejściu w życie niniejsza Umowa wraz z wszystkimi jej zmianami będzie miała tę samą moc i skuteczność pomiędzy Przewoźnikiem a Agentem, jak gdyby obaj zostali w niej wymienieni i obaj ją podpisali jako strony.

2. REGULAMINY, UCHWAŁY I POSTANOWIENIA WŁĄCZONE DO UMOWY

2.1.(a) Warunki regulujące stosunek między Przewoźnikiem a Agentem zostały ustalone w Uchwałach (i innych przepisach z nich się wywodzących) zawartych w „Travel Agent's Handbook” (dalej zwanym „Podręcznikiem”) publikowanym co jakiś czas pod władzą Agencji Administratora i załączonego do niniejszej Umowy. Podręcznik zawiera:

2.1(a)(i) Sales Agency Rules,

2.1(a)(ii) regulamin „Billing Settlement Plan”, gdzie ma to zastosowanie, jak to ustalono w „BSP Manual for Agents”,

2.1(a)(iii) takie normy miejscowe, jakie mogą być przewidziane w „Sales Agency Rules”,

2.1(a)(iv) inne mające zastosowanie Uchwały IATA.

2.1.(b) Takie Rules, Przepisy i inne postanowienia, jakie zostaną kiedykolwiek zmienione, będą uznawane za włączone do niniejszej Umowy i będą stanowić jej część, a Przewoźnik i Agent zgadzają się ich przestrzegać.

2.2. Agent potwierdza, że otrzymał egzemplarz bieżącego wydania Podręcznika i zapoznał się z jego treścią. Agent potwierdza w szczególności, że przeczytał i zrozumiał treść Podręcznika, w tym, między innymi, postanowienia dotyczące ubezpieczeń i zrzeczenia się; przechowywania, wystawiania i bezpieczeństwa Dokumentów Podróży; procedur sprawozdawczości i wysyłki pieniędzy; oraz procedury arbitrażowej;

2.3. Agency Administrator dostarczy Agentowi kolejne wydania Podręcznika i wszystkie zmiany w nim. Agent zostanie powiadomiony przez Agency Administratora o wszelkich zmianach w treści Podręcznika i takie zmiany będą uznawane za włączone, chyba że w ciągu 30 dni od otrzymania takiego powiadomienia Agent rozwiąże niniejszą Umowę poprzez wypowiedzenie jej na piśmie wobec Agency Administratora.

2.4. Terminy i wyrażenia zastosowane w niniejszej Umowie będą, o ile kontekst nie wymaga inaczej,

miały znaczenia przypisane im w „Sales Agency Rules”. W razie jakiegokolwiek konfliktu, sprzeczności lub niezgodności między postanowieniami, do przestrzegania których Agent jest zobowiązany na podstawie podpunktu 2.1. niniejszego punktu a postanowieniami niniejszej Umowy, postanowienia niniejszej Umowy będą miały moc wiążącą.

3. SPRZEDAŻ USŁUG PRZEWOŹNIKÓW

3.1. Agent jest uprawniony do sprzedaży lotniczych przewozów pasażerskich w ramach usług Przewoźnika oraz usług świadczonych przez innych przewoźników zgodnie z upoważnieniem Przewoźnika. Sprzedaż lotniczych przewozów pasażerskich oznacza wszystkie działania konieczne do zapewnienia pasażerowi obowiązującej umowy o przewóz, w tym, między innymi, wystawienie ważnego Dokumentu Przewozowego oraz odbiór pieniędzy za niego. Agent jest również uprawniony do sprzedaży takich usług pokrewnych i innych, do jakich Przewoźnik go upoważni.

3.2. Wszystkie usługi sprzedawane na podstawie niniejszej Umowy będą sprzedawane w imieniu Przewoźnika i zgodnie z taryfami i warunkami przewozu Przewoźnika oraz takimi pisemnymi poleceniami Przewoźnika, jakie zostaną przekazane Agentowi. Agent w żaden sposób nie zmieni ani nie zmodyfikuje warunków ustalonych w jakimkolwiek Dokumentie Przewozowym stosowanym do usług świadczonych przez Przewoźnika, a ponadto Agent wypełni te dokumenty w sposób przepisany przez Przewoźnika.

3.3. Agent złoży tylko takie oświadczenia, do jakich zostanie upoważniony w niniejszej Umowie i przez Przewoźnika.

3.4. W odniesieniu do jakiegokolwiek przewozu jaki Agent, jego kierownictwo lub pracownicy mogą uzyskać w ramach usług innego przewoźnika lotniczego, który nie powołał Agenta, Agent zobowiązuje się, że nie spowoduje bezpośrednio ani pośrednio sprzedaży takich przewozów inaczej niż ściśle zgodnie z taryfami, regulaminami i warunkami mającymi zastosowanie do sprzedaży takich przewozów, opublikowanymi w taryfie tego innego przewoźnika.

3.5. W odniesieniu do poprzednio wydanych Dokumentów Przewozowych Agent, jego kierownictwo i pracownicy będą wydawać, przyjmować, ponownie wydawać, potwierdzać, ponownie potwierdzać (w tym za pomocą naklejek zmiany rezerwacji) wszystkie takie Dokumenty Przewozowe zgodnie z taryfami, warunkami przewozu i pisemnymi poleceniami Przewoźnika.

3.6. Agent przekaze Przewoźnikowi takie szczególne życzenia lub dane w związku z każdym klientem, jakie mogą być konieczne do umożliwienia Przewoźnikowi skutecznego świadczenia usług każdemu klientowi.

4. PRZESTRZEGANIE PRAW I PRZEPISÓW

Agent będzie przestrzegał wszelkich rządowych praw i przepisów mających zastosowanie do sprzedaży przewozów lotniczych lub wszelkich innych działań wykonywanych przez Agentą na podstawie niniejszej Umowy, na terytorium lub terytoriach, gdzie znajdują się Zatwierdzone Punkty Sprzedaży Agentą oraz na wszystkich terytoriach do których lub przez które Agent może sprzedawać lotnicze przewozy pasażerskie.

5. OZNACZENIE AGENCJI

Agent nie będzie się przedstawiał jako „General Agent” ani nie będzie stosował żadnych innych oznaczeń takich jak „Air Lines Ticket Office”, jakie by wskazywały lub sugerowały w jakikolwiek sposób, że jego biuro jest biurem Przewoźnika lub jakiegokolwiek Członka IATA.

6. OPIEKA NAD DOKUMENTAMI PRZEWOZOWYMI I ICH WYDAWANIE ORAZ OPIEKA NAD PLAKIETKAMI IDENTYFIKACYJNYMI PRZEWOŹNIKA

6.1. Dokumenty Przewozowe złożone przez Przewoźnika lub też przez „Management Billing Settlement Plan” w imieniu Przewoźnika są i pozostają wyłączną własnością Przewoźnika lub „Management Billing Settlement Plan” do chwili właściwego wystawienia i wydania zgodnie z transakcją przewidzianą niniejszą Umową; podobnie Plakietki Identyfikacyjne złożone u Agentą pozostają własnością Przewoźnika przez cały czas. Agent potwierdza i zgadza się, że nie ma praw własności do takich Dokumentów Przewozowych i Plakietek. Przewoźnik lub „Management Billing Settlement Plan” działając w jego imieniu mogą w dowolnym czasie zażądać, aby Agent zwrócił takie Dokumenty Przewozowe i Plakietki Identyfikacyjne, a Agent zgadza się zwrócić je natychmiast.

6.2. Przewoźnik lub „Management Billing Settlement Plan” działając w jego imieniu mają prawo w każdym czasie do dokonania kontroli lub spowodowania kontroli Dokumentów Przewozowych i Plakietek Identyfikacyjnych lub do upewnienia się, że normy bezpieczeństwa są przestrzegane.

6.3. Jeśli Przewoźnik uczestniczy w zautomatyzowanym systemie wystawiania Standardowych Dokumentów Przewozowych lub

innych neutralnych Dokumentów Przewozowych, a Agent wystawi takie Dokumenty Przewozowe za pośrednictwem tego systemu w imieniu Przewoźnika, Przewoźnik może w dowolnym czasie cofnąć Agentowi prawo wystawiania neutralnych Dokumentów Przewozowych w jego imieniu. O ile stwierdzi się, że Agent został postawiony w stan „Default” lub jeśli Agent pozostaje zawieszony zgodnie z „Sales Agency Rules”, Agent natychmiast zaprzestanie wystawiania

neutralnych Dokumentów Przewozowych za pośrednictwem tego systemu w imieniu Przewoźnika z dniem wejścia w życie orzeczenia o postawieniu w stan „Default” lub zawieszenia.

6.4. O ile jakakolwiek część zautomatyzowanego systemu wystawiania biletów zostanie dostarczona Agentowi przez stronę trzecią, inną niż linia lotnicza uczestnicząca w takim systemie, Agent zobowiązuje się uzyskać pisemne potwierdzenie od Przewoźnika lub Koordynatora, że odnośnie specyfikacje, funkcja i tryb działania takiego systemu oraz wszystkie zmiany w nim odpowiadają możliwym do przyjęcia normom. Agent nie będzie wystawiał Dokumentów Przewozowych w imieniu Przewoźnika za pośrednictwem tego systemu do chwili uzyskania takiego pisemnego potwierdzenia.

7. PIENIĄDZE NALEŻNE PRZEWOŹNIKOM OD AGENTA – PRZEKAZYWANIE

7.1. Dokument Przewozowy zostanie wystawiony natychmiast po otrzymaniu przez Agentą pieniędzy za określony lotniczy przewóz pasażerski lub usługi pokrewne sprzedane na podstawie niniejszej Umowy, a Agent będzie odpowiedzialny za przekazanie Przewoźnikowi kwoty należnej w związku z takim Dokumentem Przewozowym.

7.2. Wszystkie pieniądze zebrane przez Agentą za przewóz lub usługi pokrewne sprzedane na podstawie niniejszej Umowy, w tym odpowiednie wynagrodzenie, którego Agent ma prawo żądać z tego tytułu, stanowią własność Przewoźnika i muszą być przechowywane przez Agentą dla Przewoźnika lub w imieniu Przewoźnika do chwili zadowolającego rozliczenia się z Przewoźnikiem.

7.3. Agent nie zastawi, nie sceduje, nie przyrzeknie ani nie przekaze w jakikolwiek inny sposób stronie trzeciej jakichkolwiek praw do 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.

7.4. O ile Agent stanie się przedmiotem postępowania upadłościowego, zostanie wyznaczony dla niego syndyk lub administrator sądowy, znajdzie się w stanie likwidacji lub stanie się przedmiotem podobnego postępowania prawnego mającego wpływ na normalne funkcjonowanie Agenta, wówczas niezależnie od normalnych procedur przekazywania pieniędzy na podstawie niniejszej Umowy wszystkie pieniądze należne Przewoźnikowi lub przechowywane w imieniu Przewoźnika w związku z niniejszą Umową staną się natychmiast należne i wymagalne.

8. ZWROTY

Agent będzie dokonywał zwrotów tylko zgodnie z taryfami, warunkami przewozu i pisemnymi poleceniami Przewoźnika, za pokwitowaniem. Agent będzie dokonywał zwrotów tylko za Dokumenty Przewozowe wystawione przez takiego Agenta.

9. WYNAGRODZENIE

Za sprzedaż przewozów lotniczych lub usług pokrewnych przez Agenta na podstawie niniejszej Umowy Przewoźnik zapłaci Agentowi wynagrodzenie w taki sposób i w takiej kwocie, jaka może być określona co jakiś czas i zakomunikowana Agentowi przez Przewoźnika. Takie wynagrodzenie będzie stanowić pełną rekompensatę na usługi świadczone Przewoźnikowi.

10. AKTA I KONTROLA

Agent będzie prowadził odpowiednie akta i rachunki wraz z dokumentacją wspierającą, zapisując dane wszystkich transakcji dokonanych na podstawie niniejszej Umowy. Takie akta, rachunki i dokumenty będą przechowywane przez Agenta przez co najmniej dwa lata od daty transakcji, do których się odnoszą, i zostaną udostępnione do kontroli lub do skopiowania przez Przewoźnika, którego Dokumenty Przewozowe zostały wystawione.

11. POUFNOŚĆ

11.1. Przewoźnik zgadza się, że Przewoźnik oraz jego kierownictwo, pracownicy i agenci, w tym „Management Billing Settlement Plan”, tam gdzie to ma odniesienie, będą traktować informacje i dane odnoszące się do Agenta, jakie znajdują się w ich posiadaniu, jako poufne za wyjątkiem zakresu wymaganego przez prawo.

11.2. Niezależnie od podpunktu 11.1. niniejszego Punktu, Agent zgadza się, że Przewoźnik oraz jego kierownictwo, pracownicy i agenci, w tym „Management Billing Settlement Plan”, tam gdzie to ma odniesienie, mogą zbierać, przetwarzać i ujawniać innym stronom uczestniczącym w „Billing Settlement Plan”, za wyjątkiem innych Agentów, takie informacje i dane do celów oceny finansowej Agenta lub sprawnego działania administracji agencji lub „Billing Settlement Plan”.

11.2. Agent zgadza się, że Agent oraz jego kierownictwo, pracownicy i inne osoby działające w imieniu Agenta, będą traktować informacje i dane odnoszące się do Przewoźnika, jakie znajdują się w ich posiadaniu, jako poufne za wyjątkiem zakresu wymaganego przez prawo.

12. PRZENIESIENIE, CESJA, ZMIANA STATUSU PRAWNEGO, WŁASNOŚCI, NAZWY LUB MIEJSCA

12.1. Niniejsza Umowa nie zostanie scedowana ani inaczej przekazana w całości ani w części przez Agenta żadnej innej osobie lub osobom.

12.2. Jeśli Agent będzie chciał dokonać jakiegokolwiek zmiany swego statusu prawnego, własności, nazw(y) i/lub adresu/ów (w takim znaczeniu tych wyrażeń, jakie zostało użyte w „Sales Agency Rules”, zgodnie z którym prowadzona jest działalność każdego z jego Zatwierdzonych Punktów Sprzedaży), Agent zobowiązuje się zawiadomić o tym z wyprzedzeniem według szczegółowej procedury ustalonej w tym regulaminie.

13. ROZWIĄZANIE UMOWY

13.1. Niniejsza Umowa lub jej zastosowanie do konkretnej/nych Punktów Sprzedaży Agenta zostaną rozwiązane, jeśli, zgodnie z „Sales Agency Rules”:

13.1.1. Przewoźnik wycofa swoje ustanowienie Agenta,

13.1.2. Agent wycofa się z ustanowienia przez Przewoźnika,

13.1.3. Agent zostanie usunięty z Listy Agentów,

13.1.4. Agent zrezygnuje ze swej Zgody/Akredytacji IATA.

13.2. Zawiadomienie o rozwiązaniu Umowy w sposób powyższy może być złożone na piśmie w każdym czasie. O ile „Sales Agency Rules” nie przewiduje inaczej, takie wypowiedzenie będzie skuteczne nie wcześniej niż ostatni dzień miesiąca po miesiącu, w którym zostało przekazane; wypowiedzenie takie będzie zawierać skuteczną

datę rozwiązania Umowy, bez wpływu na obowiązek wykonania przez każdą ze Stron wszelkich zobowiązań wynikłych przed datą rozwiązania Umowy.

14. ARBITRAŻ

Jeśli jakkolwiek sprawa będzie rozpatrywana w drodze arbitrażu na podstawie „Sales Agency Rules”, Agent niniejszym poddaje się arbitrażowi zgodnie z takim „Sales Agency Rules” i zgadza się przestrzegać zawartych tam procedur oraz poddać każdemu orzeczeniu wydanemu na jego podstawie.

15. OCHRONA I ZRZECZENIE SIĘ

15.1. Przewoźnik zgadza się uchronić Agentą, jego kierownictwo i pracowników od odpowiedzialności z tytułu wszelkich strat, uszczerbków lub szkód, czy to bezpośrednich, pośrednich lub wynikowych, powstałych w trakcie przewozu lub innych pokrewnych usług świadczonych przez Przewoźnika w wyniku sprzedaży dokonanej przez Agentą na podstawie niniejszej Umowy lub powstałych z tytułu braku takiego przewozu lub usług, za takim wyjątkiem, w jakim taka strata, uszczerbek lub szkoda została spowodowana w całości lub w części przez Agentą, jego kierownictwo, pracowników lub jakąkolwiek inną osobę występującą w imieniu Agentą.

15.2. Agent zgadza się uchronić Przewoźnika, jego kierownictwo i pracowników od odpowiedzialności z tytułu wszelkich strat, uszczerbków lub szkód, czy to bezpośrednich, pośrednich lub wynikowych, powstałych w wyniku zaniedbania lub uchybienia Agentą, jego kierownictwo, pracowników lub jakąkolwiek inną osobę występującą w imieniu Agentą, lub w wyniku jakiegokolwiek naruszenia niniejszej Umowy przez Agentą, za takim wyjątkiem, w jakim taka strata, uszczerbek lub szkoda została spowodowana w całości lub w części przez Przewoźnika, jego kierownictwo lub pracowników.

15.3. Jeśli Przewoźnik uczestniczy w zautomatyzowanym systemie wystawiania Standardowych Dokumentów Przewozowych lub innych neutralnych Dokumentów Przewozowych, a Agent wystawi takie Dokumenty Przewozowe za pośrednictwem tego systemu w imieniu Przewoźnika, Agent ponadto zgadza się uchronić Przewoźnika, jego kierownictwo i pracowników od odpowiedzialności z tytułu wszelkich strat, uszczerbków lub szkód, czy to bezpośrednich,

pośrednich lub wynikowych, powstałych w wyniku niedbałego lub nieuprawnionego użycia tego systemu lub jakiegokolwiek jego części przez Agentą, jego kierownictwo, pracowników lub wykonawców (w tym niezależnych wykonawców) lub jakkolwiek inną osobę występującą w imieniu Agentą.

16. ZAWIADOMIENIA

Wszystkie zawiadomienia, jakie mają być wysłane na podstawie niniejszej Umowy przez Przewoźnika lub Agency Administratora do Agentą lub przez Agentą do Przewoźnika lub Agency Administratora, będą wystarczające, jeśli zostaną wysłane jakimkolwiek sposobem zapewniającym dowód doręczenia lub odbioru, zaadresowane, odpowiednio, do:

- głównej siedziby Agentą,
- głównej siedziby Przewoźnika lub Agency Administratora pod adres wskazany w niniejszej Umowie, który to adres może być zmieniony w drodze zawiadomienia przekazanego na piśmie Agentowi przez Agency Administratora.

17. WŁAŚCIWE PRAWO

Niniejsza Umowa będzie interpretowana i będzie podlegała we wszystkich aspektach prawu głównej siedziby Agentą, za takim wyjątkiem, że we wszelkich sprawach spornych powstałych wyłącznie w związku z działalnością lokalizacji oddziału znajdującego się w innym miejscu niż główna siedziba Agentą, będzie miało zastosowanie prawo miejsca siedziby tego oddziału.

18. ROZDZIELNOŚĆ

Jeśli jakiegokolwiek postanowienie niniejszej Umowy zostanie uznane za nieważne, nie będzie to skutkowało nieważnością innych postanowień, które mimo wszystko pozostaną ważne i obowiązujące między stronami.

19. ZASTĄPIENIE INNYCH UMÓW

Niniejsza Umowa zastępuje wszelkie inne poprzednie Umowy o Agencji Sprzedaży Pasażerskiej zawarte między jej stronami w odniesieniu do Zatwierdzonych Punktów Sprzedaży Agentą w innych miejscach niż USA, bez wpływu na takie prawa lub odpowiedzialność jaka może istnieć na dzień niniejszej Umowy.

NA DOWÓD CZEGO strony podpisały niniejszą Umowę w dniu wskazanym na wstępie.

Dyrektor Generalny Zrzeszenia Międzynarodowego Transportu Lotniczego występujący jako agent Przewoźników wymienionych w preambule niniejszej Umowy.

Podpisał:
Emilio MORA NAVARRO
Assistant Director
Agency Accredited Services
IATA
Service Center Europe
Torre Europa, Paseo de la Castellana, 95
28046 Madryt, Hiszpania

AGENT

PEŁNY ADRES

.....
.....

Podpisał:
(podpis)

.....
.....
(imię i nazwisko, wypisane na maszynie lub drukiem)

.....
(tytuł lub funkcja)

Uwaga: Gdy zgodnie z prawem miejscowym podpisanie Umowy wymaga potwierdzenia podpisu przez notariusza lub świadków, takie formalności muszą być dopełnione. Do tego celu może być wykorzystane miejsce poniżej.

ŚWIADK:
.....
(podpis)

.....
(imię i nazwisko, wypisane na maszynie lub drukiem)

.....
(tytuł lub funkcja)

PAC/NOV93

PROPONOWANE KRYTERIA OCENY OFERTY	Kategoria	Waga
<p>Firma i jej doświadczenie</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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%
<p>Lokalizacje</p> <ul style="list-style-type: none"> - ile oddziałów posiada agencja - czy agencja może obsługiwać dostarczanie dokumentów podróży do wszystkich oddziałów klienta 	B%
<p>Pracownicy</p> <ul style="list-style-type: none"> - ilość agentów lotniczych - długość stażu pracy agentów lotniczych w branży <ul style="list-style-type: none"> 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) <ul style="list-style-type: none"> a) szkolenia merytoryczne (m.in. z zakresu systemów rezerwacyjnych) b) pozostałe szkolenia (m.in. szkolenia miękkie) 	C%
<p>Kompleksowość obsługi podróży służbowych – czy agencja oferuje usługi w zakresie</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 dogodne 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%

PROPONOWANE KRYTERIA OCENY OFERTY - PODSUMOWANIE	Kategoria	Waga
Firma	A%
Lokalizacje	B%
Pracownicy	C%
Kompleksowość obsługi podróży służbowych	D%
System Zarządzania Jakością	E%
Wsparcie dla osób rezerwujących bilety z ramienia klienta	F%
Bezpieczeństwo podróży	G%
Rozliczenia	H%
Dane klientów	I%
Raportowanie	J%
Opinie klientów	K%
Dostawcy	L%
Narzędzia online	M%
SLA	N%
Opłata transakcyjna	O%
Łącznie		100%