Ogłoszenie o zamówieniu
Usługi
Kompleksowa obsługa w zakresie sprzedaży biletów lotniczych i kolejowych międzynarodowych i krajowych, na przejazdy służbowe pracowników i artystów gościnnych Teatru Wielkiego – Opery Narodowej

SEKCJA I - ZAMAWIAJĄCY

1.1.) Rola zamawiającego

Postępowanie prowadzone jest samodzielnie przez zamawiającego

1.2.) Nazwa zamawiającego: Teatr Wielki - Opera Narodowa

1.4) Krajowy Numer Identyfikacyjny: REGON 013055028

1.5) Adres zamawiającego

1.5.1.) Ulica: Plac Teatralny 1

1.5.2.) Miejscowość: Warszawa

1.5.3.) Kod pocztowy: 00-950

1.5.4.) Województwo: mazowieckie

1.5.5.) Kraj: Polska

1.5.6.) Lokalizacja NUTS 3: PL911 - Miasto Warszawa

1.5.9.) Adres poczty elektronicznej: office@teatrwielki.pl, zamowienia@teatrwielki.pl

1.5.10.) Adres strony internetowej zamawiającego: https://teatrwielki.pl/

1.6.) Rodzaj zamawiającego: Zamawiający publiczny - jednostka sektora finansów publicznych - państwowe i samorządowe instytucje kultury

1.7.) Przedmiot działalności zamawiającego: Rekreacja, kultura i religia

SEKCJA II – INFORMACJE PODSTAWOWE

2.1.) Ogłoszenie dotyczy:

Zamówienia publicznego

2.2.) Ogłoszenie dotyczy usług społecznych i innych szczególnych usług: Nie

2.3.) Nazwa zamówienia albo umowy ramowej:

Kompleksowa obsługa w zakresie sprzedaży biletów lotniczych i kolejowych międzynarodowych i krajowych, na przejazdy służbowe pracowników i artystów gościnnych Teatru Wielkiego – Opery Narodowej

2.4.) Identyfikator postępowania: ocds-148610-f8b96c7f-d89b-49ee-b2f2-9df5ae8b26d2

2.5.) Numer ogłoszenia: 2026/BZP 00258962

2.6.) Wersja ogłoszenia: 01

2.7.) Data ogłoszenia: 2026-05-25

2.8.) Zamówienie albo umowa ramowa zostały ujęte w planie postępowań: Tak

2.9.) Numer planu postępowań w BZP: 2026/BZP 00145925/02/P

2.10.) Identyfikator pozycji planu postępowań:

1.3.4 Kompleksowa obsługa w zakresie sprzedaży biletów lotniczych i kolejowych międzynarodowych i krajowych, na przejazdy służbowe pracowników i artystów gościnnych Teatru Wielkiego – Opery Narodowej

2.11.) O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się wyłącznie wykonawcy, o których mowa w art. 94 ustawy: Nie

2.14.) Czy zamówienie albo umowa ramowa dotyczy projektu lub programu współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej: Nie

2.16.) Tryb udzielenia zamówienia wraz z podstawą prawną

Zamówienie udzielane jest w trybie podstawowym na podstawie: art. 275 pkt 1 ustawy

SEKCJA III – UDOSTĘPNIANIE DOKUMENTÓW ZAMÓWIENIA I KOMUNIKACJA

3.1.) Adres strony internetowej prowadzonego postępowania
https://teatrwielki.eb2b.com.pl/organizer-preview-auction.html/515430/kompleksowa-obsluga-w-zakresie-sprzedazy-biletow-lotniczych-i-kolejowych-miedzynarodowych-i-krajowych-na-przejazdy-sluzbowe-pracownikow-i-artystow-goscinnych-teatru-wielkiego-(...)

3.2.) Zamawiający zastrzega dostęp do dokumentów zamówienia: Nie

3.4.) Wykonawcy zobowiązani są do składania ofert, wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu, oświadczeń oraz innych dokumentów wyłącznie przy użyciu środków komunikacji elektronicznej: Tak

3.5.) Informacje o środkach komunikacji elektronicznej, przy użyciu których zamawiający będzie komunikował się z wykonawcami - adres strony internetowej: https://teatrwielki.eb2b.com.pl/organizer-preview-auction.html/515430/kompleksowa-obsluga-w-zakresie-sprzedazy-biletow-lotniczych-i-kolejowych-miedzynarodowych-i-krajowych-na-przejazdy-sluzbowe-pracownikow-i-artystow-goscinnych-teatru-wielkiego-opery-narodowej-3

3.6.) Wymagania techniczne i organizacyjne dotyczące korespondencji elektronicznej: 1. Komunikacja między Zamawiającym a Wykonawcami odbywa się wyłącznie przy użyciu środków komunikacji elektronicznej, za pośrednictwem elektronicznej platformy zakupowej, zwanej dalej „Platformą”, pod adresem: https://teatrwielki.eb2b.com.pl/organizer-preview-auction.html/515430/kompleksowa-obsluga-w-zakresie-sprzedazy-biletow-lotniczych-i-kolejowych-miedzynarodowych-i-krajowych-na-przejazdy-sluzbowe-pracownikow-i-artystow-goscinnych-teatru-wielkiego-opery-narodowej-3.
2. Zamawiający odstępuje od wymagania użycia środków komunikacji elektronicznej, na podstawie art. 65 ust. 1 pkt 4) ustawy Pzp, wyłącznie w odniesieniu do przedmiotowych środków dowodowych, o których mowa w Rozdziale IV pkt 13 SWZ. Przedmiotowe środki dowodowe przekazuje się w oryginale, za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. z 2022 r. poz. 896), osobiście lub za pośrednictwem posłańca.
3. Wykonawca zamierzający wziąć udział w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego, musi posiadać konto na Platformie. Zarejestrowanie i utrzymywanie konta na Platformie oraz korzystanie z niej jest bezpłatne.
4. Wymagania techniczne i organizacyjne korzystania z Platformy określa jej Regulamin dostępny pod adresem internetowym https://teatrwielki.eb2b.com.pl/user/terms. Wykonawca przystępując do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego tj. bezpłatnie rejestrując się lub logując (w przypadku posiadania konta w Platformie), akceptuje warunki korzystania z Platformy, określone w Regulaminie oraz uznaje go za wiążący.
5. Niezbędne wymagania sprzętowo – aplikacyjne umożliwiające pracę na Platformie:
1) stały dostęp do sieci Internet o gwarantowanej przepustowości nie mniejszej niż 4 mb/s;
2) komputer klasy PC lub lub Mac, o następującej konfiguracji: pamięć RAM min. 4 GB, procesor dwurdzeniowy o taktowaniu min. 2,4GHz, jeden z systemów operacyjnych: MS Windows 7, Mac OS x 10.4, Linux, z aktualnym wsparciem technicznym producenta (sugerujemy nie starsze niż 3 lata od daty wszczęcia postępowania);
3) zainstalowana dowolna najnowsza wersja przeglądarki internetowej - sugerujemy najnowsze wersje: Chrome, Safari, Edge, Firefox, Opera.
4) włączona obsługa JavaScript;
5) zainstalowany program obsługujący stosowane przez wykonawcę formaty plików (np. Acrobat Reader dla plików w formacie .pdf).
6. Wszelkie dokumenty, oświadczenia, informacje, o których mowa w SWZ, należy wczytać jako załączniki na Platformie, według Instrukcji korzystania z Platformy, dostępnej dla zalogowanych użytkowników w zakładce „Pomoc” – „Instrukcje”.
7. Zamawiający zaleca wczytywanie na Platformę plików w maksymalnym rozmiarze do 250 MB a w przypadku dokumentów podpisanych podpisem zaufanym do 10MB.
8. Dokumenty elektroniczne, oświadczenia lub elektroniczne kopie dokumentów lub oświadczeń składające się na ofertę, składane są przez Wykonawcę przy użyciu zakładki „Złóż ofertę” w trakcie etapu składania ofert.
9. Dokumenty elektroniczne, oświadczenia, uzupełnienia, elektroniczne kopie dokumentów lub oświadczeń składane przez Wykonawcę po złożeniu ofert (np. na wezwanie Zamawiającego), składane są przy użyciu zakładki „Pytania/informacje”.
10. Ewentualne wnioski o wyjaśnienie treści SWZ lub inne wnioski/pytania także składane są przy użyciu zakładki „Pytania/informacje”.
11. Za datę wpływu oświadczeń, wniosków, zawiadomień oraz informacji przyjmuje się datę ich wczytania do Platformy.
12. Szczegółowe informacje przedstawione są w rozdz. XV SWZ.

3.8.) Zamawiający wymaga sporządzenia i przedstawienia ofert przy użyciu narzędzi elektronicznego modelowania danych budowlanych lub innych podobnych narzędzi, które nie są ogólnie dostępne: Nie

3.12.) Oferta - katalog elektroniczny: Nie dotyczy

3.14.) Języki, w jakich mogą być sporządzane dokumenty składane w postępowaniu:

polski

3.15.) RODO (obowiązek informacyjny): Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, s. 1 oraz Dz. Urz. UE L 127 z 23.05.2018, s. 2) — dalej RODO, Zamawiający informuje, że:
1) Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Teatr Wielki – Opera Narodowa, Pl. Teatralny 1, 00 - 950 Warszawa; tel.: +48 (22) 69 20 200; fax: +48 (22) 826 04 23.
Dalsze szczegółowe informacje zawarte zostały w rozdz. XXIX ust. 1 i 2 SWZ.

3.16.) RODO (ograniczenia stosowania): Ograniczenia stosowania RODO na podstawie art. 19 ust. 2 i 3 ustawy Pzp. Ograniczenia stosowania RODO zawarte zostały w rozdz. XXIX ust. 3 SWZ

SEKCJA IV – PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

4.1.) Informacje ogólne odnoszące się do przedmiotu zamówienia.

4.1.1.) Przed wszczęciem postępowania przeprowadzono konsultacje rynkowe: Nie

4.1.2.) Numer referencyjny: ZP.260.17.2026

4.1.3.) Rodzaj zamówienia: Usługi

4.1.4.) Zamawiający udziela zamówienia w częściach, z których każda stanowi przedmiot odrębnego postępowania: Nie

4.1.8.) Możliwe jest składanie ofert częściowych: Nie

4.1.13.) Zamawiający uwzględnia aspekty społeczne, środowiskowe lub etykiety w opisie przedmiotu zamówienia: Nie

4.2. Informacje szczegółowe odnoszące się do przedmiotu zamówienia:

4.2.2.) Krótki opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest kompleksowa obsługa w zakresie sprzedaży biletów lotniczych międzynarodowych i krajowych, biletów kolejowych międzynarodowych i krajowych na przejazdy służbowe pracowników i artystów gościnnych Teatru Wielkiego - Opery Narodowej.
2. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia przedstawiony jest w załączniku nr 1 do SWZ pn: „Opis Przedmiotu Zamówienia". Zakres i sposób realizacji zamówienia określają projektowane postanowienia umowy stanowiące załącznik nr 6 do SWZ.

4.2.6.) Główny kod CPV: 63512000-1 - Usługi sprzedaży biletów podróżnych i pakietów wycieczkowych

4.2.7.) Dodatkowy kod CPV:

63500000-4 - Usługi biur podróży, podmiotów turystycznych i pomocy turystycznej

4.2.8.) Zamówienie obejmuje opcje: Nie

4.2.10.) Okres realizacji zamówienia albo umowy ramowej: 12 miesiące

4.2.11.) Zamawiający przewiduje wznowienia: Nie

4.2.13.) Zamawiający przewiduje udzielenie dotychczasowemu wykonawcy zamówień na podobne usługi lub roboty budowlane: Nie

4.3.) Kryteria oceny ofert

4.3.2.) Sposób określania wagi kryteriów oceny ofert: Punktowo

4.3.3.) Stosowane kryteria oceny ofert: Kryterium ceny oraz kryteria jakościowe

Kryterium 1

4.3.5.) Nazwa kryterium: Cena

4.3.6.) Waga: 60

Kryterium 2

4.3.4.) Rodzaj kryterium:
inne.

4.3.5.) Nazwa kryterium: Wysokośc opłaty transakcyjnej

4.3.6.) Waga: 20

Kryterium 3

4.3.4.) Rodzaj kryterium:
inne.

4.3.5.) Nazwa kryterium: Czas przykładowych podróży

4.3.6.) Waga: 20

4.3.10.) Zamawiający określa aspekty społeczne, środowiskowe lub innowacyjne, żąda etykiet lub stosuje rachunek

kosztów cyklu życia w odniesieniu do kryterium oceny ofert: Nie

SEKCJA V - KWALIFIKACJA WYKONAWCÓW

5.1.) Zamawiający przewiduje fakultatywne podstawy wykluczenia: Tak

5.2.) Fakultatywne podstawy wykluczenia:

Art. 109 ust. 1 pkt 4

5.3.) Warunki udziału w postępowaniu: Tak

5.4.) Nazwa i opis warunków udziału w postępowaniu.
1. Sytuacja ekonomiczna lub finansowa:
Zamawiający uzna warunek za spełniony, jeżeli Wykonawca wykaże, że jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia na sumę gwarancyjną w wysokości minimum 500.000,00 zł.
W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia warunek może być spełniony łącznie przez wszystkich Wykonawców lub przez co najmniej jednego z Wykonawców.
2. Zdolność techniczna lub zawodowa:
Zamawiający uzna warunek za spełniony jeżeli Wykonawca wykaże, że w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert (a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie) Wykonawca zrealizował co najmniej 2 zamówienia polegające na usłudze sprzedaży biletów lotniczych i kolejowych międzynarodowych i krajowych na przejazdy indywidualne i grupowe wraz z dostarczeniem dokumentów przewozowych pod wskazany adres, a wartość każdej z tych usług nie była niższa niż 300.000,00 zł brutto.
W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia warunek może być spełniony łącznie (w zakresie dotyczącym ilości wykonanych usług a nie ich wartości - Zamawiający nie dopuszcza sumowania wartości usług w celu wykazania spełnienia tego warunku) przez wszystkich Wykonawców lub przez co najmniej jednego z Wykonawców.

5.5.) Zamawiający wymaga złożenia oświadczenia, o którym mowa w art.125 ust. 1 ustawy: Tak

5.6.) Wykaz podmiotowych środków dowodowych na potwierdzenie niepodlegania wykluczeniu: Odpis lub informacja z Krajowego Rejestru Sądowego lub z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, w zakresie art. 109 ust. 1 pkt 4) ustawy, sporządzony nie wcześniej niż 3 miesiące przed jej złożeniem, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji.

5.7.) Wykaz podmiotowych środków dowodowych na potwierdzenie spełniania warunków udziału w postępowaniu: 1. Dokument potwierdzający, że Wykonawca jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia na sumę gwarancyjną w kwocie określonej w Rozdziale X ust. 1 pkt 3) SWZ.
2. Wykaz usług (wg wzoru stanowiącego zał. nr 5 do SWZ) wykonanych, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych również wykonywanych, w okresie ostatnich 3 lat, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wraz z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi zostały wykonane lub są wykonywane, oraz załączeniem dowodów określających, czy te usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie, przy czym dowodami, o których mowa, są referencje bądź inne dokumenty sporządzone przez podmiot, na rzecz którego usługi zostały wykonane, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych są wykonywane, a jeżeli wykonawca z przyczyn niezależnych od niego nie jest wstanie uzyskać tych dokumentów – oświadczenie wykonawcy; w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych nadal wykonywanych referencje bądź inne dokumenty potwierdzające ich należyte wykonywanie powinny być wystawione w okresie ostatnich 3 miesięcy.

5.8.) Wykaz przedmiotowych środków dowodowych:
Zamawiający nie wymaga złożenia przedmiotowych środków dowodowych.

5.9.) Zamawiający przewiduje uzupełnienie przedmiotowych środków dowodowych: Nie

5.11.) Wykaz innych wymaganych oświadczeń lub dokumentów:
Wraz z formularzem oferty należy złożyć:
1) Dane do oceny ofert w kryteriach pozacenowych wskazanych w Rozdziale XXIII SWZ (wypełniony załącznik nr 3 do SWZ) wraz z wydrukami biletów lotniczych założonych bezpośrednio z systemu GDS, o których mowa w pkt 9 załącznika nr 3 do SWZ.
Wypełniony załącznik nr 3 do SWZ wraz z wydrukami biletów lotniczych stanowi część oferty i nie podlega uzupełnieniu.
2) Pełnomocnictwo (jeśli dotyczy),
3) Oświadczenie wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia (jeżeli dotyczy),
4) Zastrzeżenie tajemnicy przedsiębiorstwa (jeśli dotyczy),
5) Zobowiązanie podmiotu udostępniającego zasoby (jeżeli dotyczy),
5) Wykaz rozwiązań równoważnych (jeżeli dotyczy).
Informacje na temat innych dokumentów, które należy złożyć wraz z ofertą sprecyzowane zostały w rozdz. XIV SWZ.

SEKCJA VI - WARUNKI ZAMÓWIENIA

6.1.) Zamawiający wymaga albo dopuszcza oferty wariantowe: Nie

6.3.) Zamawiający przewiduje aukcję elektroniczną: Nie

6.4.) Zamawiający wymaga wadium: Nie

6.5.) Zamawiający wymaga zabezpieczenia należytego wykonania umowy: Nie

6.6.) Wymagania dotyczące składania oferty przez wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia:
1. Wykonawcy mogą wspólnie ubiegać się o udzielenie zamówienia. W takim przypadku:
1) Wykonawcy występujący wspólnie są zobowiązani do ustanowienia Pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu albo do reprezentowania ich w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego,
2) Wszelka korespondencja prowadzona będzie przez Zamawiającego wyłącznie z Pełnomocnikiem,
2. Pozostałe informacje dot. spełniania warunków udziału w postępowaniu oraz braku podstaw do wykluczenia zostały sprecyzowane w rozdz. X, XI i XII SWZ.

6.7.) Zamawiający przewiduje unieważnienie postępowania, jeśli środki publiczne, które zamierzał przeznaczyć na sfinansowanie całości lub części zamówienia nie zostały przyznane: Nie

SEKCJA VII - PROJEKTOWANE POSTANOWIENIA UMOWY

7.1.) Zamawiający przewiduje udzielenia zaliczek: Nie

7.3.) Zamawiający przewiduje zmiany umowy: Tak

7.4.) Rodzaj i zakres zmian umowy oraz warunki ich wprowadzenia:
Rodzaj i zakres zmian umowy oraz warunki ich wprowadzenia zostały opisane w par. 9 projektowanych postanowień umowy, stanowiących załącznik nr 6 do SWZ.

7.5.) Zamawiający uwzględnił aspekty społeczne, środowiskowe, innowacyjne lub etykiety związane z realizacją zamówienia: Nie

SEKCJA VIII – PROCEDURA

8.1.) Termin składania ofert: 2026-06-02 10:00

8.2.) Miejsce składania ofert: Oferty należy złożyć za pośrednictwem Platformy pod adresem: https://teatrwielki.eb2b.com.pl/organizer-preview-auction.html/515430/kompleksowa-obsluga-w-zakresie-sprzedazy-biletow-lotniczych-i-kolejowych-miedzynarodowych-i-krajowych-na-przejazdy-sluzbowe-pracownikow-i-artystow przy użyciu zakładki „Złóż ofertę”. Szczegółowe informacje przedstawione są w Rozdziale XV SWZ.9

8.3.) Termin otwarcia ofert: 2026-06-02 11:00

8.4.) Termin związania ofertą: do 2026-07-01

SEKCJA IX – POZOSTAŁE INFORMACJE

Dokładny adres strony postępowania: https://teatrwielki.eb2b.com.pl/organizer-preview-auction.html/515430/kompleksowa-obsluga-w-zakresie-sprzedazy-biletow-lotniczych-i-kolejowych-miedzynarodowych-i-krajowych-na-przejazdy-sluzbowe-pracownikow-i-artystow-goscinnych-teatru-wielkiego-opery-narodowej-3.

Wykonawca przed zawarciem umowy przedstawi Zamawiającemu dokument potwierdzający aktualną akredytację IATA (Międzynarodowe Stowarzyszenie Transportu Lotniczego) uprawniającą do usługi w zakresie agencji sprzedaży biletów lotniczych lub w przypadku Wykonawców będących liniami lotniczymi ważny certyfikat IATA, o którym mowa w pkt 2 załącznika nr 1 do SWZ pn. Opis Przedmiotu Zamówienia.