Приложение

к закупочной документации

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор ООО "Ситэк"

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.А. Ахметов

29 июня 2020 г.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

Запроса предложений в электронной форме

 по отбору организации на право заключения договора

на оказание услуг по организации служебных поездок (командировок).

Заказчик и организатор процедуры закупки: ООО «Ситэк»

Москва 2020

1. **Основные параметры:**

**Код по ОКПД2: 79.1 «Услуги туристических агентств и туроператоров».**

**Описание услуг: Поиск вариантов: - перелета и ж/д переездов, бронирование и оформление авиабилетов, железнодорожных билетов; вариантов размещения, бронирование номеров в гостиницах и прочее.**

1. **Срок оказания услуг: с момента подписания Сторонами договора на оказание услуг до 31.07.2022 года, либо до достижения предельной цены договора, в зависимости от того, что наступит раньше.**
2. Место оказания услуг: 117246 Россия, г. Москва, Научный проезд, д.12, офис 70.
3. Предельная сумма договора:

– 3000000,00 рублей (Три миллиона рублей 00 копеек), в т.ч. НДС 20 % 500000,00 рублей (Пятьсот тысяч рублей 00 копеек); сумма без НДС – 2500000,00 рублей (Два миллиона пятьсот тысяч рублей 00 копеек).

Цена договора включает в себя все затраты Исполнителя, производимые им при оказании услуг, в том числе на страхование, доставку, уплату таможенных пошлин, налогов (НДС), сборов и других обязательных платежей, и другие возможные затраты Участника, подлежащие возмещению в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

**Договор является рамочным.**

1. Состав (перечень) оказываемых услуг:
2. Поиск по времени, качеству и цене вариантов перелета, бронирование и оформление авиабилетов по России, в города СНГ и за рубеж на рейсы российских, иностранных авиакомпаний, а также авиакомпаний СНГ.
3. Поиск по времени, качеству и цене вариантов железнодорожных переездов и оформление железнодорожных билетов на внутренние и международные направления.
4. Поиск оптимальных по качеству и цене вариантов размещения, бронирование номеров, организация размещения в гостиницах России, в городах СНГ, за рубежом.
5. Поиск по времени, качеству и цене вариантов автотранспортного обслуживания (трансферы, аренда автомобилей), бронирование, заказ и организация по России, в городах СНГ, за рубежом.
6. Содействие в получении виз.
7. Организация VIP-обслуживания в аэропортах России, в городах СНГ, за рубежом (экспресс-прохождение паспортного и таможенного контроля, регистрации на рейсы и т.п.).
8. Оформление возвратов приобретенных билетов, отмены забронированных номеров в гостиницах, отмены любых других приобретенных или заказанных услуг.
9. Содействие в оформлении полисов медицинского страхования для лиц, выезжающих за рубеж, на период поездки.
10. Организация посещения и участия в выставках, семинарах, симпозиумах, ярмарках и других международных и российских мероприятиях.
11. Требования к оказываемым услугам:
	1. При оказании услуг Исполнитель должен руководствоваться законодательством РФ, а также соответствующими нормативными и инструктивными документами перевозчиков и иных организаций, связанных с Исполнителем договорными отношениями, регламентирующими транспортное, гостиничное и иное обслуживание.
	2. Качество услуг на различных этапах оказания оценивается в соответствии с требованиями ГОСТ Р 52113-2014.
	3. Услуги по удовлетворению потребностей в транспортных перевозках сотрудников Заказчика, осуществляемых всеми видами транспорта общего пользования, по качеству и безопасности для жизни и здоровья должны соответствовать стандартам ГОСТ Р 51004-96.
	4. Предоставление информации Исполнителем, содержащей сведения о номенклатуре предоставляемых услуг, необходимой для осуществления компетентного выбора и использования данных услуг, входящих в предмет запроса предложений, должна быть выполнена в соответствии с законодательством РФ.
	5. Обеспечение медицинского страхования сотрудников Заказчика, страхование дополнительных рисков, а также проведение инструктажа, в том числе по обеспечению безопасности, должны оказываться в соответствии с законом РФ от 27.11.1992 N 4015-1 (ред. от 28.12.2013) "Об организации страхового дела в Российской Федерации", Федеральным законом от 23.07.2013 N 234-ФЗ (ред. от 28.12.2013) "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Об организации страхового дела в Российской Федерации"
	6. Услуги средств размещения должны соответствовать требованиям Постановления Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. N 158 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"
	7. Авиабилеты. Осуществление поиска, бронирования, оформления авиабилетов с возможностью применения фильтров для выбора авиакомпаний, аэропортов, количества пересадок, времени отправления. Выдача приоритетных вариантов вверху страницы результатов поиска.
	8. Автоматические уведомления об истечении тайм-лимита.
	9. Железнодорожные билеты. Осуществление поиска и оформления железнодорожных билетов с возможностью применения фильтров для выбора типа поезда, вокзала, времени отправления. Автоматический контроль наличия специальных соглашений Заказчика с перевозчиками, и выдача приоритетных вариантов вверху страницы результатов поиска. Возможность выбора мест на схеме вагона.
	10. Осуществление поиска и оформления билетов на поезда Аэроэкспресс.
	11. Отели. Осуществление поиска и бронирования гостиниц с возможностью применения дополнительных фильтров и выдачей приоритетных отелей вверху страницы результатов поиска. Автоматический расчет стоимости услуг раннего заезда и/или позднего выезда.
	12. Транспортное обслуживание. Осуществление поиска и оформления услуг трансферов, аренды автомобиля и такси в режиме реального времени. Моментальное подтверждение заказов.
	13. Визы. Оформление заявок на получение визового обслуживания.
	14. Бесплатная доработка онлайн системы Исполнителя под нужды Заказчика.
12. Условия предоставления услуг:

7.1 Обеспечение предоставления работникам Заказчика круглосуточной справочной информации по предоставляемым услугам в режиме 24 часа 7 дней в неделю, включая выходные и праздничные дни. Прием и выполнение заявок по телефону и электронной почте.

* 1. Своевременное и правильное оформление закрывающих документов по предоставляемым услугам в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.
	2. Предоставление представителю Заказчика статистических данных о стоимости и видах затрат, понесенных Заказчиком, в разрезе по Ф.И.О. командируемого работника, пунктам направления командирования, периодам оказания услуг и т.д.
	3. В случае несоответствия проездных документов заявке по вине Исполнителя, замена документов производится за счет Исполнителя, а при невозможности замены проездных документов при условии их полной оплаты Заказчиком, Исполнитель обеспечивает возврат полученных денежных средств Заказчику
1. Требования к Участнику:
	1. Участник обязуется оказывать услуги качественно и своевременно в соответствии с требованиями (согласно заявкам) Заказчика:
2. Осуществлять оформление проездных документов в соответствии с Правилами международных воздушных и железнодорожных перевозок.
3. Иметь возможность оформлять проездные документы на бланках авиакомпаний, электронных и бумажных билетов.
4. Осуществлять содействие в оформлении документов и подаче их в посольства, консульства и визовые центры. Организовывать своевременное получение виз и готовых документов, в соответствии с правилами и регламентами, установленными этими учреждениями.
5. Обеспечивать продажу и оформление проездных документов на делегации и группы сотрудников Заказчика.
	1. Участник обязан предоставлять Заказчику для минимизации затрат оптимальные по времени, качеству и цене варианты приобретения услуг, указанных в пункте 6 настоящего Технического задания, по лучшим тарифам, имеющимся на данный момент на рынке таких же услуг.
	2. Наличие бесплатной для Заказчика WEB системы самостоятельного онлайн бронирования всех услуг, указанных в пункте № 5, с доступом для авторизованных лиц Заказчика.
	3. Участник должен обеспечить за свой счет курьерскую доставку выписанных на бланках перевозочных документов (билетов) и иных оформленных документов по адресу: г. Москва, Научный проезд, д.12, в срок, указанный Заказчиком в Заявке.
	4. Участник должен иметь наличие в штате организации собственных квалифицированных специалистов с опытом работы не менее 3-х лет по обслуживанию корпоративных клиентов в сфере организации деловых поездок (оформление и выписка авиа и ж/д билетов; бронирование номеров гостиниц; оформление виз, страховых полисов и трансферов).
	5. Участник обязан закрепить на постоянной основе выделенных менеджеров для приемки заявок по всем услугам, перечисленным в разделе № 4 настоящего Технического задания.
	6. Исполнитель должен быть зарегистрирован в качестве оператора персональных данных в Роскомнадзоре.
	7. Наличие аккредитации РОСТУРИЗМ.
	8. Наличие прямого договора с ПАО «Транспортная Клиринговая Палата» (ТКП).
	9. Наличие аккредитации в IATA.
	10. Автоматическое подтверждение бронирования номеров в отелях по прямым договорам; более 50 % всех транзакций должны проходить без участия операторов Исполнителя. Подтверждается наличием интеграций не менее, чем с двумя Channel manager системами, посредством предоставления копий договоров; допускается предоставление первой и последней страниц договора.
	11. Наличие прямых договоров с Федеральной пассажирской компанией (ФПК) и ОАО «Российские железные дороги» (РЖД).
	12. Наличие круглосуточной службы поддержки 24/7 с возможностью обращения через онлайн-продукт с соблюдением SLA Заказчика.
	13. Наличие автоматизированной платформы предварительной проверки и согласования отчетных финансовых документов.
	14. Применение электронного документооборота (ЭДО). Подтверждается письмом с указанием провайдеров. Наличие опыта интеграции ЭДО с не менее чем 10 крупными Заказчиками.
	15. Бесплатная доставка отчетных бухгалтерских и других документов в офис Заказчика.
	16. Автоматизированный контроль соблюдения всех условий политики по командированию (travel policy).
	17. Наличие собственной системы онлайн отчетности, позволяющей Заказчику бесплатно самостоятельно в режиме реального времени формировать различные статистические и аналитические отчеты.
	18. Заключение, ведение и контроль специальных соглашений с авиакомпаниями на предоставление скидок и специальных тарифов.
	19. Разработка, ведение и контроль отельной программы со специальными ценами для Заказчика.

9. Требования к сроку оказания услуг:

1. В течение часа с момента получения заявки Заказчика, предложить варианты ее исполнения.

Сроки выполнения офлайн-заявок Заказчика должны составлять не более 2 (двух) часов для стандартных обращений, и не более 1 (одного) часа в случае получения запросов с пометкой «Срочно». Данное условие распространяется также на заявки, направленные сотрудниками Заказчика в выходные и/или праздничные дни.

1. Копии маршрутных квитанций с момента оформления проездных документов должны направляться на электронный адрес заказчика в течение 10 (десяти) минут.
2. По указанному в заявке адресу в течение рабочего дня без задержек доставлять заказанные проездные и любые другие оформленные документы.
3. Возможность срочного изготовления всех указанных в заявке документов и срочной доставки оговариваются дополнительно и осуществляются Исполнителем при наличии возможности.
4. Требования к гарантийным обязательствам предоставляемых услуг:

Исполнитель несет материальную ответственность за вред, причиненный Заказчику в результате неправильного оформления проездных документов. В данном случае переоформление либо компенсация за неиспользованные билеты производится за счет Исполнителя.

1. Требования к результатам оказываемых услуг

Услуги по оформлению проездных документов (авиа и ж/д билеты), бронированию гостиниц и т.д. считаются оказанными после выписки и получения документов, подтверждающих бронирование гостиниц, оформление авиа и ж/д билетов и иных оформленных для Заказчика документов, подтверждающих результат оказания услуг, на основании подготовленного Исполнителем отчета об оказанных услугах, подписанных сторонами Актов сдачи-приемки услуг, выставленных Исполнителем счетов.

1. Требования к конфиденциальности

12.1 Исполнитель обязан соблюдать конфиденциальность полученных персональных данных сотрудников Заказчика в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152 «О персональных данных».

12.2 Обеспечивать безопасность при обработке данных, принимая все необходимые меры, согласно требованиям действующего законодательства РФ.

12.3 По окончании действия договора Исполнитель обязан прекратить обработку персональных данных работников Заказчика, передав ему всю подготовленную документацию, содержащие такие данные, при этом удалив их из своих электронных баз данных.

1. Нормативно-техническое обеспечение.

13.1 Федеральный закон от 27.07.2006 № 152 «О персональных данных».

13.2 **ГОСТ Р 51005-96.**

13.3 ГОСТ Р 52113-2014.

13.4 ГОСТ Р 51004-96.

13.5 Постановление Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. N 158 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц".

13.6 Закон РФ от 27.11.1992 N 4015-1 (ред. от 28.12.2013) "Об организации страхового дела в Российской Федерации".

13.7 Федеральный закон от 23.07.2013 N 234-ФЗ (ред. от 28.12.2013) "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Об организации страхового дела в Российской Федерации".

# 13.8 Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.07.2019)".