

Приложение к Приглашению
к участию в тендере на закупку услуг
по бронированию и продаже
проездных документов для ЦАРИКЦ

**Техническое задание
на предоставление услуг по бронированию
и продаже проездных документов**

1) Бронирование и продажа проездных документов.

Условия по бронированию и продаже проездных документов:

- По каждому запросу ЦАРИКЦ поставщик услуг должен сделать бронирование, подготовить соответствующие маршруты и официальную котировку на основе самого низкого тарифа, исходя из самой прямой и удобной маршрутизации по срокам, установленным в запросе на поездки;
- Поставщик услуг должен проверить доступные интернет-тарифы на самые низкие тарифы по запросу ЦАРИКЦ. Таким образом, агентство должно иметь корпоративную карту, чтобы иметь возможность оплачивать билеты онлайн;
- В случае, если требуется длительный маршрут, поставщик услуг должен указать время полета для каждого сегмента, включая время транзита;
- В случае, если поставщик услуг не может удовлетворить заявку ЦАРИКЦ по указанным в ней маршруту и расписанию, то он должен уведомить ЦАРИКЦ о проблеме и предоставить для рассмотрения минимум два (2) альтернативных маршрута и расписания;
- В случае резервирования и нахождения в процессе ожидания согласия ЦАРИКЦ поставщик услуг должен предоставлять регулярную ежедневную обратную связь о состоянии резерва;
- Поставщик услуг должен подтвердить и переоценить билеты, повторно оформить билеты, которые возвращаются в результате изменения маршрутных или тарифных структур и печатных маршрутов;
- Поставщик услуг должен оперативно доставлять в ЦАРИКЦ билеты в печатном или электронном формате;
- Поставщик услуг должен сообщать ЦАРИКЦ о сроках оформления билетов и другой соответствующей информации при каждом бронировании, чтобы избежать отмены бронирования;
- Поставщик услуг по запросу ЦАРИКЦ предоставляет детальную информацию о расписании и маршруте следования, а также иную информацию, связанную с поездкой;
- По просьбе ЦАРИКЦ, поставщик услуг должен предоставить как минимум два маршрута, если таковые имеются;

- Поставщик услуг, предлагая тарифы/маршруты, должен гарантировать, что он получит самую низкую стоимость проездных документов для соответствующей поездки, включая интернет-тарифы.

- Поставщик услуг должен предлагать тарифы/маршруты в соответствии с последним списком безопасности.

2) Информация об оказанной услуге

Поставщик услуг направляет ЦАРИКЦ подробный счет за каждый проездной документ, который должен отражать, среди прочего, следующую информацию:

- номер документа;
- название перевозочной компании;
- дата выдачи документа;
- фамилия и имя пользователя;
- пункты отправления/назначения;
- фактическая стоимость билета, с указанием любых сборов и комиссий;
- класс транспортных услуг, эконом-класса, бизнес-класса и т.п.

3) Оплата оказанной услуги.

ЦАРИКЦ предоставляет оплату поставщику услуг посредством банковского перевода после одобрения варианта, предложенного поставщиком услуг.

4) Доходы поставщика услуг.

Поставщик услуг должен гарантировать, что единственным источником его дохода от договора с ЦАРИКЦ является плата за оказанные услуги. Любые другие доходы, полученные в ходе оказания услуг по бронированию и продаже проездных документов для ЦАРИКЦ, должны быть возвращены ЦАРИКЦ в полном объеме со 100-процентной гарантией.

5) Политика аннулирования поездки, возврата средств за проездные документы.

В случае, если ЦАРИКЦ аннулирует поездку, то:

- Поставщик услуг должен немедленно обработать возмещение средств за неиспользованные предоплаченные проездные документы и предоставить их ЦАРИКЦ как можно скорее;

- Поставщик услуг ограничивает расходы на возмещение только в соответствии с политикой перевозочной организации, т.е. никакие дополнительные расходы не могут быть начислены поставщику услуг;

- Поставщик услуг должен сообщить ЦАРИКЦ об условиях возврата проездного документа.

6) Система управленческой отчетности

Поставщик услуг регулярно предоставляет ЦАРИКЦ следующую информацию:

- Ежемесячные отчеты по объему бизнеса (количество билетов, сумма);
- Ежемесячные отчеты о статусе возмещения билета;
- Изменения и обновления по тарифам перевозочных организаций, рекламным акциям, изменениям в политике и т.д.;
- Анализ жалоб;
- Ежемесячный акт сверки.

7) Квалификация поставщика услуг

Поставщик услуг должен иметь:

- прямые договора с международными системами бронирования;
- прямые договора с перевозочными организациями;
- онлайн-сервис выписки электронных проездных документов.

8) Условия по поддержке ежедневных контактов

Поставщик услуг должен будет выделить двух своих работников для обслуживания ЦАРИКЦ со следующей минимальной квалификацией:

- иметь как минимум пятилетний практический опыт работы с системами бронирования и продажи билетов;
- иметь достаточные полномочия для принятия решений для своевременного решения проблем;
- иметь постоянный доступ к своей работе, чтобы поддерживать полный сервис в любое время по запросу ЦАРИКЦ.