TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1. PIRKIMO OBJEKTO APRAŠYMAS

1.1. SĄVOKOS

1.1.1. **Užsakovas** – AB Lietuvos oro uostai.

1.1.2. **Paslaugų teikėjas** – ūkio subjektas – fizinis asmuo, privatusis juridinis asmuo, viešasis juridinis asmuo, kitos organizacijos ir jų padaliniai ar tokių asmenų grupė, įskaitant laikinas ūkio subjektų asociacijas, kurie rinkoje siūlo teikti perkamas paslaugas.

1.1.3. **Paslaugos** – tarnybinių kelionių organizavimo paslaugos.

1.1.4. **Sutartis** – Sutartis, sudaroma tarp Paslaugų teikėjo ir Užsakovo dėl Pirkimo objekto.

1.1.5. **Užsakymas** – Užsakovo Paslaugų teikėjui pateiktas prašymas organizuoti vieno ar kelių keliautojų tarnybinę kelionę ar atskiras jos dalis. Užsakymas gali apimti vieno arba kelių keliautojų kelionės organizavimą, įskaitant skrydžio bilietų pirmyn ir (arba) atgal užsakymą, apgyvendinimo, transporto ar kitų su kelione susijusių paslaugų rezervavimą. Vienas užsakymas gali būti pateikiamas dėl vieno keliautojo arba keliautojų grupės, nepriklausomai nuo keliautojų skaičiaus ir užsakomų paslaugų apimties.

1.2. PIRKIMO OBJEKTAS IR KIEKIAI

1.2.1. **Pirkimo objektas** – tarnybinių kelionių Lietuvoje ir užsienyje organizavimo paslaugos (toliau – **Pirkimo objektas**).

1.2.2. Užsakovas siekia įsigyti Paslaugas, kurių techniniai reikalavimai aprašyti šioje Techninėje specifikacijoje.

1.2.3. Lentelė Nr. 1 - Pirkimo objekto apimtis:

Eil. Nr.	Paslaugų pavadinimas	Preliminarios apimtys	Mato pavadinimas
1.	Kelionės oro transportu organizavimo paslauga	500	Užsakymas
2.	Viešbučio / apartamentų rezervavimo ir apgyvendinimo juose organizavimo paslauga	1000	Užsakymas
3.	Kelionės sausumos ir vandens transportu organizavimo paslauga	400	Užsakymas
4.	Kelionės draudimo pardavimo paslauga	500	Užsakymas
5.	Vizų ir kitų kelionei būtinų dokumentų įforminimo bei išdavimo organizavimo paslauga	400	Užsakymas

1.2.4. Paslaugos bus perkamos pagal Užsakovo poreikį. Už Techninės specifikacijos 1.2.3 p. nurodytas Paslaugas Užsakovas apmokės taikant Paslaugų teikėjo pasiūlyme nurodytus fiksuotus įkainius.

1.2.5. Užsakovas taip pat atlygins Paslaugų teikėjui faktiškai patirtas, tiesiogiai su Sutarties vykdymu susijusias išlaidas, skirtas trečiųjų asmenų teikiamoms paslaugoms apmokėti (toliau – faktinės išlaidos). Faktinės išlaidos turi būti iš anksto suderintos su Užsakovu, prieš Paslaugų teikėjui atliekant atitinkamą rezervaciją, užsakymą ar kitaip įsipareigojant patirti tokias išlaidas. Siekiant, kad faktiškai patirtų išlaidų kaina neviršytų rinkos kainos, Paslaugų teikėjas turės suderinti jas su Užsakovu iš anksto ir gauti raštišką užsakymo patvirtinimą. **Į faktines išlaidas negali būti įtrauktas Paslaugų teikėjo pelnas.**

1.3. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI

1.3.1. Kelionės oro transportu organizavimo paslauga:

1.3.1.1. Organizuodamas kelionę oro transportu Paslaugų teikėjas turi:

a) teikti pagalbą užsakant, keičiant ir grąžinant lėktuvo bilietus;
b) teikti pagalbą sprendžiant apgyvendinimo ir kitus klausimus skrydžio vėlavimo, atšaukimo, atidėjimo ar atsisakymo vežti atvejais;
c) užsakyti bagažo vežimo paslaugą, jei jos reikia;
d) ;
e) padėti spręsti skrydžių sutrikimų ir su bagažu susijusias problemas, įskaitant bendravimą su vežėju dėl sugadinto ar dingusio bagažo.
f) konsultuoti ir padėti spręsti kitas kelionės metu kilusias problemas.

1.3.1.2. Paslaugų teikėjas turi pateikti ne mažiau kaip 3 (tris) kelionės maršrutų variantus, atitinkančius Užsakovo nurodytus kelionės reikalavimus, kai tokie variantai objektyviai prieinami.

1.3.1.3. Kelionės maršrutai siūlomi ekonomine klase, be nakvynių tarpiniuose miestuose, išskyrus atvejus, kai Užsakovo Užsakyme nurodyta kitaip, kai nėra galimybės įsigyti bilietų ekonomine klase arba kai verslo klasės bilietas yra pigesnis už prieinamą ekonominės klasės bilietą. Jeigu neįmanoma pasiekti kelionės tikslo be persėdimų, maršrutas parenkamas su mažiausiu iš galimų persėdimų skaičiumi.

1.3.1.4. Paslaugų teikėjas el. paštu pateikia pasirinkimo pagrindimui reikalingą paieškos rezultatų informaciją ir, Užsakovui paprašius, ekrano kopijas, kuriose matyti pasiūlytų variantų kaina, maršrutas, kelionės trukmė, paieškos data ir laikas.

1.3.1.5. Skrendant su persėdimais, kai tai objektyviai įmanoma ir atitinka Užsakovo kelionės tikslą, kainos bei trukmės reikalavimus, pirmiausia siūlomi maršrutai su persėdimu Europos Sąjungos valstybių oro uostuose. Jeigu tokio maršruto nėra arba jis nėra pagrįstai tinkamas, Paslaugų teikėjas pateikia alternatyvų maršrutą ir nurodo tokio pasirinkimo priežastis. Leistinas laukimo laikas tarp persėdimų nurodomas konkrečiame Užsakyme arba suderinamas su Užsakovu.

1.3.2. Viešbučio / apartamentų (3, 4 arba 5 žvaigždučių) rezervavimo ir apgyvendinimo juose organizavimo paslauga:

1.3.2.1. Teikdamas apgyvendinimo rezervavimo paslaugas, Paslaugų teikėjas pateikia ne mažiau kaip 3 (tris) Užsakovo nurodytus kriterijus atitinkančius viešbučių / apartamentų variantus, kai tokie variantai objektyviai prieinami. Kriterijai gali apimti nakvynių skaičių, atstumą iki konkrečios vietos, apgyvendinimo kategoriją ir kitus Užsakovo nurodytus reikalavimus.

1.3.2.2. Užsakovui pageidaujant, Paslaugų teikėjas padeda pakeisti arba atšaukti viešbučių / apartamentų rezervacijas ir netaiko papildomo tarpininkavimo mokesčio už šių veiksmų atlikimą. Trečiųjų asmenų (viešbučių, rezervavimo sistemų ar kitų paslaugų teikėjų) taikomi keitimo ar atšaukimo mokesčiai atlyginami tik tuo atveju, jeigu jie numatyti rezervacijos sąlygose, yra pagrįsti dokumentais ir suderinti su Užsakovu, išskyrus atvejus, kai dėl Paslaugų teikėjo kaltės atsiradusias išlaidas privalo padengti Paslaugų teikėjas.

1.3.2.3. Paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad Užsakovo patvirtinimui pateiktoje informacijoje ir rezervacijos dokumentuose nurodyta apgyvendinimo kaina atitiktų galutinę rezervacijos kainą. Prieš pateikdamas rezervaciją tvirtinti, Paslaugų teikėjas aiškiai nurodo, kokie mokesčiai įtraukti į kainą ir kokie privalomi mokesčiai, jeigu tokių yra, mokami atskirai. Darbuotojui atvykus į apgyvendinimo vietą negali būti reikalaujama mokėti papildomų iš anksto neatskleistų mokesčių, išskyrus mokesčius, kurių dydis ar taikymas objektyviai negalėjo būti nustatytas rezervacijos patvirtinimo metu.

1.3.2.4. Jeigu Užsakovas konkrečiame Užsakyme nenurodo kitaip, siūlomi vienviečiai standartinio tipo kambariai su pusryčiais.

1.3.2.5. Jei Užsakovas Užsakymo metu nurodė, kad siūlomas viešbutis turi atitikti „Green Key" reikalavimus, Paslaugų teikėjas turi siūlyti tik „Green Key" ar lygiaverčius reikalavimus atitinkančius viešbučius (informacija apie „Green Key" reikalavimus atitinkančius viešbučius pateikiama adresu https://www.greenkey.global/green-key-sites).

1.3.3. Kelionės sausumos ir vandens transportu organizavimo paslauga:

1.3.3.1. Esant poreikiui, Paslaugų teikėjas organizuoja kelionę derindamas kelias transporto rūšis, įskaitant oro, autobusų ir traukinių transportą. Transporto rūšių derinimo paslaugos atlygis turi būti įskaičiuotas į atitinkamai paslaugai pasiūlytą fiksuotą įkainį. Atskiras mokestis už transporto rūšių derinimą netaikomas.

1.3.3.2. Paslaugų teikėjas teikia autobusų, traukinių ir vandens transporto bilietų rezervavimo ir pardavimo paslaugas, kai tokios paslaugos prieinamos.

1.3.3.3. Esant poreikiui, Paslaugų teikėjas turi organizuoti transportą iš oro uosto, viešbučio / apartamentų ir atgal.

1.3.4. Kelionės draudimo pardavimo paslauga:

1.3.4.1. Užsakovui nurodžius, Paslaugų teikėjas organizuoja į užsienį vykstančių Užsakovo darbuotojų kelionės draudimo įsigijimą (nelaimingų atsitikimų, mediciniinių išlaidų ir kitų su kelione susijusių rizikų draudimą), atsižvelgdamas į šalį ar regioną, į kurį vykstama, bei Užsakovo nurodytas draudimo sąlygas.

1.3.5. Vizų ir kitų kelionei būtinų dokumentų įforminimo bei išdavimo organizavimo paslauga:

1.3.5.1. Esant poreikiui, Paslaugų teikėjas turi organizuoti vizų ir kitų kelionei būtinų dokumentų įforminimą bei išdavimą kelionėms į užsienio valstybes, atsižvelgdamas į šalį ar regioną, į kurį vykstama.

1.3.5.2. Konkretaus Užsakymo metu Užsakovas su Paslaugų teikėju suderina terminą, per kurį turi būti įformintos vizos ar kiti kelionei būtini dokumentai.

1.3.5.3. Užsakovui pageidaujant, Paslaugų teikėjas rūpinasi visais reikiamais dokumentais, susijusiais su vizų ar kitų kelionei reikalingų dokumentų įforminimu bei išdavimu, įskaitant pasų, nuotraukų ir kitų dokumentų paėmimą iš Užsakovo. Sutvarkius vizas ar kitus dokumentus, Paslaugų teikėjas juos nedelsdamas grąžina Užsakovui.

1.3.6. Kiti reikalavimai:

1.3.6.1. Užsakovas planuoja vykdyti tarnybines keliones Lietuvoje ir užsienyje. Detali informacija apie numatomas įsigyti Paslaugas bus pateikiama kiekvieno konkretaus Užsakymo metu, Paslaugų teikėjo nurodytu elektroniniu paštu.

1.3.6.2. Paslaugų teikėjas įsipareigoja vykdyti Užsakymą dėl Užsakovo pasirinkto skrydžio, apgyvendinimo ir kitų Paslaugų tik gavęs elektroniniu paštu raštišką Užsakovo Užsakymo patvirtinimą. Paslaugų teikėjas privalo ištaisyti dėl jo (Paslaugų teikėjo ar darbuotojų ar Paslaugas teikiančių trečiųjų šalių) kaltės atsiradusius trūkumus savo sąskaita.

1.3.6.3. Paslaugų teikėjas privalo nedelsdamas raštu arba telefonu informuoti Užsakovo atsakingą asmenį apie bet kokius su Paslaugų teikimu susijusius pasikeitimus, galinčius turėti įtakos Užsakymo vykdymui.

1.3.6.4. Paslaugų teikėjas turi aptarnauti Užsakovą 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę, užtikrindamas nuolatinę pagalbą kelionės metu ir sprendžiant su kelionės organizavimu bei vykdymu susijusius nenumatytus klausimus ar problemas. Pagalba turi būti teikiama tiesiogiai bendraujant su atsakingu Paslaugų teikėjo darbuotoju, o ne vien automatiniu atsakikliu.

1.3.6.5. Paslaugų teikėjas privalo reaguoti į Užsakovo kreipimąsi, kai reikia pagalbos kelionės metu ne vėliau kaip per 1 (vieną) valandą nuo kreipimosi gavimo. Reakcijos laikas laikomas laiku, per kurį Paslaugų teikėjo atsakingas darbuotojas susisiekia su Užsakovu, patvirtina kreipimosi gavimą ir pradeda spręsti nurodytą klausimą ar problemą.

1.3.6.6. Paslaugų teikėjas pateikia Užsakovui kelionės dokumentus ir suteikia su jais susijusias Paslaugas nereikalaudamas išankstinio Užsakovo apmokėjimo. Užsakovas atsiskaito pagal Sutartyje nustatytą sąskaitų pateikimo ir apmokėjimo tvarką. Faktinės trečiųjų asmenų išlaidos atlyginamos pagal šios Techninės specifikacijos 1.2.5 papunktyje nustatytą tvarką.

1.3.6.7. Paslaugų teikėjas turi konsultuoti visais kelionių organizavimo klausimais be papildomo mokesčio.

1.3.6.8. Paslaugų teikėjas turi spręsti visas kitas Užsakymo vykdymo metu atsiradusias problemas, būti lojalus Užsakovui ir veikti dėl Užsakovo interesų.

1.3.6.9. Apgyvendinimo paslaugų kaina turi atitikti Užsakovo taikomus komandiruočių išlaidų kompensavimo reikalavimus ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. balandžio 29 d. nutarimu Nr. 526 patvirtinto teisinio reguliavimo aktualią redakciją, kiek ji taikoma konkrečiai komandiruotei. Jei konkrečioje vietovėje ar laikotarpiu nėra reikalavimus atitinkančio apgyvendinimo už nustatytą normą, Paslaugų teikėjas prieš rezervuodamas pateikia Užsakovui kainos ir aplinkybių pagrindimą ir gauna rašytinį Užsakovo pritarimą.

1.3.6.10. Paslaugų teikėjas, gavęs iš Užsakovo prašymą, ne vėliau kaip per 10 (dešimt) kalendorinių dienų nuo kiekvieno ketvirčio pabaigos turi pateikti Užsakovui to ketvirčio įvykusių komandiruočių ataskaitą. Visa ataskaitos informacija turi būti pateikta viename faile. Ataskaitoje turi būti nurodyta: Užsakovo darbuotojo vardas ir pavardė; lėktuvo bilieto duomenys; kelionės maršrutas; viešbučio / apartamentų pavadinimas; nakvynių skaičius; kitos užsakytos paslaugos; taikytas tarpininkavimo mokestis; kiekvienos paslaugos kaina ir bendra Užsakymo suma.

1.3.7. <u>Paslaugų teikimui keliami aplinkosauginiai reikalavimai:</u>

1.3.7.1. Tiekėjas įsipareigoja mažinti popieriaus sunaudojimą, atsisakyti nebūtino dokumentų kopijavimo ir spausdinimo. Užsakymus, rezervacijų patvirtinimus, elektroninius bilietus, sąskaitas faktūras, faktines išlaidas pagrindžiančius dokumentus ir kitus su Paslaugų teikimu susijusius dokumentus Užsakovui teikti elektroniniu formatu. Dokumentai, kuriuos būtina pasirašyti, turi būti pasirašomi elektroniniu parašu, kai tai leidžia dokumento pobūdis ir taikomi teisės aktų reikalavimai.

1.3.7.2. Paslaugų teikėjas, teikdamas Paslaugas, kiek tai įmanoma, turi naudotis elektroninėmis rezervavimo, bilietų išdavimo ir dokumentų valdymo priemonėmis, vengti perteklinio dokumentų ir kitų spausdintų informacinių medžiagų pateikimo.

2. PRIEVOLIŲ VYKDYMAS

2.1. PRIEVOLIŲ VYKDYMO VIETA(-OS)

☒ Lietuvos teritorija;

☒ Užsienio teritorija;

☒ Paslaugų teikėjo buveinė.

☒ Nuotoliniu būdu

2.2. UŽSAKYMŲ VYKDYMO TVARKA IR TERMINAI:

2.2.1. Užsakymų vykdymo terminai

2.2.1.1. Paslaugų Užsakymų pateikimo ir vykdymo tvarka:

2.2.1.1.1. Paslaugų Užsakymas vykdomas dviem etapais: pirmuoju etapu Užsakovas pateikia Paslaugų teikėjui pirminį Užsakymą, antruoju etapu – galutinį Užsakymą.

2.2.1.1.2. Pirminis Užsakymas Paslaugų teikėjui pateikiamas telefonu ir (arba) elektroniniu paštu. Pirminiame Užsakyme nurodomas galutinis kelionės tikslas, pageidaujamos išvykimo ir (ar) grįžimo datos, keliaujančių asmenų skaičius, būtinumas keisti arba grąžinti bilietus be apribojimų, nakvynių skaičius, atstumas iki atitinkamos vietos, viešbučio / apartamentų žvaigždučių skaičius ir kiti reikalingi duomenys.

2.2.1.1.3. Gavęs pirminį Užsakymą, Paslaugų teikėjas ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo valandas arba per kitą abiejų šalių suderintą terminą (s) turi pateikti Užsakovui raštu (elektroniniu paštu):

a) ne mažiau kaip 3 (tris) optimalius (patogumo, kelionės trukmės ir kainos atžvilgiu) kelionės maršrutų variantus bei jų kainas;

b) ne mažiau kaip 3 (tris) optimalius (kainos ir atstumo iki Užsakovo nurodytos vietos atžvilgiu) viešbučių / apartamentų variantus bei jų kainas.

c) Mažiau nei 3 (trys) maršrutų ir (arba) apgyvendinimo vietų variantai gali būti pateikti tik išimtiniais atvejais, kai Paslaugų teikėjas dėl objektyvių priežasčių negali pateikti reikalaujamo variantų skaičiaus. Tokiu atveju Paslaugų teikėjas privalo raštu pagrįsti tokio variantų skaičiaus pateikimo priežastis ir gauti Užsakovo sutikimą dėl mažesnio variantų skaičiaus pateikimo.

2.2.1.1.4. Įvertinęs Paslaugų teikėjo pateiktus pasiūlymus ir pasirinkęs tinkamiausią kelionės maršrutą, apgyvendinimo vietą bei kitas reikalingas Paslaugas, Užsakovas pateikia Paslaugų teikėjui galutinį Užsakymą elektroniniu paštu. Galutiniame Užsakyme nurodomos išvykimo ir (arba) grįžimo datos, laikas, keliaujančių asmenų duomenys, asmuo, įgaliotas Užsakovo vardu priimti kelionės dokumentus, ir kiti konkrečiam Užsakymui reikalingi duomenys.

2.2.1.1.5. Gavęs galutinį Užsakymą, Paslaugų teikėjas nedelsdamas, bet ne vėliau kaip per 2 (dvi) darbo valandas nuo galutinio Užsakymo gavimo, elektroniniu paštu informuoja Užsakovą apie pasirinkto kelionės maršruto ir (arba) kitų užsakytų Paslaugų rezervavimo galimybę bei pateikia rezervacijos patvirtinimą ir informaciją apie galutinę kainą. Jeigu dėl objektyvių priežasčių rezervacijos patvirtinimo per nurodytą terminą gauti neįmanoma, Paslaugų teikėjas apie tai nedelsdamas informuoja Užsakovą ir nurodo numatomą patvirtinimo terminą.

2.2.1.1.6. Paslaugų teikėjas elektroninius kelionės dokumentus pateikia Užsakovui elektroniniu paštu. Jei elektroninių dokumentų pateikti neįmanoma arba teisės aktai reikalauja dokumentų originalų, dokumentai pateikiami paštu arba per kurjerį, iš anksto suderinus pristatymo būdą su Užsakovu.

2.2.1.1.7. Paslaugų teikėjas paskiria ne mažiau kaip 2 (du) už Sutarties vykdymą atsakingus kontaktinius asmenis, užtikrinančius Paslaugų teikimo tęstinumą ir bendravimą su Užsakovu.

2.2.1.1.8. Užsakant viešbučio / apartamentų apgyvendinimo paslaugas, prieš atlikdamas rezervaciją, Paslaugų teikėjas privalo pateikti Užsakovui pasiūlymą, kuriame nurodomas viešbučio / apartamentų pavadinimas, vieta, apgyvendinimo datos, asmenų skaičius, kambario tipas, į pasiūlymo kainą įtrauktos paslaugos, rezervacijos ir atšaukimo sąlygos bei bendra kaina. Užsakovas turi teisę savarankiškai patikrinti siūlomo apgyvendinimo paslaugų objekto kainą viešai prieinamose rezervavimo sistemose ir palyginti ją su Paslaugų teikėjo pateiktu pasiūlymu.

2.2.1.1.9. Paslaugų teikėjas turi pagrįsti faktiškai patirtas išlaidas ir kartu su sąskaita-faktūra už suteiktas Paslaugas pateikti išlaidas pagrindžiančius dokumentus arba jų kopijas – sąskaitas faktūras ar kitus iš trečiųjų asmenų gautus dokumentus arba jų kopijas (pavyzdžiui, lėktuvo bilietų pardavimo ataskaita, Paslaugų teikėjui viešbučio / apartamentų ar viešbučio / apartamentų atstovo išrašyta sąskaita faktūra su viešbučio / apartamentų Užsakymo išklotine arba kitus lygiaverčius dokumentus, patvirtinančius patirtas išlaidas). Užsakovas atlygina tik tas išlaidas, kurios faktiškai bus patiriamos teikiant Paslaugas, bus suderintos bei raštiškai patvirtintos vykdant Paslaugų

užsakymą, ir kurių kaina bus pagrįsta patvirtinančiais dokumentai. Už faktines išlaidas bus apmokėta ne didesnėmis nei rinką atitinkančiomis kainomis.

2.2.2. Užsakymų teikimo būdas:

☒ El. paštu

☒ Telefonu