

KELIONIŲ ORGANIZAVIMO PASLAUGŲ TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

I. PIRKIMO OBJEKTAS

1. KĮ Lietuvos nacionalinė filharmonija (toliau – perkančioji organizacija) numato įsigyti kelionių organizavimo paslaugas (toliau – paslaugas), kurias sudaro:

1.1. kelionės oro transportu organizavimo paslaugos (optimalus maršrutų parinkimas (jeigu perkančioji organizacija pageidauja), bilietų rezervavimas, pardavimas, išankstinė keleivių registracija į skrydžius);

1.2. viešbučio rezervavimo ir apgyvendinimo jame organizavimo paslaugos (viešbučių užsienyje parinkimas, rezervavimas bei papildomų viešbučio teikiamų paslaugų organizavimas ir apmokėjimas (jeigu perkančioji organizacija pageidauja));

1.3. kelionės sausumos ir vandens transportu (autobusų, traukinių ir vandens transporto bilietų rezervavimo ir pardavimo paslaugos, transporto nuomos ir transporto organizavimo nuo oro uosto iki viešbučio paslaugos ir kitos panašios paslaugos) organizavimo paslaugos;

1.4. kelionės draudimo pardavimo paslaugos;

1.5. vizų ir kitų kelionei būtinų dokumentų įforminimo bei išdavimo organizavimo paslaugos;

II. PIRKIMO OBJEKTO APIMTYS

2. Paslaugos bus perkamos pagal atskirus Perkančiosios organizacijos užsakymus per visą pirkimo sutarties galiojimo laiką, atsižvelgiant į poreikį ir turimą finansavimą. Perkančioji organizacija įprastai turi nuo 150 iki 200 kelionių per 12 (dvylika) mėnesių. Viena kelionė yra laikoma vieno asmens kelionė, nepriklausomai nuo to, ar vykstama grupėje, ar ne. Maksimali pirkimo sutarties vertė per visą sutarties galiojimo laikotarpį (įskaitant sutarties pratęsimus) negali viršyti 200 000,00 Eur (du šimtai tūkstančių eurų ir 00 ct) be PVM.

3. Numatoma paslaugas pirkti 12 (dvylika) mėnesių laikotarpiui su galimybe pirkimo sutartį pratęsti tomis pačiomis sąlygomis dar 2 kartus po 6 (šešis) mėnesius, jei neišnaudota pradinė sutarties vertė.

4. Perkančiajai organizacijai per 12 mėn. laikotarpį neišnaudojus 2 punkte nurodytos maksimalios sutarties vertės, sutartis automatiškai pratęsiama dar 6 mėnesių laikotarpiui arba iki kol išperkama 100 procentų pradinės sutarties vertės (atsižvelgiant į tai, kuri sąlyga įvyksta anksčiau). Maksimali galima sutarties trukmė 24 (dvidešimt keturi) mėnesiai nuo sudarymo dienos.

III. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI

5. Detali informacija apie numatomas įsigyti kelionių organizavimo paslaugas bus pateikiama kiekvieno konkretaus užsakymo metu kelionių organizatoriaus ar kelionių pardavimo agento (toliau – Tiekėjas) nurodytu kontaktiniu el. paštu.

6. Tiekėjas įsipareigoja vykdyti užsakymą dėl perkančiosios organizacijos pasirinkto skrydžio, apgyvendinimo ir kitų paslaugų, tik gavęs raštišką (el. paštu) perkančiosios organizacijos užsakymo patvirtinimą. Tiekėjas privalo ištaisyti dėl jo (jo darbuotojų ar subteikėjų) kaltės atsiradusius trūkumus savo sąskaita.

7. Tiekėjo darbo laikas darbo dienomis turi būti iki 18:00 val., taip pat Tiekėjas turi nurodyti el. pašto adresą ir telefono Nr., kuriuo galima būtų susisiekti dėl rezervacijų patvirtinimo, korekcijų ir kitų einamuoju metu kylančių klausimų sprendimo ir po darbo valandų.

8. Kelionės pasiūlymus Tiekėjas turi pateikti **ne vėliau kaip per 2 darbo valandas nuo užklauso gavimo**.

9. Tiekėjas privalo nedelsiant informuoti perkančiąją organizaciją raštu ir/arba telefonu apie bet kokius pasikeitimus, susijusius su konkretaus užsakymo vykdymu ir kelionės organizavimo paslaugų teikimu bei nedelsiant spęsti susidariusias situacijas.

10. Tiekėjas privalo užtikrinti 24/7 pagalbos telefonu linijos paslaugą tiesiogiai keleiviui/-iams.

11. Tiekėjas apgyvendinimo pasiūlymus siunčia kainos didėjimo tvarka, pirmas pasiūlymas pigiausias, po to brangesnis ar tos pačios kainos kaip ir pirmasis, o paskutinis brangiausias, prie kiekvieno viešbučio pavadinimo turi būti parašytas atstumas (metrais ar kilometrais pėsčiomis) iki pageidaujamo adreso ar nurodytos vietos, taip pat pridedama oficiali internetinė viešbučio nuoroda į siūlomą apgyvendinimą, jeigu apgyvendinimo įstaiga jos neturi, pridedama galima bei randama informacija internete (pvz.: www.booking.com puslapio nuoroda).

12. Dokumentai reikalingi kelionei, pvz.: viešbučių vaučeriai ar kiti, kurių negalima atspausdinti ir paruošti iš specialių sistemų, turi būti paruošti ant Tiekėjo firminio blanko su nurodytais įmonės rekvizitais, aiškiai matomu pagalbos linijos telefonu, nurodant keleivių vardus/pavardes, paslaugos datą ir vietą, patvirtinimo numerį, pavadinimą, adresą ir (ar) kitą aktualią informaciją, *pdf* formatu.

13. Priminimai dėl skrydžio bilietų, viešbučių rezervacijų ar kitų paslaugų išpirkimo, kai jos dar nebuvo išpirktos turi būti siunčiami Tiekėjo kiekvieną kartą perkančiajai organizacijai.

14. Tiekėjo 24/7 pagalbos telefonas turi būti matomas, ant kiekvieno kelionės dokumento, kad esant poreikiui keliautojas galėtų juo pasinaudoti.

15. Tiekėjas turi betarpiškai atstovauti perkančiosios organizacijos ir (ar) keliautojo interesus, bendraujant su įvairiomis įstaigomis, įmonėmis, organizacijomis kelionių organizavimo paslaugų teikimo kontekste ir (ar) jas įsigijus.

16. Tiekėjas turi teikti ne automatinio atsakiklio principu veikiančią aptarnavimą 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę, el. paštu ir telefonu, užtikrinantį nuolatinę pagalbą atsiradus bet kokiems neaiškumams, esant būtinybei rezervuoti paslaugas ar koreguoti esamą užsakymą po darbo laiko ar įvykus nenumatytiems atsitikimams kelionės metu ar po jos.

17. Tiekėjas privalo parduoti lėktuvo bilietus (aviabilietus), apgyvendinimo viešbučiuose paslaugas, keliones kitomis transporto rūšimis (vidaus ir tarptautinių maršrutų), teikti kitas šios Techninės specifikacijos 1 punkte nurodytas kelionių organizavimo paslaugas mažiausiomis kainomis, esančiomis Lietuvos rinkoje pirkimo dieną. Perkančioji organizacija gali paprašyti Tiekėjo pateikti momentines ekrano kopijas (*angly k. printscreen*), kuriose matytųsi paieškos rezultatai ir kiti galimi kelionės maršrutai, galimi viešbučiai, kurių Tiekėjas nepasiūlė.

18. Kelionių organizavimo oro transportu, autobusų, traukinių ir vandens transportu reikalavimai:

18.1. Tiekėjas turi pateikti ne mažiau kaip 3 kelionės maršrutų pasiūlymus, iš kurių perkančioji organizacija išsirenka optimalų, jos poreikius atitinkantį pasiūlymą. Viena siūloma bilieto kaina turi būti pigiausia įmanoma rinkos kaina;

18.2. rezervuoti vietas lėktuve Perkančiosios organizacijos prašymu;

18.3. Kelionės maršrutai siūlomi **ekonomine klase**, be nakvynių tarpiniuose miestuose, išskyrus atvejus, kai perkančiosios organizacijos užsakyme yra nurodyta kitaip arba nebėra įmanoma gauti bilietų ekonomine klase arba ekonomiškėnis kelionės maršrutas yra verslo klase. Jei neįmanoma pasiekti kelionės tikslo be persėdimų, maršrutas parenkamas su mažiausiu (iš galimų variantų) persėdimų skaičiumi.

19. Tiekėjas gali siūlyti tiek aviakompanijų Tarptautinės oro transporto asociacijos (toliau IATA) narių, tiek aviakompanijų, nesančių IATA narėmis, aviabilietus.

20. Esant perkančiosios organizacijos pageidavimui, nupirkti perkančiosios organizacijos nurodytus viešai internetu siūlomus ir platinamus kelionių bilietų pasiūlymus už perkančiosios organizacijos nurodytą viešai internetu siūlomą kainą.

21. Skrendant į Europos ar kitą žemyno dalį ar žemyną su persėdimais, tarpiniai oro uostai turi būti Europos Sąjungos šalių miestai (kai tai yra įmanoma), o laukimo laikas tarp persėdimų nurodomas konkrečiau užsakymo metu.

22. Tiekėjas privalo teikti pagalbą užsakant, keičiant, gražinant aviabilietus ar kelionių kitomis transporto rūšimis bilietus, tarpininkauti tarp keleivio ir galutinio paslaugos Tiekėjo užtikrinant apgyvendinimą ir pagalbą atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo bei atidėjimo ilgam laikui atvejais, reglamentuojamais pagal ES teisės aktus.

23. Tiekėjas turės vykdyti perkančiosios organizacijos darbuotojų ar kitų asmenų (atlikėjų ar pan.) registraciją į skrydžius, galutinio užsakymo patvirtinimo momentu pateikiant reikalingą informaciją registracijai į skrydį vykdyti.

24. Jei bus poreikis, Tiekėjas turi užsakyti bagažo gabenimo paslaugą bei atstovauti perkančiosios organizacijos interesus ir bendrauti su aviakompanija dėl dingusio ar sugadinto bagažo.

25. Jeigu aviakompanija/keleivių pervežimo paslaugų bendrovė tam tikriems maršrutams yra paskelbusi akciją, kurios kainų (tarifų) taisyklės perkančiajai organizacijai yra priimtinos ir jeigu pagal

akcijos pasiūlymą dar yra laisvų vietų, Tiekėjas turi parduoti aviabilietus/bilietus šiems maršrutams ne didesnėmis kaip akcijos kainomis.

26. Perkančiajai organizacijai paprašius, per 1 val. nuo bilietų užsakymo Tiekėjas turi pagrįsti, kad pateikta skrydžio bilieto kaina yra mažiausia, pateikdamas išrašą iš bilietų rezervavimo sistemos.

27. Lėktuvo bilietų išankstinio rezervavimo ir išsipirkimo po rezervacijos sąlygos nurodomos kiekviename konkrečiame užsakyme.

28. Apie atitinkamus vežėjo taisyklėse nustatytus ir taikomus apribojimus perkančioji organizacija privalo būti informuota iš anksto. Perkančiajai organizacijai pareikalavus Tiekėjas privalo jai pateikti vežėjo taisykles.

29. Perkančiajai organizacijai turi būti leidžiama keisti arba grąžinti aviabilietus, autobusus, traukinių ir vandens transporto bilietus be apribojimų, jei tai leidžia galutinių paslaugų teikėjų (arba paslaugų teikėjo) nustatytos bilietų pardavimo taisyklės. Jei šios taisyklės to neleidžia, bilietai keičiami ar grąžinami su bilietų pardavimo taisyklėse nustatyta priemoka arba bauda. Tiekėjas pateikdamas reikalavimą dėl tokių išlaidų atlyginimo, turi pateikti išlaidas įrodančius dokumentus. Ar perkančiajai organizacijai bus reikalingi bilietai su galimybe keisti arba grąžinti be apribojimų, nurodoma konkretaus užsakymo metu.

30. Į lėktuvo bilieto kainą turi būti įskaičiuota aviakompanijos kaina (tarifas), visi privalomi mokesčiai (oro uosto, kuro, saugos) bei kiti teisės aktais nustatyti mokesčiai, kurie gali padidinti perkamų Paslaugų kainą.

31. Jei netiesioginis skrydis vykdomas skirtingomis aviakompanijomis ir ne dėl skrendančiojo kaltės pavėluojama į kitą užsakytą reisą, Tiekėjas privalo tarpininkauti randant kainos ir laiko atžvilgiu optimalų kelionės variantą, kad keleivis galėtų nuvykti iki galutinės maršruto vietos. Taip pat Tiekėjas turi užtikrinti nuolatinę pagalbą keleiviams atsiradus bet kokiems neaiškumams ar įvykus nenumatytiems atsitikimams kelionės metu ar prieš bei po jos (organizuoti apgyvendinimą ir teikti pagalbą skrydžių vėlavimo, atšaukimo, atidėjimo ar atsisakymo vežti atvejais ir pan.).

32. Tiekėjas įsipareigoja ir užtikrina, kad atliks visus veiksmus esant atvejams, kai reikalinga susigrąžinti kompensacijas už neįvykusius skrydžius dėl oro transporto kaltės ar nepanaudoto skrydžio oro uosto mokesčiams susigrąžinti, perkančiajai organizacijai tai pateikiant per kreditinę sąskaitą faktūrą.

33. Perkančiajai organizacijai suteikiama galimybė gauti aviakompanijų skiriamus taškus už keliones ir juos, kaip nuolaidą, panaudoti kitoms kelionėms.

34. Esant poreikiui Tiekėjas turi organizuoti keliones, derinant kelias transporto rūšis: lėktuvus, autobusus, traukinius ir kitas transporto priemones be papildomo mokesčio už suderinimą.

35. Viešbučių rezervavimo ir apgyvendinimo juose organizavimo paslaugų reikalavimai:

35.1. Tiekėjas turi pateikti ne mažiau kaip 3 (tris) perkančiosios organizacijos užsakyme nurodytus reikalavimus (nakvynės naktų skaičių, atstumą iki atitinkamos vietos, viešbučio žvaigždučių skaičių ir pan.) atitinkančių viešbučių pasiūlymus, nebent perkančioji organizacija teikdama užsakymą nurodo kitaip (dėl objektyvių priežasčių pageidaujamas konkretus viešbutis ar viešbutis konkrečioje vietoje ir nėra kelių pasirinkimų ir pan.).

35.2. Tiekėjas turi rezervuoti vienviečius ar dviviečius standartinio tipo kambarius su bevielio interneto paslauga be maitinimo, nebent maitinimas įskaitomas į pagrindinę viešbučio rezervacijos kainą (pvz. pusryčiai) (išskyrus atvejus, kai perkančiosios organizacijos užsakyme nurodoma kitaip).

35.3. Jei perkančiosios organizacijos pageidavimu apgyvendinami keli žmonės viename kambaryje, Tiekėjas turi užtikrinti kambarių su atskiromis lovomis užsakymą (*angl. twin, triple room*).

35.4. Perkančiosios organizacijos pageidavimu Tiekėjas turi pakeisti, atšaukti viešbučių rezervacijas be apribojimų, be papildomo Tiekėjo taikomo mokesčio, jei tai leidžia viešbučio rezervacijos nustatytos taisyklės. Jei šios taisyklės to neleidžia, rezervacija keičiama arba atšaukiama su viešbučio rezervavimo taisyklėse nustatyta priemoka arba bauda, apie tai informuojant perkančiąją organizaciją. Sąlygos dėl negalimų datos, vardo/pavardės ar kitų pakeitimų turi būti nurodytos iš anksto, kartu su viešbučio pasiūlymu.

35.5. Tiekėjas turi garantuoti nurodytą viešbučio rezervacijos kainą konkrečiam užsakymui, t. y. perkančiosios organizacijos darbuotojui nuvykus į pasirinktą viešbutį neturi būti taikomi jokie papildomi mokesčiai, išskyrus tuos atvejus, kai atitinkamą mokesį turi susimokėti pats į šalį atvykęs darbuotojas, pavyzdžiui, miesto mokesį.

35.6. Perkančioji organizacija taip pat gali prašyti užsakyti automobilio stovėjimo aikštelės vietą šalia viešbučio ar kitos apgyvendinimo vietos ir prašyti Tiekėjo apmokėti šią paslaugą tiesiai viešbučiui, t. y. šie kaštai pridedami prie sąskaitos apmokėjimui perkančiajai organizacijai (jeigu perkančioji organizacija pageidauja).

35.7. Jei viešbutis taiko nuolaidą, Tiekėjas apgyvendinimo paslaugas viešbutyje turi parduoti nuolaidų metu galiojančiomis kainomis.

35.8. Apgyvendinimo vietos nuomos kaina perkančiosios organizacijos darbuotojams neturi viršyti Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. balandžio 29 d. nutarimu Nr. 526 „Dėl dienpinigių ir kitų tarnybinių komandiruočių išlaidų apmokėjimo“ (pagal užsakymo metu aktualią redakciją) (toliau – Nutarimas) patvirtintų normų, išskyrus atvejus, kai nebėra įmanoma gauti apgyvendinimo paslaugų, neviršijančių Nutarime patvirtintų nuomos kainos normų.

36. Esant poreikiui, Tiekėjas turi teikti vizų ir kitų kelionei būtinų dokumentų įforminimo bei išdavimo organizavimo paslaugas kelionės į užsienio valstybę laikotarpiui, atsižvelgiant į šalį ar regioną į kurį vykstama. Perkančioji organizacija konkrečiau užsakymo metu su Tiekėju suderina per kiek laiko turi būti padarytos vizos ar kiti kelionei būtini dokumentai. Perkančiajai organizacijai pageidaujant, Tiekėjas rūpinasi visais reikiamais dokumentais, susijusiais su vizų ar kitų kelionei reikalingų dokumentų įforminimo bei išdavimo organizavimu, t. y. atvažiuoja pasiimti pasų, nuotraukų ir kitų vizos organizavimui (ar kitam dokumentui) reikiamų dokumentų. Sutvarkius vizas, Tiekėjas pasus nedelsiant grąžina perkančiajai organizacijai.

37. Perkančiajai organizacijai nurodžius, Tiekėjas organizuoja vykstančiųjų į užsienį darbuotojų kelionės draudimą (vykstančių į užsienį darbuotojų nelaimingų atsitikimų, medicininių išlaidų draudimą ir pan.) atsižvelgiant į šalį ar regioną, į kurį vykstama.

38. Esant poreikiui, Tiekėjas turi organizuoti transportą iš oro uosto, viešbučio ir atgal.

39. Tiekėjas turi pateikti perkančiajai organizacijai kelionės dokumentus ir suteikti su jais susijusias paslaugas be išankstinio apmokėjimo. Užsakyti bilietai, kiti kelionės dokumentai turi būti pristatyti perkančiosios organizacijos atsakingų darbuotojų nurodytu elektroniniu paštu per vieną darbo dieną nuo užsakymo patvirtinimo dienos. Negalint dėl dokumentų pobūdžio pristatyti elektroniniu paštu (pvz. vizos) Perkančiajai organizacijai kelionės dokumentai turi būti pristatyti adresu Aušros Vartų g. 5, Vilnius ne vėliau kaip per 1 (vieną) darbo dieną nuo galutinio užsakymo patvirtinimo momento.

40. Tiekėjas turi konsultuoti visais kelionių organizavimo klausimais be papildomo mokesčio.

41. Tiekėjas turi spręsti visas kitas užsakymo vykdymo metu atsiradusias problemas.

IV. PASLAUGŲ UŽSAKYMŲ TVARKA

42. Paslaugų užsakymą sudaro du etapai: pirmame etape perkančioji organizacija pateikia Tiekėjui pirminį užsakymą, antrame etape – galutinį užsakymą.

43. Pirminis užsakymas Tiekėjui pateikiamas elektroniniu paštu nurodytam kontaktiniam asmeniui. Pirminiame užsakyme nurodomas galutinis kelionės tikslas, pageidaujamos išvykimo ir/ar grįžimo datos, laikai, keliaujančių asmenų skaičius, būtinumas keisti arba grąžinti bilietus be apribojimų, nakvynės naktų skaičius, atstumas iki atitinkamos vietos, viešbučio žvaigždučių skaičius, vizų reikalingumas ir kiti reikalingi duomenys.

44. Tiekėjas pagal pirminiame užsakyme, perduotame perkančiosios organizacijos atstovo elektroniniu paštu, nurodytą galutinį kelionės tikslą **ne vėliau kaip per 2 (dvi) darbo valandas**, turi pateikti raštu (elektroniniu paštu) **ne mažiau kaip 3 ekonomiškiausius ir patogiausius maršrutų variantus** (mažiau nei trys variantai gali būti pateikti tik išimtiniais atvejais, jeigu Tiekėjas raštu pagrindžia tokio išipareigojimo įvykdymo negalimumą dėl objektyvių priežasčių ir perkančioji organizacija sutinka, kad būtų pateikti mažiau kaip 3 variantai) bei preliminarias bilietų kainas, ne mažiau kaip 3 ekonomiškiausius bei patogiausius viešbučių variantus bei jų kainas (mažiau nei trys variantai gali būti pateikti tik išimtiniais atvejais, jeigu Tiekėjas raštu pagrindžia tokio išipareigojimo įvykdymo negalimumą dėl objektyvių priežasčių ir perkančioji organizacija sutinka, kad būtų pateikti mažiau kaip 3 variantai).

45. Perkančioji organizacija, pasirinkusi kelionės variantą, pateikia Tiekėjui galutinį užsakymą elektroniniu paštu, nurodydama išvykimo ir/ar grįžimo datas, laiką, būtinus keliaujančių asmenų duomenis, pavardę asmens, įgalioto iš Tiekėjo priimti kelionės dokumentus, kitus reikalingus duomenis. Tiekėjas nedelsdamas atsiunčia galutinį užsakymo patvirtinimą su galutine užsakymo kaina. Jeigu laikotarpiu po preliminaros kainos perkančiajai organizacijai pateikimo iki galutinio užsakymo pateikimo kaina keičiasi dėl ne nuo Tiekėjo priklausančių priežasčių, galioja galutinė užsakymo kaina.