

Riigihanke „Reisikorraldamisteenuste tellimine“ (viitenumber 314545) alusdokument Tehniline kirjeldus

1. Reisikorraldamisteenuste (edaspidi teenus) tellimise eesmärk on teenuse osutamine koos kõigi kaasnevate teenustega nii Eesti Vabariigis kui ka välisriigis. Teenuse osutamine toimub eesti keeles. Teenus sisaldab käesolevas kirjelduses nimetatud teenuseid, samuti infot pakutavate teenuste hindade jõusoleku tähtaja kohta:

1.1 nii Eesti kui välisriigi tööreisiks sobiva majutuse (sh kodumajutuse)¹ broneerimine, vormistamine ja müügi vahendamine;

1.2 nii Eesti kui välisriigi lennupiletite² (sh odavlennufirmade piletite) broneerimine, vormistamine, väljastamine ja müügi vahendamine;

1.3 nii Eesti kui välisriigi laeva-, bussi- ja rongipiletite broneerimine, vormistamine ja müügi vahendamine;

1.4 nii Eesti kui välisriigi auto-, bussirendi või transfeeri broneerimine, vormistamine ja vahendamine;

1.5 lennupileti, laevapileti, rongipileti, bussipileti muutmine või tühistamine;

1.6 majutuse muutmine või tühistamine;

1.7 auto-, bussirendi või transfeeri broneeringu muutmine või tühistamine;

1.8 reisimisega seotud kindlustusteenuse vahendamine ja kindlustuspoliisi väljastamine (*sh tervisekindlustus, reisitõrkekindlustus, pagasikindlustus, vajadusel covid-kaitsega, terrorismiohuga, looduskatastroofiga, nakkushaiguste levikuga vmt seotud kindlustus, kindlustusleping konkreetseks reisiks või pikemaks perioodiks nt aastaks*) ja tellija igakülgne nõustamine reisikindlustuse kattest;

1.9 viisateenuse vahendamine, sh ka reisija teavitamine viisa vajalikkusest ja muudest sihtriiki sisenemise tingimustest (nt ESTA reisiluba);

1.10 reisidokumentide kättetoimetamine esmajärjekorras e-posti teel, muud kättetoimetamise viisid vastavalt vajadusele kokkuleppel;

1.11 tellimuse kiirkäsitus (vähem kui 24 tundi väljasõiduni);

1.12 **tellimuses märgitakse** reisiteenusega seotud olulised asjaolud ja tingimused, mh kuid mitte ainult:

1.12.1. reisijate arv;

1.12.2. reisijaklass, lennureiside puhul, kas pakkuda võib vaid otselende või aktsepteerib tellija ka jätkulende, jätkulendude puhul maksimaalne ümberistumiste arv;

1.12.3. teenuse sh erinevate teenuse komponentide (majutus, kindlustus jne) kriteeriumid;

1.12.4. soovitatav saabumisaeg sihtpunkti ja tagasisõidu algusaeg;

1.12.5. nõuded majutusasutusele (eelkõige asukoht; kaugus ürituse toimumise kohast; reiting (tärnide arv); toitlustus (hommikusöök hinnas); inimeste arv toas, wifi olemasolu jms tingimused;

1.12.6. pagasiveo vajadus (käsipagas, registreeritud pagas, lisapagas);

1.12.7. vajadusel tähtaeg, millest hilisemaid reisipakkumusi vastu ei võeta;

1.12.8. teave finantseerimise allika kohta kui finantseerimise allikaks on EL ühtekuuluvus- ja siseturvalisuspoliitika fondide rakenduskavade vahendid või taaste- ja vastupidavuskava vahendid.

¹ Privaatne tuba koos tualettruumiga. Toas on lisaks voodile ka laud ja tool, majutuskohas on triikimise ja wifi kasutamise võimalus.

² Ca 99% on sihtkohta reisimisel kasutusel transpordivahendina lennuk.

1.13. **tasuta ööpäevaringne eestikeelne klienditugi** tagamaks reisirõõrgete (*nt lennule mitteõõudmine, lennu ärajäämine, ootamatu jätkulennu ja majutuse broneerimise vajadus vms*) lahendamise sh kriisilukordades (*nt loodusõõnetused, terroriaktid, ulatuslikud transpordikatkestused või muud reisijate turvalisust ja reisi toimumist mõjutavad erakorralised sündmused*) ja vajadusel reisiplaanide ja/või broneeringute muutmine.

Tasuta ööpäevaringne eestikeelne klienditugi (24 tundi 7 päeva nädalas, sh puhkepäevad ja riiklikud pühad), mh telefoni teel ühenduse võtmise võimalusega ja klienditeenindaja operatiivse ligipääsuga vajalikule broneerimissüsteemile (olemasoleva broneeringu muutmiseks või tühistamiseks või uue broneerigu tegemiseks).

Pakkuja esitab pakkumuses vabas vormis kirjelduse 24-tunni klienditoe süsteemi kohta. Kirjeldus peab eelõõige sisaldama ülevaadet klienditoe süsteemi funktsionaalsusest, infot klienditeenindajate arvu (päeval/õõsel) kohta, kontaktandmeid ning kliendipõõrdumiste reageerimise tavapäraste tähtaegade kirjeldust, samuti teavet elektroonsete teavitussvõimaluste kohta (vt p 1.14).

1.14. Pakkuja poolt on tagatud³ operatiivne elektrooniline teavitus (e-mail, telefoni sõõnum, mobiilirakendus) lennupiletil märgitud lendude tühistamise või lennuplaani muudatuste kohta.

1.15. Pakkujal peab lepinguperioodil olema pidev lennupiletite väljastamise õõigus, mille tagab nt Rahvusvahelise Lennutranspordi Assotsiatsiooni (IATA) sertifikaat.

1.15.1. Pakkuja esitab pakkumuses ülevaate, kuidas on lepinguperioodil tagatud pidev lennupiletite väljastamise õõigus. Kui pakkuja tagab lennupiletite väljastamise õõiguse IATA sertifikaadiga (või samaväärne), siis ta esitab IATA akrediteeritud piletimüügiagendi staatust tõõendava sertifikaadi numbri ja lingi, mis võimaldab kontrollida sertifikaadi olemasolu või kinnituse, et omab nimetatud sertifikaati lepingu sõõlmimise ajaks ja ka kogu lepinguperioodiks.

1.15.2 Hankija võib raamlepingu ennetähtaegselt lõõpetada, kui pakkujal puudub õõigus lennupileteid väljastada vähemalt kolme järjestikkuse päõva jooksul ning pakkuja ei rakenda alternatiivseid meetmeid lennupiletite jätkuvaks väljastamiseks.

1.16. Pakkujal peab olema veebipõõhise broneerimissüsteemi kasutusõõigus. Broneerimissüsteem peab olema eesti- või ingliskeelne. Ülevaate broneerimissüsteemist sh selle funktsionaalsusest esitab pakkuja oma pakkumuse koosseisus.

1.17. Pakkuja peab omama veebipõõhist aruandlussüsteemi (aruandlus osutatud teenuste kohta hankijate lõõikes) või ta omab selle kasutamise õõigust. Aruandlussüsteem peab andma ülevaate iga hankija poolt tellitud reisiõõteenuse ning selle maksumuse kohta reisijate, lennufirmade, sihtkohtade ja teenuste lõõikes. Pakkuja esitab ülevaate vastavalt hankijate vajadusele, aga vähemalt üks kord kalendriaasta jooksul, pärast 12 kuu möõdumist arvates lepingu sõõlmimisest ja ka raamlepingu kogu kehtivusaja kohta. Pakkuja peab esitama tellija nõõutud andmed kolme töõpäõva jooksul arvates sellekohase nõõude saamisest. Andmeid kasutatakse muuhulgas riigihangete seadusest tuleneva aruandluse esitamiseks. Pakkuja peab esitama raamlepingu lõõppedes igale hankijale andmed raamlepingu täõitmise kohta. Ülevaate aruandlussüsteemist esitab pakkuja oma pakkumuse koosseisus.

1.18. Pakkuja peab tellija soovi korral esitama lähetuste peamise transpordiliigi, selle kilomeetraaõi ja kasvuhoõnegaaside heite CO2 ekvivalendina. Teenuse osutaja esitab tellija soovi korral väljavõõtte isiku- ja asutusepõõhiselt tagasiulatuvalt küõsitud perioodi kohta.

Lähetuste CO2 ekvivalendi info peab põõhinema transporditeenust osutava ettevõõtte infol, tuginedes rahvusvahelisele Greenhouse Gas Protocol'le või samaväärsele kasvuhoõnegaaside jalajälje arvutamise metoodilistele juhistele, standarditele.

1.19. Hankijad jäõtavad endale õõiguse teenuste kordamiseks samadel tingimustel (RHS § 49 lõõige 5).

³ Eeldusel, et tellija on pakkujale esitanud oma kontaktandmed (e-post ja/või telefoni number)

1.20. Hankijad ei kasuta arveldamises ettemaksu.

1.21. Pakkuja peab tagama, et raamlepingu täitmisel osalevad vähemalt kaks eesti keelt valdavat IATA poolt akrediteeritud reisikonsultanti, kellel on CTC (Certified Travel Consultant) diplom või samaväärse kvaliteeditasemega tunnistus/diplom ning vähemalt kolmeaastane reisikonsultandina töötamise kogemus. Pakkuja esitab pakkumuses nimetatud reisikonsultantide CV-d ja CTC diplomi või samaväärse kvaliteeditasemega tunnistuse/diplomi koopia. Andmed reisikonsultantide hariduse ja kogemuse kohta esitatakse vormil „Reisikonsultantide kogemus“ (Lisa Reisikonsultantide kogemus).

1.22. Juhul kui pakkuja asendab põhjendatud vajadusel (haigus, puhkus, töölt lahkumine vms) punktis 1.21. nimetatud reisikonsultandi teise samadele nõuetele vastava reisikonsultandiga, peab pakkuja tagama, et asendaja on tellija töös olevate tellimustega jms asjakohaste detailidega eelnevalt kurssi viidud ja tellijat on asendusest teavitatud enne asenduse toimumist.

1.23. Juhul, kui reisibüroo asukohariigi õigusaktide kohaselt on reisibürool nõutav tagatis reisikorraldamisteenuste osutamiseks, esitab pakkuja vastava teabe koos pakkumusega.

2. Nõuded teenuse osutamisele

2.1. Pakkuja:

2.1.1 arvestab tellija reisijate (töötajad, külalised ja muud seotud isikud) konkreetsete vajaduste, eelistuste, turvalisuse, ajaressursi ning rahaliste võimalustega, pakkudes alati optimaalsemat reisikorraldusteenust;

2.1.2. tagab parima hinna ja kvaliteedi;

2.1.3. on paindlik ja tellija huvides reisiteenuste turu konkurentsiolukorda ja valikuvõimalusi maksimaalselt ära kasutav ning tellijaga koostööle orienteeritud.

2.2. Pakkuja peab tagama tellijale pakkumuste valiku, esitades võimalusel tellimusele vähemalt kolm pakkumust (vajadusel ka reisikindlustusele), k.a juhul, kui tellija on tellimuses esitanud konkreetse soovi marsruudile ja/või lennukavale.

2.3. Pakkuja pakutav/vahendatav teenuse hind ei tohi ületada teenusepakkuja või teenuse vahetu osutaja (transpordifirma, majutusasutuse, kindlustusandja, rendifirma jms) avalikult ligipääsetavas elektroonilises online müügi- või broneerimissüsteemis (nt kodulehel) soovitud sihtkohta soovitud kuupäevadeks nähtava ja kättesaadava teenuse hinda, millele pakkuja lisab teenustasu. Teenustasu lisatakse pakkuja poolt reisiteenuse sisseostuhinnale protsentuaalse väärtusena ning see sisaldab endas kõiki reisikorraldamisteenuse osutamisega seotud reisibüroo kulusid. Teenustasu % ei ole lubatud kajastada reisiteenuse maksumuse hulgas, teenustasu % peab olema kajastatud eraldi reisiteenuse maksumusest.

Näiteks pakkuja pakutav reisipileti või majutuse hind ei tohi ületada avalikult ligipääsetavas elektroonilises online müügi- või broneerimissüsteemis soovitud sihtkohta soovitud kuupäevadeks kättesaadava reisipileti või konkreetse majutusasutuses ööbimise hinda ja sellele hinnale lisab pakkuja teenustasu %, mis on kajastatud eraldi reisiteenuse maksumusest.

2.4. Pakkuja peab tagama reisikonsultantidega suhtluse eesti keeles ning tasuta konsultatsiooni reisiplaani koostamisel.

2.5. Pakkuja peab tagama tellijale pakkumuse esitamise konkreetse reisi marsruudi, aja ja hinna kohta kolme tunni jooksul tellimuse saamisest arvates tavapärase tööaja (tööpäeviti kella 8:00 kuni 17:00 Eesti kohaliku aja järgi) piires. Juhul, kui pakkumuste küsimine leiab aset vähem kui kolm tundi enne tavapärase tööaja lõppu, siis jätkub aja arvestus järgmisel tööpäeval kella 8:00-st alates. Pakkumuste küsimisel on tellijal õigus näidata ära aeg, millest hilisemaid pakkumusi arvesse ei võeta.

2.6. Juhul, kui teenuse osutaja nõuab krediitkaardi kasutamist, peab pakkuja teenuse broneerimisel pidama läbirääkimisi teenuse osutajaga ja tegema endast kõik oleneva, et tellija ei peaks kasutama teenuse tarbimisel lisatagatisena töötaja krediitkaarti, kuna hanke eesmärgiks on saada pakkujalt täisteenust.

2.7. Tellijal on õigus broneerida ja tasuda sõidu ja/või majutuse eest ise, järgides punktis 3 toodud tingimusi.

2.8. Teenuse tellimise võib tellija nimel teha kas tellija iga töötaja või tellija poolt aktsepteeritud isik kooskõlas tellija sisemise töökorralduse reeglitega.

2.8.1. Teenuse tellimus edastatakse riigitöötaja iseteenindusportaali (RTIP) kaudu. Pakkumus laekub töötaja e-posti aadressile;

2.8.2. Kiireloomulise tellimuse (punkt 1.11) võib esitada ka muul viisil, nt telefonisõnumina, e-postiga või telefoni teel. Teenuse pakkuja teavitab tellijat tellimuse kättesaamisest viivitamatult ja esitab pakkumuse kahe tunni jooksul töötaja e-posti aadressile.

2.9. Lepingu täitmisel **tellijale esitav pakkumus peab sisaldama vähemalt järgmist infot:**

2.9.1. Pakkuja nimi ja kontaktandmed, sh konkreetse pakkumuse koostanud isiku nimi, telefoninumber ja e-posti aadress, pakkumuse koostamise kuupäev ja kellaaeg;

2.9.2. iga pakutava **lennuvõimaluse** (sh jätkulend ja tagasilend) kohta tuleb teatada kõik olulised andmed, kuid vähemalt:

2.9.2.1. lennupileti maksumus nii economy kui ka flex lennuklass (sh eraldi tuua välja pileti hind, maksud, lõivud, lisatasud, teenustasud) ja vajadusel pagasi- ja muud tingimused, variandid nii otselennu kui ka ümberistumiste kohta, sh missuguse tähtaja jooksul antud hind kehtib;

2.9.2.2. väljalennu kuupäev ja kellaaeg – saabumise kuupäev ja kellaaeg;

2.9.2.3. väljalennu lähtekoht (lennujaam) – sihtkoht (lennujaam), lennufirma;

2.9.2.4. vahemaandumis(t)e info ja transiitaeg vahemaandumis(t)el;

2.9.2.5. kas tegemist on tehtud broneeringuga või pakkumisega;

2.9.2.6. lennupileti broneeringu kehtivusaeg;

2.9.2.7. lennupileti tühistamise ja muutmise tingimused koos tekkivate kuludega;

2.9.2.8. reisijalt nõutavate reisidokumentide loetelu.

2.10. iga pakutava **laeva-, rongi- ja/või bussisõiduvõimaluse** kohta tuleb teatada kõik olulised andmed, kuid vähemalt:

2.10.1. pileti maksumus;

2.10.2. väljasõidu kuupäev ja kellaaeg – saabumise kuupäev ja kellaaeg;

2.10.3. väljasõidu lähtekoht (sadama, rongi- ja/või bussijaama nimi ja aadress) – sihtkoht (sadama, rongi- ja/või bussijaama nimi ja aadress);

2.10.4. reisijaklass;

2.10.5. pileti muutmise ja tühistamise tingimused koos tekkivate kuludega;

2.10.6. reisijalt nõutavate reisidokumentide loetelu.

2.11. iga pakutava **majutusteenuse (standardtuba)** võimaluse kohta tuleb teatada kõik olulised andmed, kuid vähemalt:

2.11.1. majutusasutuse nimi, tärnide arv, aadress, veebiaadress aktiivse lingina;

2.11.2. standardtoa maksumus, sh tellija kohalike maksude tasumise kohustus: nt kas kohalik linnamaks (city tax) on hinnas sees või tuleb tasuda kohapeal, samuti missuguse tähtaja jooksul saab majutust tasuta tühistada;

2.11.3. majutusasutuse kaugus ürituse toimumiskohast, kui see on tellimuses nimetatud;

2.11.4. pakkuja teadaolev lisa- ja taustainfo majutusasutuse kvaliteedi kohta;

2.11.5. majutusteenuse muutmise ja tühistamise tingimused koos tekkivate kuludega;

2.11.6. toitlustustingimused (eelkõige kas hommikusöök on hinna sees);

2.12. iga pakutava **reisikindlustuse** võimaluse kohta tuleb teatada kõik olulised andmed, kuid vähemalt maksumus ja kindlustuskaitse ulatus (eelkõige reisirõrge, tervis, pagas) ning olulisemad kindlustustingimused (sh kindlustuskaitse algus, kui nimetatud tingimuse kohta on eritingimused). Juhul, kui tellitakse ka terrorismi, covid-kaitse ja looduskatastroofi, nakkushaiguste levikuga seotud kindlustus, tuleb selle hind eraldi välja tuua.

2.13. tellimusega seotud kirjavahetus peab olema ühes e-kirjas. Telefoni teel tehtud muudatused kinnitab teenuse osutaja üle e-kirjaga ja lisab muudatused tellimuse ülevaatesse, mille tellija kinnitab enne arve esitamist omapoolse e-kirjaga;

2.14. Täitja peab kontrollima reisidokumentide üleandmisel reisija nime, kuupäeva, reisikirjelduse ja muude oluliste andmete õigsust.

2.15. Tellija võib teha pakkujale ettepaneku tellija täpsustunud vajaduste järgselt uue reisipakkumuse esitamiseks või esitatud reisipakkumuse kohandamiseks tellija esitatud tingimustele.

2.16. Täitja peab lubama tellijal kontrollida teenuse osutamise käiku ja esitama tellija nõudmisel teenuse teostamise kohta informatsiooni (aruande) kirjalikult või suuliselt.

2.17. Juhul, kui tellija esitatud tellimusele pakkujad ei esitanud reisipakkumust või esitatud pakkumused ei vastanud tellimuses esitatud tingimustele, on tellijal õigus esitada tellimus vabalt valitud raamlepingu välisele teenuse osutajale järgides punktis 3 toodud tingimusi.

3. Raamlepingu väliste pakkujate teenuste kasutamise õigus.

3.1. Riigihangete seaduse eesmärk on tagada parima hinna ja kvaliteedi suhtega teenus, kasutades ära pakkujate rohkust reisiteenuste turul ja tagades konkurentsi, mistõttu jätab tellija endale õiguse teha alternatiivseid tehinguid teiste reisibüroode, transporditeenuse osutajate, majutusasutuste jt teenusepakkujatega (välised teenusepakkujad, kes ei ole raamlepingu partneriks) punktides 3.1.1.–3.1.3. nimetatud juhtudel:

3.1.1. kui esitatud pakkumus on kõrgema hinnaga vastava reisiteenuse turult tellijale avalikult kättesaadavast hinnast;

3.1.2. kui raamlepingu partner ei esita reisipakkumust punktis 2.5 või 2.8.2 nimetatud tähtjaks või esitatud reisipakkumus ei vasta tellimuses esitatud tingimustele, või ei esita uut reisipakkumust või ei kohanda esitatud reisipakkumust tellija esitatud tingimustele tellija antud mõistliku tähtaja jooksul;

3.1.3. kui piletid, majutuse vms on tellijale broneerinud vastuvõtja või ürituse korraldaja (nt koolituse korraldaja kõigile koolitusest osavõtjatele, välisriigi vastuvõtva asutuse või Eesti Vabariigi välisesinduste korraldatud majutus või võimaldab soodustingimustel broneerida).

Lisa: Reisikonsultantide kogemus