

Lisa 1 - Tehniline kirjeldus

1. Üldinfo

- 1.1. Lepingu esemeks on reisikorraldusteenuse tellimine väljaspool Eesti Vabariiki ja vajadusel Eesti Vabariigis.
- 1.2. Riigihanke tulemusena sõlmitakse raamleping tähtajaga kuni **31.07.2027** igas hanke osas ühe teenuse osutajaga.

2. Nõuded reisikorraldusteenuse osutajale

Teenuse osutaja:

- 2.1. arvestab tellija reisijate (töötajad, külalised ja muud seotud isikud) konkreetsete vajaduste, eelistuste, mugavuse, turvalisuse, ajaressursi, rahaliste võimalustega ning reisijate erivajadustega (nt liikumispuuded, allergiad, toidutalumatus), pakkudes alati optimaalseimat reisikorraldusteenust;
- 2.2. tagab prima hinna ja kvaliteedi;
- 2.3. on paindlik ja tellija huvides reisisiteenuste turu konkurentsiolekorda ja valikuvõimalusi maksimaalselt ära kasutav ning tellijaga koostööle orienteeritud;
- 2.4. tagab teeninduse väga heas eesti ja inglise keeles;
- 2.5. tagab tasuta konsultatsiooni reisiplaani koostamisel;
- 2.6. peab kasutama teenuse osutamisel tellija kliendinumbrit, kui tellija on liitunud ärikliendile mõeldud bonusprogrammidega ning tagama tellija tasemele pakutava hinna ja allahindluse ning kaasnevad ärikliendi soodustused;
- 2.7. vahendatavate teenuste hind ei tohi oluliselt ületada vastava reisisiteenuse turult (nt transpordifirma, majutusasutuse, kindlustusandja, rendifirma avalikult ligipääsetavas elektroonilises online-müügi- või broneerimissüsteemis) tellijale avalikult kättesaadavat hinda soovitud sihtkohta soovitud kuupäevadeks;
- 2.8. tagab, et kogu lepinguperioodi jooksul osutavad teenust vähemalt kaks lepingu tingimustele vastavat reisikonsultanti, keda on teenuse osutajal õigus põhjendatud vajadusel (haigus, puhkus, töölt lahkumine vms) asendada teiste samadele nõuetele vastavate reisikonsultantidega, tagades seejuures, et asendajad on tellija töös olevate tellimustega jms asjakohaste detailidega eelnevalt kurssi viidud ja tellijat on asendusest teavitatud esimesel võimalusel;
- 2.9. peab teenuse broneerimisel pidama läbirääkimisi vahendatava teenuse osutajaga ja tegema endast kõik oleneva, et tellija ei peaks kasutama teenuse tarbimisel lisatagatisena töötaja või tööandja krediitkaarti, kuivõrd hanke eesmärgiks on saada reisikorraldusteenuse osutajalt täisteenust. Kui vahendatava teenuse osutaja sellega ei nõustu, peab reisikorraldusteenuse osutaja võimaldama enda vastava kaardi kasutamist või teavitama tellijat aegsasti ette, et vahendatava teenuse osutaja nõuab krediitkaardi esitamist ning sellisel juhul saab tellija võtta vastavad meetmed kasutusele.
- 2.10. peab tellija soovi korral ja sõltuvalt sihtkohast pakkuma võimalusel majutusasutusi, kes kujundavad ettevõtte keskkonnapoliitikat, seavad keskkonnaga seotud eesmärgid ning täidavad keskkonnanõuetele vastavalt kohustuslike kriteeriume, nt majutusettevõtte säästlikkuma ressursikasutusega (nt. elekter, küte, vesi, jäätmed, puhastus). Keskkonnanõuetele vastavalt lähenemist võivad kinnitada muuhulgas teenuseosutajale omistatud ökomärgised, nt The Green Key, EU Ecolabel või muud samaväärsed keskkonnamärgised või kestlike põhimõtete ja -tegevuste kirjeldus teenuseosutaja kodulehel;
- 2.11. peab tellija soovi korral esitama lähetuste peamise transpordiliigi, selle kilometraaži ja kasvuhooonegaaside heite CO₂ ekvivalendina. Teenuse osutaja esitab tellija soovi korral väljavõtte isiku- ja asutusepõhiselt tagasiulatuvalt küsitud perioodi kohta.

Lähetuste CO2 ekvivalendi info peab põhinema transporditeenust osutava ettevõtte infol, tuginedes rahvusvahelisele Greenhouse Gas Protocol'le või samaväärsele kasvuhoonegaaside jalajälje arvutamise meetodilistele juhistele, standarditele.

3. Reisikorraldusteenus sisaldab järgmisi teenuseid, kuid mitte ainult:

- 3.1. majutuse (sh kodumajutuse) vahendamine ja broneerimine;
- 3.2. seminari- ja konverentsiruumide rendi vahendamine ja broneerimine koos lisateenustega (kohvipaus, tõlkekabiinid, esitlustehnika jm);
- 3.3. lennupiletite (sh tellimuslendude ja odavlennufirmade piletite) vahendamine ja broneerimine;
- 3.4. laeva-, bussi- ja rongipiletite broneerimine ja vahendamine reisimiseks;
- 3.5. transfeeriteenuse ning auto- ja bussirenditeenuse vahendamine;
- 3.6. giiditeenuse vahendamine;
- 3.7. vastavalt tellija soovile kindlustusturul saadaoleva reisikindlustuse vahendamine, vormistamine ja müük. Reisikindlustus võib hõlmata reisimisega seotud ohtudest (sh terrorism, looduskatastroof, nakkushaiguste levik, streik vmt) ning muudel põhjustel reisi hilinemisest või ära jäämisest (reisitõrge) tingitud ja ohtude realiseerumisest tulenevate varaliste kahjude (sh pagasi hilinemine või kaotsimine) ja terviskahjustuste hüvitamist (sh tellija igakülgne nõustamine reisikindlustuse kattest);
- 3.8. viisade vahendamine ja vormistamine, sh ka reisija teavitamine viisa vajalikkusest;
- 3.9. reisidokumentide (sh reisipiletite, viisade, majutusasutuste broneerimiskinnituste, kindlustuspoliiside) kättetoimetamist kas elektroonselt või vajadusel ka posti teel või kulleriga;
- 3.10. ööpäevaringne reisitõrgete (nt lennule mittejõudmine, ootamatu jätkulennu ja majutuse broneerimise vajadus vmt) lahendamise;
- 3.11. ööpäevaringne ja tasuta kasutajatugi, mis võimaldab tellijal võtta teenuseosutajaga telefoni vms teel ühendust ning broneeringu muutmise või tühistamise vajaduse korral saab klienditeenindaja ühendust vajaliku broneerimissüsteemiga;
- 3.12. erandjuhtudel kiireloomuliste tellimuste kiirkäsitus, kui väljasõiduni on vähem kui 24 tundi;
- 3.13. teenuste õigeaegne tagamine vastavalt tellija kinnitatud tellimustele, vajadusel tehes selleks ettemakse enne tellija poolset arve tasumist;
- 3.14. teenuse osutajale laieneb ka nende toimingute teostamise ja teenuste osutamise kohustus, mis ei ole tehnilises kirjelduses välja toodud, kuid mis oma olemusest lähtuvalt kuuluvad hanke objektiga seotud teenuse hulka.

4. Reisikorraldusteenuse tellimine ja reisipakkumise esitamine

- 4.1. Teenuse tellimiseks esitab tellija teenuse osutajale hinnapäringu. Tellija poolt esitatud hinnapäring konkreetse teenuse tellimiseks peab sisaldama võimalikult täpselt kõiki asjaolusid, mis on tellijale tellimuse tegemise hetkel teada ja olulised.
- 4.2. Reisisiteenuse hinnapäringu võib tellija nimel teha tellija iga töötaja kooskõlas tellija sisemise töökorralduse reeglitega.
- 4.3. Hinnapäring teenuse osutamiseks edastatakse eelistatult riigitöötaja iseteenindusportaali (RTIP) kaudu või poolte kokkuleppel e-posti teel. Elektrooniliselt täidetud päring laekub reisibürooga kokkulepitud e-posti aadressile.
- 4.4. Kiireloomulise tellimuse (punkt 3.12) võib esitada ka muul viisil, nt telefonisõnumina, suuliselt, telefoni vms teel.
- 4.5. Hinnapäringus märgitakse reisisiteenusega seotud olulised asjaolud ja tingimused, näiteks:
 - 4.5.1. reisi alguspunkt ja sihtkoht;
 - 4.5.2. saabumise aeg sihtpunkti või tagasisõidu algusaeg;
 - 4.5.3. reisijate arv;
 - 4.5.4. reisijaklass, maksimaalne ümberistumiste arv ja maksimaalne ooteaeg ümberistumiste vahel;
 - 4.5.5. teenuse, sh erinevate teenuse komponentide (lennupilet, majutus jne) eeldatav maksimaalne maksumus (koos kõigi tasudega);

- 4.5.6. nõuded majutusasutusele (asukoht, kaugus lennujaamast, lähetusega seotud ürituse) toimumiskohast vms; toitlustus; inimeste arv toas; keskkonnahoidlike märgiste nõue, majutusasutuse reiting (tärnide arv) jms valikukriteeriumid);
 - 4.5.7. pagasiveo vajadus (käsipagas, registreeritud pagas, lisapagas);
 - 4.5.8. reisikindlustuse vajadus ja tingimused;
 - 4.5.9. reisijate erivajadused (nt liikumispuuded, allergiad, toidutalumatus).
- 4.6. Teenuse osutaja esitab tellijalt saadud hinnapäringu alusel reisipakkumise tavapärase tööaja piires (tööpäeviti kell 8:00 kuni 17:00 Eesti kohaliku aja järgi) 3 tunni jooksul pärast tellimuse saamist. Tellijal on õigus pakkumiste küsimisel näidata ära aeg, millest hilisemaid pakkumisi arvesse ei võeta.
- 4.6.1. Vähemlevinud sihtkohtade, keeruka või erandliku teenuse osas võib teenuse osutaja esitada pakkumise mitte hiljem kui 3 kalendripäeva jooksul (v.a tellimuse kiirkäsitluse korral), teavitades sellest tellijat 3 tunni jooksul pärast tellimuse saamist.
- 4.7. Reisipakkumine peab sisaldama infot kõikide hinnapäringus toodud aspektide kohta ning teenuste maksumusi koos käibemaksuga ja rakendatavat teenustasu. Reisipakkumises kajastatakse vähemalt järgmisi andmeid:
- 4.7.1. Teenuseosutaja nimi ja kontaktandmed, sh konkreetse pakkumise koostanud isiku nimi, telefoninumber ja e-posti aadress, pakkumise koostamise kuupäev ja kellaaeg;
 - 4.7.2. iga pakutava lennuvõimaluse (sh jätkulend ja tagasilend) kohta tuleb teatada kõik olulised andmed, kuid vähemalt:
 - 4.7.2.1. lennupileti maksumus ja lennuklass (sh eraldi välja tuua pileti hind, maksud, lõivud, lisatasud, teenustasud, juurdepääsu maksumus puhkealale/sohvabaari) ja vajadusel lennuklassi ning pagasi- ja muud tingimused;
 - 4.7.2.2. väljalennu kuupäev ja kellaaeg - saabumise kuupäev ja kellaaeg;
 - 4.7.2.3. väljalennu lähtekoht (lennujaam) - sihtkoht (lennujaam), lennufirma, lennunumber;
 - 4.7.2.4. vahemaandumis(t)e info ja transiitaeg vahemaandumis(t)el. Kui vahemaandumine on pikem kui 4 tundi, tuleb lisada pakkumisse ka juurdepääs puhkealale/sohvabaari vmt;
 - 4.7.2.5. kas tegemist on tehtud broneeringuga või pakkumisega;
 - 4.7.2.6. broneeringu või pakkumise kehtivusaeg;
 - 4.7.2.7. lennupileti tühistamise ja muutmise tingimused koos tekkivate kuludega.
 - 4.7.3. iga pakutava laeva-, rongi- ja bussisõiduvõimaluse kohta tuleb teatada kõik olulised andmed, kuid vähemalt:
 - 4.7.3.1. pileti maksumus;
 - 4.7.3.2. väljasõidu kuupäev ja kellaaeg - saabumise kuupäev ja kellaaeg;
 - 4.7.3.3. väljasõidu lähtekoht (aadress) - sihtkoht (aadress);
 - 4.7.3.4. reisijaklass;
 - 4.7.3.5. pikemate reiside puhul kajuti/kupee võimalus, toitlustustingimused ja nende maksumused;
 - 4.7.3.6. pileti muutmise ja tühistamise tingimused koos tekkivate kuludega;
 - 4.7.3.7. reisijalt nõutavate reisidokumentide loetelu ja sõidupileti esitusviis.
 - 4.7.4. iga pakutava majutusteenuse võimaluse kohta tuleb teatada kõik olulised andmed, kuid vähemalt:
 - 4.7.4.1. majutusteenuse maksumus;
 - 4.7.4.2. majutusasutuse nimi, aadress ja veebiaadress aktiivse lingina;
 - 4.7.4.3. majutusasutuse tärnide arv;
 - 4.7.4.4. toitlustustingimused;
 - 4.7.4.5. toa- ja vooditüüp;
 - 4.7.4.6. majutusasutuse kaugus ürituse toimumiskohast, kui see on tellimuses nimetatud;
 - 4.7.4.7. teenuse osutajale teadaolev lisa- ja taustainfo majutusasutuse kvaliteedi kohta, sh info keskkonnahoidliku märgise kohta, kui seda on tellimuses nõutud;

- 4.7.4.8. täiendavate kohalike maksude tasumise kohustus tellija poolt kohapeal koos summaga, kui need ei ole arvestatud broneeringu sisse;
- 4.7.4.9. majutusteenuse muutmise ja tühistamise tingimused koos tekkivate kuludega.
- 4.7.5. iga pakutava reisikindlustuse võimaluse kohta tuleb teatada kõik olulised andmed, kuid vähemalt maksumus ja kindlustustingimused.
- 4.8. Kui pileti maksumus ei ole märgitud piletil, tuleb lisaks esitada pileti maksumust tõendav dokument (müügiarve).
- 4.9. Teenuse osutaja esitatud reisipakkumine peab vastama käesolevas tehnilises kirjelduses ja lepingus sätestatule.
- 4.10. Teenuse osutaja reisipakkumine peab olema jõus üldjuhul 3 tööpäeva. Erandkorras võib jõusolekuaeg olla lühem või pikem, kuid sellisel juhul tuleb sellest tellijat teavitada.
- 4.11. Tellija saabab hiljemalt 3 tööpäeva jooksul reisipakkumise esitamisest teenuse osutajale tellimuse lõpliku kinnituse, mille alusel teenuse osutaja kinnitab tellimusega seotud broneeringud, v.a punktis 4.10 toodud pakkumine lühema või pikema jõusoleku korral, mil tuleb lõplik kinnitus esitada enne pakkumise jõusoleku lõppemist.
- 4.12. Kui tellija teeb tehnilise kirjelduse punkti 4.13. alusel ettepaneku uue reisipakkumise esitamiseks või esitatud pakkumise kohandamiseks, hakkab kolmepäevane jõusoleku tähtaeg kulgema uue või kohandatud reisipakkumise esitamisest.
- 4.13. Tellija võib teha teenuse osutajale ettepaneku tellija täpsustunud vajaduste järgselt uue reisipakkumise esitamiseks või esitatud reisipakkumise kohandamiseks tellija esitatud tingimustele.
- 4.14. Majutusteenuse hinnapäringu esitamisel võib tellija kasutada orientiirina hindasid, asukohti, tühistamistingimuste paindlikkust ja valikukriteeriume, mis on kõigile vabalt kättesaadavad näiteks veebipõhistes avalikes *online* müügi- ja broneerimiskeskondades. Eelnevast lähtuvalt võib tellija teha teenuse osutajale ettepanekuid sobiva majutusvõimaluse otsimiseks ja hinnaorientiiride seadmiseks. Kui tellija ei nõustu teenuse osutaja poolt pakutava majutusasutusega selle hinna-, asukoha-, mugavus- jm vajalikest kriteeriumitest lähtuvalt, on tellijal õigus ise välja pakkuda majutusasutus, mis neid kriteeriume tellija hinnangul täidab ning küsida teenuse osutajalt reisipakkumise esitamist konkreetse majutusasutuse kohta.
- 4.15. Lennu-, laeva-, rongi- ja bussipiletite hinnapäringu esitamisel võib tellija kasutada orientiirina hindasid, mis on kõigile vabalt kättesaadavad näiteks veebipõhistes avalikes *online* müügi- ja broneerimiskeskondades. Eelnevast lähtuvalt võib tellija teha teenuse osutajale ettepanekuid sobivate sõiduvõimaluste otsimiseks ja hinnaorientiiride seadmiseks. Kui tellija ei nõustu teenuse osutaja poolt pakutava sõiduvõimalusega hinna, ajakulu või mugavuse põhjustel, siis on tellijal õigus ise välja pakkuda sõiduvõimalus, mis neid kriteeriume tellija hinnangul täidab ning küsida teenuse osutajalt reisipakkumise esitamist konkreetse sõiduvõimaluse kohta.
- 4.16. E-posti teel tehtud tellimusega seotud kirjavahetus peab olema ühes e-kirjas. Telefoni vms teel tehtud muudatused kinnitab teenuse osutaja üle e-kirjaga ja lisab muudatused tellimusse.

5. Väliste pakujate teenuste kasutamise õigus

- 5.1. Riigihangete seaduse eesmärk on tagada parima hinna ja kvaliteedi suhtega teenus, kasutades ära pakujate rohkust reisiteenuste turul ja tagades konkurentsi, mistõttu jätab tellija endale õiguse teha alternatiivseid tehinguid teiste reisibüroode, transporditeenuse osutajate, majutusasutuste jt teenusepakujatega (välised teenusepakujad, kes ei ole raamlepingu partneriks) vastavalt raamlepingu punktile 4.3.

6. Reisija õigused

- 6.1. Õigusaktides reisikorraldusteenust ning reisijate õigusi ja kohustusi reguleerivad sätted kohalduvad ka hankes osalevate asutuste töötajatele, välja arvatud osas ja juhul kui õigusaktidega on nende kohaldamine välistatud. Eelkõige, kuid mitte ainult:
- võlaõigusseaduse 44. peatükk
 - Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv (EL) 2015/2302, 25. november 2015
 - Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus (EÜ) nr 261/2004, 11. veebruar 2004