

Riigihange: „Reisikorraldusteenuse tellimine“ (viitenumber 259617)

Tehniline kirjeldus

1. Reisikorraldusteenus sisaldab alljärgnevate teenuste vahendamist Eestis ja üle kogu maailma:
 - 1.1. majutuse vahendamine ja broneerimine kogu maailmas;
 - 1.2. lennupiletite vahendamine ja broneerimine kogu maailmas;
 - 1.3. laeva-, bussi- ja rongipiletite vahendamine ja broneerimine kogu maailmas;
 - 1.4. auto- ja bussirendi ning transfeerteenuse vahendamine ja broneerimine kogu maailmas;
 - 1.5. konverentsireiside (konverentsid, seminarid, nõupidamised) vahendamine koos konverentsiruumide ja tehnika vahendamise ja broneerimisega ning konverentsil osalejate majutuse ja toitlustuse tagamisega;
 - 1.6. reisikindlustuse vormistamine ja müük¹, sh reisikindlustus kõrgendatud riskiga õppustel osalejatele (õhusõidukite piloodid, sukeldujad, VIP kaitsjad, enesekaitse koolitustel osalejad jne), tsiviilmissioonidel osalejatele (sh viibimine kõrge riskiga või ohtlikus piirkonnas), kõrge riskiga ametikohal töötajatele ja neile, kes töökohustuste täitmisel kannavad või kasutavad relva;
 - 1.7. viisade vahendamine ja vormistamine (juhul, kui tellija ei ole viisa vajadust päringus välja toonud, teavitada selle vajalikkusest sihtriigis);
 - 1.8. reisidokumentide kätte toimetamine (sh reisipiletite, viisade, majutusasutuste broneerimiskinnituste, kindlustuspoliiside jms edastamist elektrooniliselt ja/või vajadusel posti teel või kulleriga);
 - 1.9. tellimuse kiirkäsitus (vähem kui 24 tundi väljasõiduni);
 - 1.10. tellija poolt tellitud teenuste eest tasumine ettemakse korras;
 - 1.11. ööpäevaringne (24h) tellimuste menetlemine ja klienditugi (SOS teenus) mh mobiiltelefonil teel ühenduse võtmise võimalusega ja klienditeenindaja operatiivse ligipääsuga vajalikule broneerimissüsteemile (olemasoleva broneeringu muutmiseks või tühistamiseks või uue broneeringu tegemiseks), mis teenindab käesolevas hankes toodud asutusi väljaspool järjekorda. Eeltoodu tagamiseks peab üks reisikonsultantidest olema alati kättesaadav ka väljaspool tööaega ning riigipühadel (e-post ja mobiiltelefon), kes lahendab probleemid esimesel võimalusel;
 - 1.12. tellija regulaarne informeerimine reisikorraldusteenustega seotud muudatustest: lennufirmade lennupoliitika ja -reeglite muudatustest, viisatingimuste muudatustest, uutest reisi- ja majutusvõimalustest ning sooduspakkumistest;
 - 1.13. pakkujale (edaspidi nimetatud ka *täitja*) laieneb ka nende toimingute teostamise ja teenuste osutamise kohustus, mis ei ole tehnilises kirjelduses sõnaselgelt välja toodud, kuid mis oma olemusest lähtuvalt kuuluvad hanke objektiga tavapäraselt seotud teenuse hulka.
2. Nõuded reisikorraldusteenuse osutamisele.
 - 2.1. Pakkuja peab arvestama tellija reisijate (töötajad, külalised ja muud seotud isikud) konkreetsete vajaduste, eelistuste, mugavuse, turvalisuse, ajaressursi ning rahaliste võimalustega, pakkudes alati optimaalseimat reisikorraldusteenust.
 - 2.2. Teenuse korraldus peab olema paindlik ja tellija vajaduste huvides reisiteenuste turu konkurentsi olukorda ja valikuvõimalusi maksimaalselt ära kasutav ning tellijaga koostööle orienteeritud.

¹ pakkuja peab mh olema valmis müüma reisikindlustust, mis sisaldab reisitõrkena ka terrorismiohust tingituna reisi ärajäämist ja terrorismist tulenevate tervisekahjustuste (sh surmajuhtum) hüvitamist.

- 2.3. Kui tellija on liitunud täitja koostööpartneri(te) juures ettevõtte bonusprogrammi(de)ga ärikliendile (nt Lufthansa Partner Plus Benefit, SAS For Business program, Finnairi ärikliendiprogramm jmt), peab täitja kasutama teenuse osutamisel tellija kliendinumbrit.
- 2.4. Pakkuja peab tagama tellijale pakkumuste valiku, esitades võimalusel tellimusele vähemalt kolm pakumust (vajadusel ka reisikindlustusele), v.a. juhul, kui tellija on tellimuses esitanud konkreetse soovi marsruudile ja/või lennukavale. Lennupiletitele mitme pakumuse esitamisel tuleb eelistada variante, mis on parima võimaliku hinnaga, ühendades kõige otsema ja kõige odavama marsruudi. Majutusteenuse pakumuste esitamisel tuleb eelistada variante, mille kohta pakkujal on usaldusväärset lisa- ja taustainfot (mitte vaid avalikult internetist kättesaadavat infot, sh näiteks hotellis toimuvad ehitustööd jm asjaolud) teenuse kvaliteedi kohta. Valikud peavad arvestama tellimuses märgitud tingimusi.
- 2.5. Pakkuja peab tagama, et kogu lepingu perioodil osutavad teenust IATA poolt akrediteeritud reisikonsultandid, kellel on kehtiv CTC (Certified Travel Consultant) või samaväärse kvaliteeditasemega tunnistus.
- 2.6. Pakkuja määrab igale hankega liitunud asutusele tellimuste täitmiseks kindla(d) reisikonsultandi(d), keda on pakkujal õigus põhjendatud vajadusel (haigus, puhkus, töölt lahkumine vms) asendada teise samadele nõuetele vastava reisikonsultandiga, tagades seejuures, et asendaja on tellija töös olevate tellimustega jms asjakohaste detailidega eelnevalt kurssi viidud ja tellijat on asendusest teavitatud esimesel võimalusel.
- 2.7. Pakkuja peab tagama tellijale reisipakumuse esitamise konkreetse reisi marsruudi, aja ja hinna kohta reeglina 2 (kahe) tunni jooksul, v.a. juhul kui tellimuses on esitatud teine tähtaeg.
- 2.8. Pakkuja 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 pakkujalt täisteenust. Juhul kui vahendatava teenuse osutaja sellega ei nõustu, peab pakkuja võimaldama enda vastava kaardi kasutamist või teavitama tellijat aegsasti ette, et vahendatava teenuse osutaja krediitkaardi esitamist nõuab ning sellisel juhul saab tellija võtta vastavad meetmed rakendusele.
- 2.8.1. Majutusteenuse tellimisel võib tellija kasutada orientiirina hindasid, asukohti ja valikukriteeriume, mis on kõigile vabalt kättesaadavad näiteks veebipõhistes avalikes *online*-müügi- ja broneerimiskeskondades. Eelnevast lähtuvalt võib tellija teha pakkujale ettepanekuid sobiva majutusvõimaluse otsimiseks ja hinnaorientiiride seadmiseks. Kui tellija ei nõustu pakkuja poolt pakutava majutusasutusega selle hinna-, asukoha-, mugavus-, keskkonnasäästlikkuse- jm vajalikest kriteeriumitest lähtuvalt, on tellijal õigus kas ise pakkuda välja majutusasutus, mis neid kriteeriume tellija hinnangul täidab ning küsida pakkujalt samaväärse majutusasutuse pakumuse esitamist või broneerida ja tasuda majutuse eest ise (eraisikuna või asutuse krediitkaarti kasutades).
- 2.9. Lepingu täitmisel tellija reisipäringule esitatav pakumust peab sisaldama vähemalt järgmist infot (info tuleb esitada vabas vormis kogumina või eraldiseisvalt):
 - 2.9.1. pakkuja nimi ja kontaktandmed, sh konkreetse pakumuse koostanud isiku nimi, mobiiltelefoni number ja e-posti aadress;
 - 2.9.2. pakumuse koostamise kuupäev ja kellaaeg (e-kirja saatmise aeg);
 - 2.9.3. iga pakutava lennuklassi (sh jätkulend ja tagasilend) kohta tuleb teatada kõik olulised andmed, kuid vähemalt:
 - 2.9.3.1. lennupileti maksumus (sh kulude üksikasjalik jaotus: pileti hind, maksud, lõivud ja lisatasud, teenustasu) ja lennuklass (pagasi- või muud tingimused) ;

- 2.9.3.2. väljalennu kuupäev ja kellaaeg – saabumise kuupäev ja kellaaeg;
- 2.9.3.3. väljalennu lähtekoht (lennujaam) – sihtkoht (lennujaam), lennufirma, lennunumber;
- 2.9.3.4. vahemaandumis(t)e info ja transiitaeg vahemaandumis(t)el. Kui vahemaandumine on pikem kui 4 tundi ning tellija on päringus avaldanud selleks soovi, tuleb lisada pakkumusse ka juurdepääs puhkealale/lounge'i vmt.
- 2.9.3.5. kas tegemist on reaalse broneeringuga või pakkumisega, mis võib muutuda;
- 2.9.3.6. lennupileti broneeringu kehtivusaeg, st millal tuleb pilet välja kirjutada;
- 2.9.3.7. lennupileti tühistamise ja reisi edasilükkamise või reisija asendamise tingimused, koos tekkivate kuludega.
- 2.9.4. iga pakutava laeva-, rongi- ja bussisõiduvõimaluse kohta tuleb teatada kõik olulised andmed, kuid vähemalt:
 - 2.9.4.1. pileti maksumus;
 - 2.9.4.2. väljasõidu kuupäev ja kellaaeg – saabumise kuupäev ja kellaaeg;
 - 2.9.4.3. väljasõidu lähtekoht (aadress) – sihtkoht (aadress);
 - 2.9.4.4. reisijaklass;
 - 2.9.4.5. pileti tühistamise ja reisi edasilükkamise või reisija asendamise tingimused, koos tekkivate kuludega;
 - 2.9.4.6. reisijalt nõutavate reisidokumentide loetelu ja sõidupileti esitusviis.
- 2.9.5. iga pakutava majutusteenuse võimaluse kohta tuleb teatada kõik olulised andmed, kuid vähemalt:
 - 2.9.5.1. majutusteenuse maksumus;
 - 2.9.5.2. majutusasutuse tärnide arv. Juhul kui tärnid ei vasta Hotelstar Union või samaväärse järgusüsteemi järgi antavatele tärnidele, siis tuua välja erinevused;
 - 2.9.5.3. toitlustustingimused;
 - 2.9.5.4. toa- ja vooditüüp;
 - 2.9.5.5. majutusasutuse nimi, aadress ja veebiaadress aktiivse lingina, sh link peab olema tehniliselt korrektne ja avatav;
 - 2.9.5.6. majutusasutuse kaugus ürituse toimumiskohast, kui see on tellimuses märgitud, eelistades keskkonnasäästlikel kaalutlustel toimumiskohta võimalikult lähedal asuvat majutusk kohta või ühistranspordiga vähema ümberistumisega ligipääsetavat majutusk kohta;
 - 2.9.5.7. pakkuja teadaolev usaldusväärne lisa- ja taustainfo majutusasutuse kvaliteedi kohta;
 - 2.9.5.8. täiendavate kohalike maksude tasumise kohustus tellija poolt kohapeal koos summaga, kui need ei ole arvestatud broneeringu sisse;
 - 2.9.5.9. majutusteenuse tühistamise ja edasilükkamise tingimused, koos tekkivate kuludega.
- 2.9.6. iga pakutava reisikindlustuse võimaluse kohta tuleb teatada kõik olulised andmed, kuid vähemalt maksumus ja kindlustustingimused.
- 2.9.7. iga pakutava konverentsi reisieenuse puhul tuleb lisaks detailsele maksumusele välja tuua:
 - 2.9.7.1. konverentsiruumi nimi, aadress ja veebiaadress (aktiivse lingina)
 - 2.9.7.2. konverentsiruumi kirjeldus koos pakutava tehnika kirjelduse ja osalejate toitlustusvõimalustega.
- 2.10. Elektroonilise pileti puhul peab piletil mh kajastuma pileti maksumus.

- 2.11. Tellija võib teha pakkujale ettepaneku tellija täpsustunud vajaduste järgselt uue reisipakkumuse esitamiseks või esitatud reisipakkumuse kohendamiseks tellija esitatud tingimustele.
 - 2.12. Tellimusega seotud kirjavahetus peab olema ühes e-kirjas. *Ad-hoc* telefoni teel tehtud muudatused kinnitab täitja üle e-kirjaga ja lisab muudatused tellimuse ülevaatesse, mille tellija kinnitab enne koondarve esitamist omapoolse e-kirjaga.
3. Teenuse järelevalve, aruandlus.
- 3.1. Tellijal on õigus nõuda pakkujalt pistelist aruandlust ja/või tõendust pakutud teenuse hinna, sh hinnas sisalduva vahendustasu suuruse kohta, nt kuvatõmmist (*print screen*) või muul kujul väljavõtet broneerimissüsteemist (sh infot vahendustasu suuruse kohta), sh enne lõpliku tellimuse esitamist.
 - 3.1.1. Pakkuja on kohustus esitada nõutud aruandlus ja/või tõendus tellija poolt nõutud detailsuse astmega viivitamatult kuid mitte hiljem kui 3 (kolme) tööpäeva jooksul nimetatud nõude saamisest kui pooled ei ole kokku leppinud teisiti.
 - 3.1.2. Tellijad jätavad endale õiguse esitatud andmete õiguse kontrollimiseks.
 - 3.2. Pakkuja peab omama *online*-aruandlussüsteemi (aruandlus tellimuste kohta), mis peab andma tellijale ülevaate minimaalselt tellija poolt tellitud teenuste kohta ühe kalendriaasta ulatuses (andmeid peab säilitama vähemalt 13 kuud) või kui pakkujal sellist *online*-süsteemi ei ole, peab pakkuja tellija nõudmisel tagama osturaportite koostamise ja väljavõtete edastamise tellijale elektrooniliselt (nt e-posti teel).
 - 3.2.1. Pakkujal on kohustus esitada tellija nõutud aruandlus hiljemalt 3 (kolme) tööpäeva jooksul nimetatud nõude saamisest kui pooled ei ole kokku leppinud teisiti.
 - 3.2.2. Siseministeeriumil on õigus aruandluse vaatamiseks või osturaportite küsimiseks kõigi riigihankega liitunud asutuste kohta (sh vajalik riigihangete seadusest tuleneva aruandluse esitamiseks).