**RIIGIHANKE ALUSDOKUMENDI LISA 1**

**TEHNILINE KIRJELDUS**

**Riigihange viitenumber 282360 „RMK reisiteenused ja sellega kaasnevad teenused 2024-2026“**

Igale viitele tehnilistes kirjeldustes, mis kajastab kindlat ostuallikat, protsessi, kaubamärki, patenti, tüüpi, päritolu ja tootmisviisi kohaldab hankija märget «või sellega samaväärne». See keeld ei kehti juhul, kui see on hankelepingu esemest tulenevalt vältimatult vajalik põhjusel, et tehnilise kirjelduse koostamine ei võimalda hankelepingu eset piisavalt täpselt ja mõistetavalt kirjeldada, sellisele viitele kohaldub allolevas tehnilises kirjelduses märge «või sellega samaväärne».

**1. Pakkuja ülesanded**

1.1. Pakkuja ülesandeks on järgmiste reisibürooteenuste (edaspidi teenus) osutamine:

1.1.1. sobiva reisiplaani koostamine koos transpordi ja ööbimisega üle kogu maailma;

1.1.2. lennu-, laeva-, bussi - ja rongipiletite broneerimine ja müük üle maailma (sh piletite soodushinnad, muutmised, tühistamised);

1.1.3. majutusteenuse broneerimine ja müük üle maailma (sh hotellide soodushinnad), Eesti hotellidest võib hotellidega seotud teenuseid tellida ka raamlepingu väliselt;

1.1.4. reisikindlustuse vormistamine ja müük;

1.1.5. auto- ja bussirenditeenuse vahendamine;

1.1.6. reisidokumentide kättetoimetamise teenus;

1.1.7. muud reisibürooteenused (sh viisade vormistamine, giidi ja tõlgi teenused, transfeerid) ja muud seonduvad teenused;

1.1.8. lisaks kõik reisiteenustega sarnased ja kaasnevad teenused.

**2. Üldised nõuded**

**2.1.** Pakkuja peab andma hankijale edasi kõik allahindlused ja soodustused, mida pakkuja saab oma koostööpartneritelt. Kahtluse tekkimisel võimaldab hankijal näha originaalarveid pakkuja kui vahendaja ja pakkuja koostööpartneri vahel.

**2.2.** Pakkuja poolt osutatavad teenused ei tohi olla kallimad kui pakkuja koostööpartneri hinnakirjas tavakliendile, mis on kättesaadavad muuhulgas ka veebipõhiselt, seega pakkuja ja koostööpartneri vaheline omahind koos pakkuja komisjonitasuga (teenuse hind + reisibüroo vahendustasu) peab hankijale olema soodsam kui teenuse hind hinnakirja järgselt tavakliendile või tarbijast püsikliendile.

**2.3.** Kui pakkuja ei suuda objektiivsetel tõendatud põhjustel hankijale teenust osutada soodsama hinnaga, kui on teenuse hind teenusepakkuja hinnakirja järgselt tavakliendile või hankijale pakutud hinnaga, siis ei ole hankija kohustatud reisibüroo teenust kasutama ja võib tellida teenust teenusepakkujalt ja/või teenusepakkuja koostööpartneri(te)lt otse, eesmärgiga tagada odavaim hind.

2.4. Teenuse tellimiseks esitab hankija pakkujale hinnapäringu, mille võib hankija nimel teha hankija poolt määratud isikud. Isikute nimed saadetakse hankija poolt tellijale e-kirja teel peale lepingu sõlmimist.

2.5. Päring teenuse osutamiseks edastatakse pakkujale emaili teel, pakkujaga kokkulepitud e-posti aadressile.

2.6. Kiireloomulise tellimuse võib esitada ka muul viisil, nt telefonisõnumina, suuliselt või telefoni teel.

2.7. Pakkuja peab tagama hankijale 3 alternatiivse pakkumuse esitamise konkreetse reisi marsruudi, aja ja hinna kohta 3 tunni jooksul tavapärase tööaja (tööpäeviti kella 8:00 kuni 17:00 Eesti kohaliku aja järgi) piires.

2.8. Pakkuja peab teavitama hankijat reisija viisa vajadusest pakkumuses.

2.9. Pakkuja peab võimaldama hankijale tasuta kliendiabi iga päev ööpäevaringselt, st 24 tundi 7 päeva nädalas (sh puhkepäevad ja riiklikud pühad), koos ligipääsuga broneerimissüsteemidele.

2.10. Pakkuja peab tagama teeninduse vähemalt eesti ja inglise keeles ning tasuta konsultatsiooni reisiplaani koostamisel.

2.11. Pakkuja peab viisateenuse osutamisel tagama, et konsulaadipoolsele tähtajale lisaks ei kulu dokumentide edasi-tagasi toimetamiseks konsulaati väljaspool Eestit üle 3 tööpäeva.

2.12. Pakkuja peab võimaldama hankijale reisiteenuse ostmisel krediidilimiiti summas 20 000 eurot koos käibemaksuga.

2.13. Reisibüroo peab teenuse broneerimisel pidama läbirääkimisi teenuse osutajaga ja tegema endast kõik oleneva, et hankija ei peaks kasutama teenuse tarbimisel lisatagatisena töötaja krediitkaarti, kuivõrd hanke eesmärgiks on saada reisibüroolt täisteenust. Juhul kui teenuse osutaja sellega ei nõustu, peab pakkuja võimaldama enda vastava kaardi kasutamist või teavitama hankijat aegsasti ette, et teenuse osutaja krediitkaardi esitamist nõuab ning sellisel juhul saab hankija võtta vastavad meetmed rakendusele.

2.14. Pakkuja peab võimaldama hankijale tasuta kasutada Amadeus kaudu pakutavat toodet SYMPHONY (internetipõhine lennupiletite *online* broneeringute keskkond Amadeuse baasil) või mõnda samaväärset toodet. Samaväärseks *online* keskkonnaks loetakse sellist *online* tellimise süsteemi, mis võimaldab kõiki samu funktsioone, mis on eelpool nimetatud tootel.

2.15. Pakkuja peab vajadusel pakkuma tasuta koolitust või nõustamist *online* keskkonna kasutamiseks.

2.16. Pakkuja peab omama *online* aruandlussüsteemi (aruandlus tellimuste kohta) ning süsteemifunktsioonide kirjeldust. Aruandlussüsteem peab andma ülevaate minimaalselt hankija poolt tellitud toodete ja teenuste kohta, ühe kalendriaasta ulatuses (andmeid säilitatakse vähemalt 12 kuud).

2.17. Pakkujal ei ole raamlepingu täitmisel õigust suuremale vahendusteenuse protsendile mitte ühegi loetletud teenuse täitmisel, kui ta oma pakkumuses on märkinud.

2.18. Pakkuja peab arvestama asjaoluga, et osutatavate teenuste rahaline maht ei pruugi jääda aastate lõikes või summaarsena samaks kui on planeeritud riigihanke algatamise hetkel. Hankijal on õigus teha ümberkorraldusi oma sisemises töökorralduses, millega võib kaasneda riigihanke tulemusena sõlmitud raamlepingus käsitletud teenuste ostmise vähenemine/suurenemine.