

TEHNILINE KIRJELDUS

1. Üldine

Riigihanke eesmärgiks on leida raamlepingupartnerid tagamaks Kaitseministeeriumile, Riigi Kaitseinvesteeringute Keskusele, Kaitseväele ja Kaitseressursside Ametile ning CR14-le (edaspidi ka hankija või lepingus tellija) kvaliteetne, turvaline ja optimaalsete kuludega rahvusvaheline ja siseriiklik reisikorraldusteenus koos lisateenustega.

2. Reisikorraldusteenusest

- 2.1. Reisikorraldusteenus peab sisaldama vähemalt alljärgnevat teenuseid:
 - 2.1.1. lennu-, laeva-, rongi-, bussi- ja autotranspordi piletite broneerimine, müük ja vahendamine ning vajadusel muutmise ja tühistamine;
 - 2.1.2. majutus- ja toitlustusteenuste broneerimine, müük ja vahendamine ning vajadusel muutmise ja tühistamine;
 - 2.1.3. viisade vormistamine, vahendamine ja selle vajadusest teavitamine;
 - 2.1.4. reisidokumentide (reisipiletite, viisade, majutusasutuste broneerimiskinnituste jms) edastamine elektrooniliselt ühe kirjaga, vajadusel kätte toimetamine posti teel või kulleriga tööpäeval ajavahemikus 08.00 – 17.00 (kirjas eraldi välja tuua 24/7 reisiabi telefoninumber);
 - 2.1.5. autorendi broneerimine ja vahendamine (nõutud alati *full credit voucher* kui ei ole tellimuses täpsustatud teisiti);
 - 2.1.6. reisikonsultantide teenus;
 - 2.1.7. tellimuse kiirkäsitlus vähem kui 24 tundi väljasõiduni;
 - 2.1.8. transfeerteenused;
 - 2.1.9. reisimisega seotud kindlustusteenuste vormistamine, müük ja vahendamine (vaikimisi peab sisaldama pagasikindlustust, tervisekindlustust, reisitõrke kindlustust) (hankija võib tellimuse raames esitada täiendavaid nõudmisi kindlustusele);
 - 2.1.10. vajadusel teiste seotud teenuste vahendamine (nt ekskursioonid, giiditeenus, konverentsid, seminarid jms).
- 2.2. Pakkuja peab olema võimeline teenuseid tagama üle maailma, muuhulgas ka vähemlevinud sihtkohtades.
- 2.3. Pakkuja peab olema võimeline pakkumust esitama maksimaalselt 5 h (ajavahemikul E-R 08.00 – 17.00) jooksul pärast hankija tellimuse esitamist juhul kui tellija ei ole tellimuses esitanud lühemat või pikemat pakkumuse esitamise tähtaega nt punktis 2.1.7 toodud juhtudel.
- 2.4. Pakkuja peab tagama tasuta kliendiabi iga päev ööpäevaringselt (sh puhkepäevadel ja riiklikel pühadel).
- 2.5. Pakkuja peab pagasi kaalule ja mõõtmetele piirangute olemasolul tooma need pakkumuses eraldi välja (nt lennureiside puhul).
- 2.6. Pakkumuses tuleb eraldi välja tuua majutuse kaugus ürituse toimumiskohast, täiendavate kohalike maksude tasumise kohustus ja suurus tellija poolt kohapeal kui need ei ole arvestatud broneeringu sisse.
- 2.7. Pakkujal peab olema veebipõhine online broneerimissüsteem ja online aruandlussüsteem. Aruandlussüsteem peab andma ülevaate tellija poolt tellitud teenuste kohta vähemalt ühe kalendriaasta ulatuses.
- 2.8. Pakkuja on kohustatud vabastama hankija broneerimis- ning annulleerimistasudest, viimast juhul, kui tellimus tühistatakse hankijast mittesõltuvatel põhjustel.
- 2.9. Pakkuja peab tagama parima hinna garantii, st pakkuja poolt osutatavad teenused ei tohi olla kallimad kui pakkuja koostööpartneri hinnakirjas tavakliendile, mis on avalikult kättesaadavad muuhulgas ka veebipõhiselt. Pakkuja poolt pakutav hind peab olema samaväärne või soodsam

kui vabalt pakutav teenuse hind hinnakirja järgselt tavakliendile või tarbijast püsikliendile. Hankijal on õigus teostada pistelist kontrolli sh tehes päringuid pakkuja koostööpartnerile veendumaks, et pakkuja poolt pakutav teenus on hankijale parima hinnaga.

- 2.10. Grupitellimuste korral (alates kümnest inimesest) kohustub pakkuja pidama eraldi hinnaläbirääkimisi vastava laeva-, lennu-, raudtee-, majutus- või muud teenust osutava ettevõtjaga.
- 2.11. Pakkuja kohustub teavitama viivitustest viisa vormistamisel.
- 2.12. Pakkuja kohustub tasuta esindama hankija huve transpordiettevõtete ees transpordiettevõtjate ja reisiettevõtjast sõltumatutel põhjustel *force majeure* (ilmastik, streigid jms) tekkinud kahjude hüvitamise nõudes.
- 2.13. Pakkuja on kohustatud hankija nõudmisel esitama pistelist aruandlust ja/või tõendust pakutud reisieenuse hinnas sisalduva teenus- või vahendustasu suuruse kohta nt väljavõte broneerimissüsteemist (sh infot vahendustasu suuruse kohta enne lõpliku tellimuse esitamist).
- 2.14. Arvel tuleb kajastada sõlmitud lepingu number, mille alusel arve esitatakse.
- 2.15. Hankijal on õigus tellida teenust raamlepinguväliselt:
 - 2.15.1. kui pileteid, majutust vms on hankijale broneeritud vastuvõtja poolt sihtkohas (nt koolituse korraldaja poolt kõigile koolitusest osavõtjatele jms);
 - 2.15.2. kui pakkuja ei suuda hankija poolt esitatud eritingimustel tellimust täita või hankijale sobilikku lahendust pakkuda;
 - 2.15.3. riigisisestel lähetustel.

3. Nõuded personalile

- 3.1. Pakkuja peab määrama tellimuste täitmiseks kindla personali (vähemalt 2 konsultanti asutuse/tellija kohta), kes omavad ärikliendi teenindamise kogemust (vähemalt 1 aasta) ning valdavad eesti keelt vähemalt B2 tasemel.
- 3.2. Esitatud personali on pakkujal õigus asendada põhjendatud vajadusel (haigus, puhkus, töölt lahkumine vms) uute samaväärset töökogemust ja väljaõpet omavate töötajatega. Asendamisest teavitab pakkuja hankijat viivitamatult.

4. Iseteeninduslik broneerimissüsteem korporatiivklieentidele¹

- 4.1. Pakkuja peab omama korporatiivklieentidele kasutamiseks mõeldud iseteeninduslikku broneerimissüsteemi.
- 4.2. Broneerimissüsteemi kasutamine peab toimuma kasutajatunnuse ja parooli alusel.
- 4.3. Broneerimissüsteem peab võimaldama tellijal **tasuta kasutada** vähemalt järgmist:
 - 4.3.1. hinnauuringuid (ilma broneerimise kohustusest);
 - 4.3.2. ööpäevaringset iseseisvat broneeringute ja/või tellimuste tegemist;
 - 4.3.3. väljavõtete tegemist süsteemis tehtud broneeringutest ja esitatud tellimustest.
- 4.4. Broneerimissüsteemi täpsemad kasutamise tingimused ja kord lepitakse kokku enne süsteemi kasutamisele asumist.

¹ Käesoleva riigihanke alusdokumentides käsitletakse mõistet „korporatiivklieent“ ja „äriklient“ samatähenduslikuna