

**Техническое задание
на оказание услуг по организации командировок работников Общества
для нужд УФПС Курской области (Лот № 6).**

Ростов-на-Дону, 2022

1. Перечень принятых сокращений и определений

Сокращение, определение	Расшифровка сокращения, токование определения
а/к	авиакомпания
база данных транзакций Заказчика	база данных всех операций Заказчика, которые будут храниться отдельно для формирования отчетов
групповая поездка	перевозка по единому маршруту с количеством пассажиров от 5 (пяти) человек
ж/д билеты	железнодорожные билеты
Заказчик, Общество	акционерное общество «Почта России», АО «Почта России»
ЗАТО	закрытые административно-территориальное образования согласно закону Российской Федерации от 14.07.1992 № 3297-1 «О закрытом административно-территориальном образовании»
заявка	письменный запрос Заказчика, оформленный уполномоченным лицом в Онлайн-системе Исполнителя или посредством электронной почты
Исполнитель	юридическое или физическое лицо, в том числе зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, оказывающее услуги в соответствии с заключенным договором
корпоративный тариф	специальный тариф, предоставляемый АО «Почта России», согласно действующим соглашениям между Поставщиком услуг и Заказчиком и/или между Поставщиком услуг, Исполнителем и Заказчиком
Кост-центр	цифровое или буквенное обозначение места возникновения затрат, на которое в соответствии со статистикой Исполнителя относятся расходы соответствующего вида (Блок, структурное подразделение Заказчика и т.д.)
омниканальный	интеграция разрозненных каналов коммуникаций в единую систему с целью обеспечения непрерывной коммуникации с Заказчиком
Онлайн-система, Система	<p>программный продукт Исполнителя, который предоставляет Заказчику следующее:</p> <ul style="list-style-type: none"> – доступ к расписанию авиарейсов, поездов (в режиме реального времени), – доступ к наличию мест (в режиме реального времени), – доступ к стоимости авиационных билетов, гостиниц, ж/д билетов (в режиме реального времени), – возможность осуществлять непосредственно бронирование

	и оформление услуг, – возможность формировать статистические отчеты, – возможность администрировать профили пассажиров
Онлайн-транзакция	бронирование (резервирование) и оформление услуги через Онлайн-систему без участия консультанта по бронированию
отчетный период	7 (семь) календарных дней
Офлайн-процесс	процесс оказания услуг, не предполагающий использование Заказчиком Системы для бронирования и оформления услуг (в случае ее недоступности и неработоспособности), осуществляется путем направления заявки уполномоченным лицом Заказчика в адрес Исполнителя, коммуникация осуществляется посредством электронной почты
Офлайн-транзакция	оформление услуги через консультанта по бронированию, а также размещение заявки через Систему, но с последующим привлечением консультанта по бронированию для оформления услуги
Поставщик услуг	юридическое лицо или физическое лицо, в т.ч. индивидуальный предприниматель, которое непосредственно осуществляет оказание соответствующего вида услуг
профиль	содержит Тревел-политику, передачу персональных данных работников Заказчика – загрузка новых, обновление, увольнение, контакты, кост-центры, должности, номера приказов на командирование и прочие, которые могут быть выбраны для работника в заказе
Работник Заказчика	физическое лицо, работающее в АО «Почта России» по трудовому договору
РЖД	Российские железные дороги
РФ	Российская Федерация
Субпоставщик услуг	юридическое лицо или физическое лицо, в т.ч. индивидуальный предприниматель, которое реализует или содействует в реализации услуг поставщика услуг
уполномоченное лицо	лицо, уполномоченное Заказчиком совершать действия при размещении или подтверждении заказа, согласовании отклонений от Тревел-политики, прочие действия, документально оформленные между Заказчиком и Исполнителем
УФПС	Управление федеральной почтовой связи
Филиал Заказчика, Филиал	обособленное подразделение Общества, расположенное вне места нахождения Общества, осуществляющее все его функции или их часть, в том числе функции представительства, и указанное в едином государственном реестре юридических лиц

API	Application Programming Interface - интерфейс программирования приложений
-----	---

2. Наименование услуги

Оказание услуг по организации командировок работников Общества для нужд УФПС Курской области (Лот № 6).

3. Описание услуги, цель и задачи

Цель: оказание комплексных услуг по обеспечению служебных командировок работников Общества для нужд УФПС Курской области.

Описание услуг: оказание услуг по организации командировок работников осуществляется в режиме реального времени через Онлайн-систему путем предоставления каждому работнику Общества, направляемому в командировку, и уполномоченному лицу Заказчика доступа в личный кабинет. Доступ в личный кабинет должен обеспечивать возможность оформления заявок, их просмотр и отслеживание на любой стадии оформления, исполнение заявок со сроком хранения не менее **60 (шестидесяти) месяцев** после оформления заявки.

При оказании услуг по организации командировок работников Общества Исполнитель должен обеспечить соблюдение и контроль работниками Заказчика следующих правил Тревел-политики Заказчика:

- требования рабочего дня;
- требования к минимальному тарифу;
- требования к выбору способа проезда;
- требования к лимитам по классу обслуживания и найму жилого помещения. Исполнитель должен формировать и хранить отчет не менее **60 (шестидесяти) месяцев** с момента его формирования по всем случаям бронирования услуг со сравнением доступных вариантов на момент бронирования с индикацией возможных отклонений от Тревел-политики Заказчика.

3.1. Оказание услуг по оформлению авиационных билетов

Оказание услуг по оформлению авиационных билетов включает в себя поиск, бронирование, приобретение, изменение, возврат авиационных билетов на внутренние и международные авиалинии в соответствии с правилами и требованиями авиакомпаний.

В рамках услуги по оформлению авиационных билетов Исполнитель должен обеспечить:

- предоставление работнику (в случае направления заявки через Систему) и/ или уполномоченному лицу Общества информации о расписании рейсов самолетов, о наличии авиационных билетов с учетом ценообразования разных систем бронирования, прямых продаж билетов авиакомпаниями, корпоративных тарифов прямых соглашений Заказчика с авиакомпаниями, предложений по требуемому маршруту следования к месту назначения с

возможностью задачи разных параметров, а именно: наименьшее время следования, минимальная цена, время убытия/прибытия из/в места(-о) отправления/назначения, наличие свободных мест, о нормах провоза багажа, включенных в тариф, о правилах перевозки багажа, об условиях применения тарифов, о требованиях, условиях и ограничениях, предъявляемых перевозчиками, о правилах перевозки пассажиров, о предоставлении скидок, специальных льготных тарифов на авиационные перевозки, иную информацию, относящуюся к перевозкам и бронированию, оформлению, продаже авиационных билетов;

- бронирование мест на выбранные работником (в случае направления заявки через Систему) и/или уполномоченным лицом Общества внутренние и международные рейсы российских и иностранных авиакомпаний;

- оформление и приобретение авиационных билетов уполномоченным лицом Общества на внутренние и международные рейсы российских и иностранных авиакомпаний;

- направление на согласование по электронной почте и/или в Системе уполномоченному лицу Общества вариантов билетов, выбранных работником Заказчика;

- информирование о временном лимите на оформление билетов по предварительному бронированию;

- организацию группового бронирования на авиарейсы;

- обеспечить при осуществлении бронирования авиационных билетов через Систему Исполнителя возможность применения фильтров для выбора авиакомпаний, аэропортов, количества пересадок, времени отправления, наличия корпоративных соглашений Заказчика с авиакомпаниями;

- бронирование и оформление мест, выбранных работником и/или уполномоченным лицом Заказчика с указанием бонусных карт при их наличии в заявке;

- возврат/обмен авиационных билетов (при необходимости). Возврат авиационных билетов должен быть оформлен соответствующим актом возврата билета от Заказчика;

- предоставление работнику Заказчика перевода на русский язык оформленных билетов в оригинале в момент их оформления;

- направление электронного билета на адрес электронной почты работника и/или на адрес электронной почты уполномоченного лица Заказчика;

- в случае чрезвычайных ситуаций, отмены рейса либо переноса времени и места отправления информирование работника и/или уполномоченного лица Заказчика о соответствующих изменениях, а также предложить оптимальный альтернативный маршрут проезда в течение **15 минут** после получения такой информации от Поставщика услуг.

3.2. Оказание услуг по оформлению железнодорожных билетов

Оказание услуг по оформлению ж/д билетов включает в себя поиск, оформление, приобретение, возврат билетов на внутренние и международные

направления, включая АО «РЖД» и иных российских и иностранных перевозчиков, в соответствии с правилами и требованиями железнодорожных перевозчиков.

В рамках оказания услуги по оформлению ж/д билетов Исполнитель должен обеспечить:

- предоставление информации работнику (в случае направления заявки через Систему) и/или уполномоченному лицу Заказчика информации о расписании поездов, о наличии билетов с учетом ценообразования разных систем бронирования, корпоративных тарифов, прямых соглашений Заказчика с перевозчиками, предложений по требуемому маршруту следования к месту назначения с возможностью задачи разнообразных параметров, а именно: наименьшее время следования, минимальная цена, время убытия/ прибытия из/ в места(-о) отправления/ назначения, наличие свободных мест, о нормах провоза багажа, включенных в тариф, о правилах перевозки багажа, об условиях применения тарифов, о требованиях, условиях и ограничениях, предъявляемых перевозчиками, о правилах перевозки пассажиров, о предоставлении скидок, специальных льготных тарифов на железнодорожные пассажирские перевозки, иную информацию, относящуюся к перевозкам и бронированию, оформлению, продаже ж/д билетов;

- бронирование, оформление, приобретение, ж/д билетов на внутренние и международные направления российских и иностранных перевозчиков по минимальной цене;

- направление на согласование по электронной почте и/или в Системе уполномоченному лицу вариантов билетов, выбранных работником Заказчика;

- бронирование, оформление и приобретение ж/д билетов, выбранных работником или уполномоченным лицом Заказчика с указанием бонусных карт при их наличии в заявке;

- возврат ж/д билетов (при необходимости). Возврат должен быть оформлен соответствующим актом возврата билета от Заказчика;

- направление электронного билета на адрес электронной почты работника и/или на адрес электронной почты уполномоченного лица Заказчика;

- предоставление работнику Заказчика перевода на русский язык оформленных билетов в оригинале в момент их оформления;

- в случае чрезвычайных ситуаций, отмены поезда либо переноса времени и места отправления информирование работника и/или уполномоченного лица о соответствующих изменениях, а также предложить оптимальный альтернативный маршрут проезда в течение **15 минут** после получения такой информации от Поставщика услуг.

3.3. Оказание услуги по организации проживания в гостиницах и найма жилых помещений

Оказание услуги по организации проживания в гостиницах и найма жилых помещений включает в себя бронирование, оплату номеров в

гостиницах на территории РФ и за ее пределами в соответствии с правилами и требованиями гостиниц.

В рамках оказания услуги по организации проживания в гостиницах и найма жилых помещений Исполнитель должен обеспечить:

- предоставление информации работнику (в случае направления заявки через Систему) и/или уполномоченному лицу Заказчика информации о наличии и стоимости номеров в гостиницах, включая сбор за ранний заезд и поздний выезд. Предложение должно содержать информацию о тарифах с учетом штрафов и без учета штрафов, с указанием временного лимита по бесплатной отмене и размере штрафных санкций;

- предоставление информации о наличии альтернативных вариантов размещения;

- бронирование номеров в гостиницах и жилых помещениях на территории РФ и за ее пределами в режиме реального времени;

- бронирование номеров в гостиницах и жилых помещениях, ЗАТО через Систему либо в режиме Офлайн-транзакции;

- применение корпоративных тарифов и условий Заказчика;

- бронирование номеров в гостиницах и жилых помещениях с возможностью оплаты услуг с использованием банковской карты или за наличный расчет;

- отмена или изменение бронирования проживания в гостиницах и жилых помещениях в соответствии с правилами отмены/изменения бронирования, установленными соответствующим поставщиком, либо субпоставщиком услуги;

- предоставление работнику Заказчика перевода на русский язык подтверждений бронирования номеров в гостиницах и жилых помещениях в момент их оформления;

- возможность при осуществлении бронирования через Систему применения дополнительных фильтров и выдачи приоритетных отелей вверху страницы по результатам поиска;

- автоматический расчет стоимости услуг раннего и/или позднего заезда/выезда;

- осуществление корпоративного управления рейтинга гостиниц на основании голосования и/или отзывов работников Заказчика;

- направление на согласование на адрес электронной почты уполномоченного лица Заказчика вариантов размещения, выбранных работником Заказчика;

- в случае чрезвычайных ситуаций, отмены или изменения бронирования проживания информирование работника и/или уполномоченного лица Заказчика о соответствующих изменениях, а также предложить оптимальный альтернативный вариант размещения.

3.4. Оказание услуг по оформлению справок о совершенном проезде/перелете

В рамках оказания услуги по оформлению справок о совершенном проезде/перелете Исполнитель должен обеспечить выдачу работнику или уполномоченному лицу Заказчика:

- справки о ранее выданном авиационном и ж/д билете;
- справки о стоимости маршрута по ранее приобретенным билетам.

Справки должны быть оформлены на фирменном бланке Исполнителя за подписью лица, уполномоченного на подписание данных документов (с указанием реквизитов доверенности (при необходимости)) и печатью (при наличии).

4. Требования к сроку и месту оказания услуг

Услуги по организации командировок работников должны предоставляться Исполнителем круглосуточно, в том числе в выходные и праздничные дни, независимо от способа оформления услуг, как в режиме Офлайн-процесса, так и с использованием Системы.

Место оказания услуг: оказание услуг по организации командировок работников осуществляется на всей территории РФ и за ее пределами.

Срок оказания услуг: в течение **12 (двенадцати) месяцев** с даты заключения договора.

5. Характеристики оказываемых услуг

5.1. При оказании услуг по организации командировок работников Исполнитель должен учитывать двусторонние и трехсторонние соглашения между Заказчиком и поставщиками/ субпоставщиками услуг о корпоративных тарифах, скидках на услуги. На основании информации Заказчика о заключении им соответствующих соглашений о корпоративных тарифах по факту их подписания Исполнитель обязуется имплементировать в Систему тарифы и/ или правила таких соглашений **в течение 1 (одного) календарного дня** с даты предоставления соглашений Заказчиком. В случае если стоимость услуги с учетом корпоративных тарифов выше, чем стоимость аналогичных услуг, предложенных Исполнителем, то для бронирования работнику или уполномоченному лицу должна быть предложена наименьшая стоимость данных услуг.

5.2. Исполнитель должен формировать и хранить базу данных по транзакциям с фиксацией стоимости, маршрута и иной информацией, независимо от способа оформления услуг, как в режиме Офлайн-процесса, так и с использованием Онлайн-системы. Отчет должен иметь сравнение с доступными альтернативными предложениями по стоимости и заданным поисковым параметрам на момент оформления услуги с индикацией возможных отклонений от Тревел-политики Заказчика, предоставленной Исполнителю Заказчиком.

5.3. Отчетность, сводки, выборки и статистику по оказанным услугам в целом и по конкретным операциям, осуществленным в рамках оказания услуг по организации командировок работников, Исполнитель формирует и предоставляет Заказчику ежемесячно либо по требованию Заказчика в течение одного рабочего дня с даты получения соответствующего требования. Исполнитель должен обеспечить доступ к онлайн-отчетности уполномоченным лицам Заказчика с возможностью самостоятельного выбора периода отчетности, формата его экспорта (Excel и PDF), валюты отчета (рубль РФ, Доллар США, Евро), а также с возможностью самостоятельного формирования отчетности по требуемым показателям, указанным в приложении № 2 к техническому заданию.

5.4. Исполнитель *в течение 3 (трех) календарных дней с даты заключения договора* предоставляет адаптированную под Заказчика пошаговую инструкцию пользователя Системой и Офлайн-процессом сервисов Исполнителя.

5.5. Отправление оформленных проездных документов, подтверждения проживания, справок должно осуществляться из Системы на электронный адрес работника и/ или уполномоченного лица Заказчика.

5.6. В случае предварительного бронирования услуг Система должна оповещать работника и/ или уполномоченное лицо Заказчика о наступающем сроке оформления услуг посредством направления уведомления на адрес электронной почты. Сроки уведомлений: первично – за сутки, повторно – не позднее чем за 3 часа до окончания срока оформления услуг.

5.7. Исполнитель предоставляет для Заказчика профили для бронирования в Системе и посредством Офлайн-транзакции. Исполнитель должен принимать от Заказчика профили, обновлять базу работников Заказчика. Формирование и хранение личных данных профилей работников Заказчика, способы оплаты, поддержание хронологии и полной истории заказов Исполнитель обеспечивает посредством лицензионного программного обеспечения.

5.8. В случае отклонения от Тревел-политики Исполнитель обеспечивает автоматизацию направления запросов на одобрение уполномоченному лицу Заказчика и получение согласия на оформление услуги в Системе и посредством Офлайн-транзакции.

5.9. Исполнитель должен принимать заявки на бронирование услуг групповой поездки в режиме Онлайн или Офлайн-процесса с соблюдением всех правил Тревел-политики Заказчика. Заявки направляются уполномоченным лицом Заказчика на адрес электронной почты, указанный в договоре, либо в Системе. Исполнитель осуществляет оперативный подбор и предоставление информации об оптимальных маршрутах следования к месту назначения, наличии билетов, мест в гостиницах, трансфере. Онлайн- и Офлайн-транзакция групповой поездки осуществляются уполномоченным лицом Заказчика.

5.10. Исполнитель должен оказывать услуги по оформлению ж/д и авиабилетов исходя из принципа экономической обоснованности выбора.

5.10.1. С целью подтверждения выбора наиболее экономичного тарифа на момент бронирования для перелета до выписки авиационного билета Исполнитель должен осуществить предварительный анализ предложений и тарифов авиаперевозчиков и направить Заказчику не менее трех вариантов перелета, соответствующих заявленным параметрам, с возможностью максимального отклонения от запрашиваемого Заказчиком времени вылета/прилета **не более двух часов**. Исполнитель должен предоставить Заказчику информацию о минимальном невозвратном и минимальном возвратном тарифе на авиационные билеты.

5.10.2. С целью подтверждения выбора наиболее экономичного тарифа на момент выписки ж/д билета Исполнитель должен осуществить предварительный анализ предложений и тарифов по нескольким вариантам отправления поездов (не менее двух вариантов), соответствующим заявленным параметрам с возможностью максимального отклонения от запрашиваемого Заказчиком времени отбытия/прибытия не более двух часов.

В случае отсутствия рейсов в установленном диапазоне времени убытия/прибытия Исполнитель предоставляет Заказчику соответствующую информацию в течение **1 (одного) часа**.

5.11. Исполнитель должен оказывать услуги по бронированию и оплате гостиниц исходя из принципа экономической обоснованности выбора. С целью подтверждения выбора наиболее экономичного варианта на момент бронирования для размещения работников Заказчика в гостинице до выписки ваучера Исполнитель должен осуществить предварительный анализ предложений и тарифов нескольких гостиниц сопоставимого класса и качества **в пределах 2 км** от предполагаемого места проведения переговоров или конференции (не менее трех вариантов) и по запросу Заказчика оформить ценовой анализ.

5.12. В случае обнаружения Заказчиком на официальных интернет-сайтах гостиниц и перевозчиков тарифа, ниже предложенного Исполнителем с аналогичными условиями оплаты и отмены бронирования, Исполнитель обязан бронировать запрашиваемые услуги по тарифу с наименьшей стоимостью при наличии предварительного согласования с Заказчиком условий оплаты и отмены услуги по высокому тарифу.

Исключением являются специальные web-тарифы, предназначенные для бронирования только через интернет-сайт гостиницы, авиа и ж/д перевозчика, тарифов для постоянных клиентов программы лояльности гостиницы/гостиничной цепочки и авиаперевозчика/альянса авиаперевозчиков, а также невозвратных тарифов, требующих моментальную оплату в момент бронирования.

5.13. Исполнитель должен своевременно информировать Заказчика по всем вопросам, связанными с ходом исполнения его заявок, а также оперативно информировать Заказчика обо всех изменениях или аннуляциях в

произведенных заказах, произошедших по инициативе поставщиков услуг и в иных случаях.

5.14. Исполнитель должен обеспечить возврат и обмен проездных билетов в кратчайшие сроки в соответствии с правилами возврата/ обмена билетов на соответствующем транспорте.

5.15. Исполнитель должен обеспечить срочную отмену бронирования проживания в гостинице или жилом помещении в кратчайшие сроки без взимания с Заказчика сервисного сбора Исполнителя за отмену услуги в соответствии с правилами поставщика услуг.

5.16. Исполнитель должен обеспечить незамедлительное смс-оповещение и оповещение по электронной почте работников и уполномоченное лицо Заказчика о событиях, которые могут подвергнуть работников опасности или вызвать неудобства во время поездки (перенос, задержка или отмена рейса и т.п.).

5.17. Исполнитель должен выделить не менее одного персонального консультанта для Заказчика для координации взаимодействия подразделений и служб Исполнителя по вопросам оказания услуг в соответствии с техническим заданием. Взаимодействие с закрепленным консультантом должно осуществляться омниканальным способом.

5.18. Датой фактического оказания услуг Заказчику считается:

- по оформлению авиационных билетов – дата оформленного электронного авиационного билета;
- по оформлению ж/д билетов – дата оформленного электронного или бумажного ж/д билета;
- по организации проживания в гостиницах и найму жилых помещений – дата фактического выезда работника Заказчика из номера гостиницы;
- по оформлению справок о совершенном проезде/ перелете – дата оформления справки.

5.19. Прогнозный объем оказываемых услуг указан в приложении № 3 к техническому заданию.

6. Требования к порядку оказания услуг

6.1. Требования к качеству оказываемых услуг

Исполнитель гарантирует качество оказания услуг в соответствии с действующими нормативными документами, регулирующими отношения, связанные с оформлением авиационных и ж/д билетов, справок о совершенном проезде/ перелете, организации проживания в гостиницах и найму жилых помещений на территории РФ за ее пределами.

Исполнитель гарантирует бесперебойную работу Системы, ее программно-аппаратных средств, компонентов оборудования сети передачи данных, а также программного обеспечения, установленного на таких компонентах.

6.2. Условия оказания услуг

6.2.1. Оказание услуг по организации командировок работников Заказчика должно осуществляться Исполнителем своевременно, с учетом правил Тревел-политики Заказчика и требованием к срокам исполнения заявок Заказчика, установленным приложение № 1 к техническому заданию.

Исполнитель должен обеспечить бесперебойную работу Системы, а именно:

- круглосуточный доступ к Системе – **7 дней в неделю**;
- доступ в Систему Исполнителя – Онлайн-кабинет должен быть предоставлен не позднее **3 (трех) рабочих дней** с даты заключения договора. Заказчик должен получить все инструменты для управления: бронирование, покупка, возврат и обмен авиационных и ж/д билетов, бронирование, покупка, возврат и обмен размещения в гостиницах, доступ ко всем отчетным документам;
- доступ в мобильное приложение Системы Исполнителя;
- Система Исполнителя должна предоставлять API, по которому информационные системы Заказчика смогут получать данные о приобретенных авиа и ж/д билетах;
- технологическое сопровождение Системы, включающее в себя периодическое обновление (модернизацию) функционала Системы путем поставки новых версий, сопровождение программного обеспечения Системы в течение всего срока действия договора, технологическое сопровождение в части обеспечения работоспособности Системы, анализа нетиповых ситуаций и устранения причин их возникновения, техническую поддержку, включая консультации по работе в Системе.

При условии отсутствия/ ограничении доступа к Системе Исполнитель автоматически переключает режим работы в Офлайн-режим в целях обеспечения бесперебойности оказания услуг.

6.2.2. Требования к оформлению ваучера.

В ваучере или подтверждении должна содержаться следующая информация: номер бронирования в системе и отеле, фамилия, имя, отчество (при наличии) клиента, название и полный адрес гостиницы, категория номера, даты проживания, время заезда и выезда, информация о завтраке, стоимость проживания в сутки и за весь период, стоимость и информация о позднем и раннем заезде (при наличии в заказе), информация о налогах (налоговая ставка, расчет, включая НДС и без НДС), форма оплаты, порядок аннуляции и размер штрафов, контакты Исполнителя.

Ваучер или подтверждение должны быть на русском языке. В ваучерах или подтверждениях заграничных отелей вся информация должна быть продублирована на русском языке.

6.2.3. Требования к оформлению бланка авиационного билета.

В авиационном билете должна содержаться следующая информация: фамилия, имя, отчество (при наличии) пассажира, название авиакомпании, даты выписки билеты, номер билета, номер бронирования, бонусная карта

(при наличии), дата поездки, города отбытия и прибытия, наименования аэропортов и терминалов отбытия и прибытия, номер рейса, название и расшифровка тарифа, время отправления и прибытия, информация о размере багажа и ручной клади, контакты Исполнителя, информация о таксах и сборах (название такс и размеры), стоимость услуги, информация о налогах (налоговая ставка, расчет включая НДС и без НДС).

6.2.4. Требования к оформлению бланка ж/д билета.

Железнодорожный билет должен быть оформлен в соответствии с требованиями пункта 8 приказа Министерства транспорта Российской Федерации от 19.12.2013 № 473 «Об утверждении правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом» и содержать следующую информацию: наименование перевозчика, номер поезда и тип или класс вагона, класс обслуживания, номер места, станции отправления и назначения маршрута следования пассажира, фамилия, гражданство и иные персональные данные пассажира, наименование и номер документа, удостоверяющего личность пассажира, дата (день, месяц, год) и время отправления поезда, общая стоимость проезда с выделением в тарифе стоимости билета (инфраструктурная, локомотивная и вокзальная составляющие тарифа) и стоимости плацкарты (вагонная, моторвагонная составляющая тарифа), сборы и иные платежи.

Ж/д билеты по направлениям РФ, выполняемых на поездах РЖД, должны высылаться на бланках РЖД. Ж/д билеты по международным направлениям должны высылаться на местных бланках, информация из билетов должна быть продублирована Заказчику на русском языке.

6.2.5. Доступность Системы.

Под доступностью Системы понимается состояние Системы в отсутствии пауз в обслуживании или запланированного простоя.

Пауза в обслуживании – время полного бездействия Системы, в том числе по следующим причинам: сбой в линии сети передачи данных, сбой в работе сервера или маршрутизатора, системные ошибки, вследствие которых Система полностью недоступна, ошибки в работе программного обеспечения.

Перебои, ведущие к полной остановке работы Системы, не могут превышать одного часа и должны сопровождаться незамедлительным (не более тридцати минут) информированием Заказчика посредством электронной почты о проблеме и сроках ее устранения.

В случае обнаружения ошибок в Системе Заказчик направляет уведомление на адрес электронной почты Исполнителя о наличии ошибок. Исполнитель, **не позднее 15 минут** после получения уведомления, направляет на адрес электронной почты Заказчика информацию о сроках устранения ошибок.

В случае запланированного простоя Системы Исполнитель должен уведомить Заказчика по электронной почте и в Системе не менее чем за сутки до наступления запланированного простоя. Запланированный простой – время для сервисного обслуживания аппаратного оборудования и

программного обеспечения, а также для внесения изменений в конфигурацию оборудования и смены версий программного обеспечения.

6.3. Требования к безопасности

Исполнитель обязан обеспечить соответствие оказываемых услуг требованиям качества, безопасности жизни и здоровья, а также иным требованиям безопасности (санитарным нормам и правилам, государственным стандартам), сертификации, лицензирования, установленным законодательством РФ.

Исполнитель обязан обеспечить защиту полученных персональных данных работников Заказчика не ниже, чем по 3-му уровню в соответствии с требованиями Постановления Правительства Российской Федерации от 01.11.2012 № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных».

Взаимодействие Системы Исполнителя с системами Заказчика должно осуществляться с использованием криптографически защищенных каналов связи с использованием средств, сертифицированных по требованиям защиты информации Федеральной службы безопасности РФ, уровнем не ниже КС1.

6.4. Требования к конфиденциальности

Стороны не имеют права разглашать, передавать третьим лицам или использовать полученную в ходе оказания услуг от другой Стороны информацию в собственных целях без предварительного письменного согласия другой Стороны.

Стороны не несут ответственности в случае разглашения третьим лицам либо публичного распространения (неопределенному кругу лиц) информации, если на момент ее отнесения к конфиденциальной она уже была распространена либо открыта для доступа.

Настоящие требования к конфиденциальности обязательны для Сторон как в период действия договора, так и в течение **5(пяти) лет** с момента прекращения действия договора по любым основаниям.

Оказание услуг по организации командировок работников должно осуществляться Исполнителем с соблюдением положений Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» в отношении работников Заказчика.

6.5. Требования по приемке услуг

Порядок приемки оказанных услуг определен договором.

6.6. Требования по передаче Заказчику закупки технических и иных документов (оформление результатов оказанных услуг)

Предоставление Исполнителем оформленных авиационных и ж/д билетов, подтверждений бронирования гостиниц осуществляется в электронном виде на адрес электронной почты уполномоченного лица Заказчика. Предоставление оригиналов Актов сдачи-приемки оказанных услуг, счетов-фактур (в случаях, установленных Налоговым Кодексом РФ),

справок о совершенных поездках/ перелетах осуществляется по адресу Заказчика, указанному в договоре.

Исполнитель в срок не более **3 (трех) рабочих дней** по окончании отчетного периода (семь календарных дней) направляет в адрес Заказчика следующие документы.

По результатам оказания услуг по оформлению авиационных билетов:

– акт «Возврат от Заказчика» (в случае возврата авиационных билетов);

- акт сдачи-приемки оказанных услуг;
- счет-фактура (при необходимости);
- счет на оплату оказанных услуг за отчетный период.

По результатам оказания услуг по оформлению ж/д билетов:

- акт «Возврат от Заказчика», в случае возврата ж/д билетов;
- акт сдачи-приемки оказанных услуг;
- счет-фактура (при необходимости);
- счет на оплату оказанных услуг за отчетный период.

По результатам оказания услуг по организации проживания в гостиницах и найму жилых помещений:

– консолидированный акт сдачи-приемки оказанных услуг за отчетный период;

- счет-фактура (при необходимости);
- счет на оплату оказанных услуг за отчетный период.

По результатам оказания услуг по оформлению справок о совершенном поезде/ перелете:

- акт сдачи-приемки оказанных услуг;
- счет-фактура (при необходимости);
- счет на оплату оказанных услуг за отчетный период.

По результатам оказания услуг по обеспечению работы Системы в отчетном периоде в отсутствие фактического оформления авиационных и ж/д билетов, организации проживания, оформления справок:

- акт сдачи-приемки оказанных услуг;
- счет-фактура (при необходимости);
- счет на оплату оказанных услуг за отчетный период.

7. Требования к гарантийным обязательствам оказываемых услуг

Исполнитель гарантирует качество оказания услуг в соответствии с требованиями нормативных правовых актов РФ и иных нормативных документов, устанавливающих требования к оказываемым услугам, в течение всего срока действия договора.

Исполнитель гарантирует безвозмездное устранение выявленных недостатков оказания услуг в течение **1 (одного) часа** с даты их обнаружения.

В случае некачественного оказания услуг, предусмотренных настоящим техническим заданием, Исполнитель несет ответственность в соответствии с

условиями договора.

8. Специальные требования

Неприменимо.

9. Перечень приложений

Номер приложения	Наименование приложения	Номер страницы
1	Требования к срокам исполнения заявок Заказчика	17
2	Перечень аналитических отчетов	20
3	Прогнозный объем оказываемых услуг	22

Приложение № 1
к техническому заданию

Требования к срокам исполнения заявок Заказчика

Категория услуги	Перечень услуг	Максимальный срок ответа (стандартный)	Максимальный срок ответа (срочный)
Заявка на услуги	Подтверждение получения заявки Заказчика после ее отправки Исполнителю Заказчиком	Не более 5 мин.	Не более 5 мин.
	Комплексный контроль полноты заказа Услуг по каждой деловой поездке, проверка полноты заказа Услуг, включая: рекомендации по ранним заездам/ поздним выездам и стыковкам всего комплекса Услуг, в том числе при условии заказа Услуг по одной Заявке на деловую поездку в разные интервалы времени	Постоянно	Постоянно
Авиа и ж/д	Предложение вариантов, информирование о стоимости, подтверждение наличия мест (предложение не менее двух вариантов, соответствующих ожиданиям клиента в части цена-качество) после получения заявки	Не более 1 часа	Не более 30 мин.
	Выписка билета после согласования типа и вида билета Заказчиком	Не более 20 мин.	Не более 10 мин.
Гостиницы	Предложение на территории РФ/ за ее пределами (не менее трех вариантов размещения соответствующих ожиданиям клиента в части цена-качество после получения заявки)	Не более 3 часов	Не более 1 часа
	Направление подтверждения бронирования на территории РФ после согласования полученного предложения от Исполнителя Заказчиком	Не более 6 часов	Не более 2 часов
	Направление подтверждения бронирования за пределами РФ после согласования полученного предложения от Исполнителя Заказчиком	Не более 12 часов	Не более 2 часов
Комплекс услуг (авиационные билеты, ж/д)	Обработка заявки на комплекс услуг по РФ и СНГ после получения заявки от Заказчика	Не более 6 часов (при условии направления прямого запроса в гостиницу)	Не более 3 часов

Категория услуги	Перечень услуг	Максимальный срок ответа (стандартный)	Максимальный срок ответа (срочный)
билеты, гостиницы, в том числе групповая заявка)		допускается время ответа на запрос 24 часа)	
	Обработка заявки на комплекс услуг за пределами РФ после получения заявки от Заказчика	Не более 8 часов (при условии направления прямого запроса в гостиницу допускается время ответа на запрос 48 часов)	Не более 4 часов
Контроль изменений	Информирование Заказчика о переносе/ изменениях/ отмене авиа, ж/д рейсов, услуг по организации проживания в гостиницах и найму жилых помещений и пр. услуг	Не более 30 мин. с момента получения информации об изменениях от Поставщика	-
Возвраты	Оформление возврата услуг после получения заявки от Заказчика	Техническое оформление возврата в течение 2 часов	-
	Документационное оформление возврата и штрафов с внесением в отчетную документацию после получения заявки от Заказчика	Не позднее 1 (одного) рабочего дня с даты обработки возврата	-
Претензии	Подтверждение получения претензии после отправки Исполнителю претензии от Заказчика	24 часа с момента получения	-
	Ответ на претензию Заказчика после подтверждения получения ее получения Исполнителем	В течение 10 (десяти) календарных дней	-
Отчетная документация	Предоставление на согласование документации Заказчику	В день, следующий за отчетным периодом наступления факта оказания услуг до 12-00 рабочего дня по московскому времени	-
	Доставка оригиналов документов Заказчику	На следующий рабочий день с 9-00 до 18-00 часов по московскому	-

Категория услуги	Перечень услуг	Максимальный срок ответа (стандартный)	Максимальный срок ответа (срочный)
		времени после подтверждения доставки оригиналов Заказчиком	
Аналитические отчеты	Предоставление аналитических отчетов в соответствии с приложением № 2 к техническому заданию после поступления Заявки от Заказчика	3 (три) рабочих дня, включая день запроса	В рабочий день, следующий за днем запроса

Перечень аналитических отчетов

1. Общие отчеты

- 1.1. Единый отчет по видам услуг, распределение расходов по сервисам.
- 1.2. Отчет по ежемесячным затратам на поездки.
- 1.3. Отчет по средней стоимости транзакций по видам услуг.
- 1.4. Отчет по количеству и стоимости возвратов.
- 1.5. Отчет по количеству транзакций по видам услуг.
- 1.6. Отчет «ТОП 10 пассажиров».
- 1.7. Отчет по всем пассажирам.
- 1.8. Транзакционный отчет.
- 1.9. Распределение расходов по организациям отрасли и их структурным подразделениям.

2. Отчеты в разрезе каждой услуги (авиационные и железнодорожные билеты, гостиницы)

- 2.1. Общие и ежемесячные расходы на услугу, набор услуг.
- 2.2. Отчет по доле внутренних и международных видов услуг.
- 2.3. Отчет о средней стоимости услуг.
- 2.4. Отчет по количеству и стоимости транзакций покупки услуги, либо набору услуг, за указанный период, их возвратов, штрафов.
- 2.5. ТОП направлений.
- 2.6. ТОП работников, наиболее часто выезжающих в командировки.
- 2.7. Дополнительно по авиакомпаниям:
 - 2.7.1. ТОП авиакомпаний.
 - 2.7.2. ТОП авиакомпаний по направлениям.
 - 2.7.3. ТОП направлений по авиакомпаниям.
 - 2.7.4. ТОП перевозчиков по внутренним и международным направлениям по классам бронирования.
 - 2.7.5. Отчет по классам бронирования.
 - 2.7.6. Отчет по глубине продаж авиационных билетов по направлениям.
- 2.8. Дополнительно по гостиницам:
 - 2.8.1. ТОП гостиниц.
 - 2.8.2. ТОП гостиниц по направлениям.
 - 2.8.3. Отчет по категориям номеров и количеству ночей проживания.
- 2.9. Дополнительно по прочим услугам: отчет по затратам на железнодорожные билеты, Аэроэкспресс и «Сапсан», включая количество билетов за выбранный период, экономию по корпоративным соглашениям о сотрудничестве.

3. Отчеты по экономии

- 3.1. Отчет об экономии по корпоративным соглашениям о сотрудничестве.
- 3.2. Отчет об упущенной выгоде в связи с неприменением минимального тарифа.
- 3.3. Отчет по глубине продаж по услугам.

- 3.4. Отчет по сравнению средней стоимости авиационных билетов по направлениям со среднерыночной.
- 3.5. Отчет по сравнению средней стоимости проживания по направлениям со среднерыночной.
- 3.6. Отчет по потерям на возвратах в целом в разрезе категорий глубины покупки. Сравнение показателей со среднерыночной статистикой по заданному направлению и датам.
- 3.7. Расчет экономического эффекта от изменения глубины покупки с учетом возможного роста уровня возвратов.
- 3.8. Сравнение стоимости поездок на ж/д и перелетов по направлениям, рекомендации по использованию вида транспорта, расчет возможной экономии.
- 3.9. Сравнение стоимости по услугам по соглашениям о сотрудничестве (в том числе по трехсторонним соглашениям) с фактической рыночной стоимостью;
- 3.10. Расчет максимально возможной экономии по каждой транзакции с указанием метрики расчета.
4. Предоставление информации по местоположению работников на заданную дату.
5. Оценка выполнения Тревел-политики в разрезе каждого работника, рейтинг работника.
6. Отчет по соблюдению требований к срокам исполнения заявок Заказчика.

Прогнозный объем оказываемых услуг

Наименование услуги	Прогнозируемое количество Услуг (транзакций), на период 12 (двенадцать) календарных месяцев
Оформление авиабилетов, в т.ч.* : <i>- изменения по оформленным авиабилетам</i> <i>- возврат оформленных авиабилетов</i>	0 шт.
Оформление ж/д билетов, в т.ч.*: <i>- возврат жд/билетов</i>	
Организация проживания в гостиницах и найма жилых помещений*, включая изменение бронирования: <i>- отмена бронирования проживания в гостиницах и найма жилых помещений</i>	80 шт. 40 шт.

*В т. ч. и по устным заявкам.