

Додаток С

Технічне завдання (ТЗ)

Послуги з конференц-підтримки, розміщення, бронювання авіаквитків та послуги туристичних агентів

1. Чим займається Данська рада у справах біженців?

Данська рада у справах біженців (ДРБ) була заснована у 1956 році. Це провідна міжнародна неурядова організація, яка є однією з небагатьох, що спеціалізуються на питаннях вимушеного переміщення. ДРБ здійснює діяльність у 40 країнах та має команду з 9 000 співробітників та підтримку 7 500 волонтерів, працюючи на захист інтересів та розбудову стабільного майбутнього для біженців та інших людей та громад, які постраждали від переміщення. Організація діє на всіх етапах переміщення: під час гострої кризи, у процесі переміщення, під час облаштування та інтеграції на новому місці або після повернення. ДРБ надає захист і життєво важливу гуманітарну допомогу, допомагає переміщеним особам досягнути самодостатності та інтегруватися в громади, які їх приймають, а також співпрацює з громадянським суспільством і відповідальними органами влади для сприяння захисту прав і мирному співіснуванню.

ДРБ має намір укласти Рамкову угоду (РУ) з найбільш компетентним агентством для надання послуг з конференц-підтримки, розміщення, бронювання авіаквитків та послуги туристичних агентів.

2. Мета закупівлі

Цим оголошенням ДРБ запрошує до участі у тендері туристичні агенції, які зацікавлені у наданні різноманітних послуг з організації конференцій, розміщення, бронювання авіаквитків та туристичних агентських послуг, необхідних ДРБ в Україні.

Послуги з організації заходів надаються відповідно до всіх запитів програми ДРБ в Україні щодо проведення корпоративних заходів, конференцій та семінарів, включаючи, але не обмежуючись, оренду приміщень, обладнання; організацію транспорту, харчування, кейтерингу, перекладу та інших супутніх послуг.

Послуги з організації подорожей охоплюють усі поїздки, що здійснюються співробітниками DRC в Україні з офіційними діловими цілями. Ці цілі включають, але не обмежуються наступним:

- Офіційні місії, зустрічі та різні заходи.
- Призначення та репатріація персоналу та членів сім'ї.
- Відпустки додому, екстрені поїздки.
- Відвідування місць реалізації проектів співробітниками ДРК, представниками уряду, партнерами або іншими організаціями.
- Особисті поїздки персоналу.

3. Передісторія

За останні три роки ДРБ організувала понад 300 заходів, включаючи зустрічі, семінари та тренінги, у відповідь на індивідуальні запити. Очікується, що ця тенденція продовжиться, з можливими коригуваннями на основі мінливих програмних потреб ДРБ. Ці послуги будуть запитуватися в міру необхідності.

Оскільки штат співробітників ДРБ в Україні продовжує стрімко зростати, зростає попит на послуги, пов'язані з подорожами, зокрема бронювання квитків і житла для відряджень, щорічних відпусток та учасників тренінгів. Постійна підтримка цих послуг є дуже важливою.

4. Мета послуг

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Початковий контракт укладається строком на 1 (один) рік і може бути продовжений ще на 1 рік на розсуд закупівельної ДРБ за умови задовільної роботи Підрядника(ів).
2. Ціни на ключові послуги (які зазначені у Фінансовій пропозиції) залишаються незмінними протягом усього терміну дії контракту.
3. Орієнтовна максимальна сума закупівель в рамках цієї рамкової угоди становитиме приблизно 1 200 000,00 доларів США.
4. ДРБ може прийняти рішення про присудження контракту кільком постачальникам.
5. Щодо послуг конференц-сервісу, час відповіді на замовлення/запит ДРБ не повинен перевищувати 24 години.
6. Щодо послуг з розміщення, бронювання авіаквитків та послуг туристичних агентів, час поставки послуг має бути протягом 3 годин з моменту розміщення замовлення.

7. ДРБ визнає важливість конфіденційності наданих даних: інформації про пропозицію, а також про маршрути подорожей та бронювання своїх мандрівників. Відповідно, обрана агенція повинна зберігати конфіденційність у всіх відносинах з представництвами ДРБ.

ПОДОРОЖНЯ ПОЛІТИКА

Чинна політика авіап перевезень вимагає від туристичних агентів у всіх випадках бронювати найнижчі доступні тарифи/найпряміші та найекономніші варіанти, а також вивчати альтернативні маршрути (щонайменше три варіанти, якщо такі є), щоб задовольнити політику ДРК щодо подорожей та вимоги місії. Політика ДРК щодо відряджень ґрунтується на таких основних принципах, які, однак, можуть бути переглянуті в подальшому:

1. Там, де це можливо, перевага надається найнижчому застосовному тарифу (включаючи штрафні тарифи).
2. Повні економічні тарифи можуть використовуватися, якщо відповідні пільгові тарифи недоступні.
3. Бізнес-клас або його еквівалент може застосовуватися лише в обмежених ситуаціях.
4. Подорож першим класом не розглядається.
5. Турагент повинен знати та бути готовим запропонувати спеціальні тарифи, обмежені тарифи, тарифи зі знижками та оптові тарифи для використання, коли це доречно. Однак тарифи, які передбачають обмежувальні умови (такі як штрафи або затримки в дорозі), можуть бути заброньовані лише за умови чіткого погодження з представником ДРБ.
6. Турагент повинен, за необхідності, намагатися отримати безкоштовне підвищення класу обслуговування до бізнес-класу та першого класу для мандрівників ДРБ. Будь-яке підвищення класу повинно використовуватися лише з метою економії коштів.

5. Обсяг роботи та методологія

Послуги конференц-підтримки

Підрядник(и) (Постачальник послуг) на запит та після отримання належним чином уповноважених інструкцій від ДРБ сприятиме, організуватиме та вживатиме всіх необхідних заходів для проведення Заходу(ів).

Точні вимоги до кожного Заходу визначаються «Замовленням на закупівлю» (тобто запитом на проведення кожного заходу), що видається ДРБ. Це включає в себе організацію оренди готельних приміщень та всіх супутніх об'єктів і послуг, необхідних для проведення Заходу (Заходів), як описано нижче:

Забезпечити місце проведення, включаючи організацію обладнання та послуг відповідно до запиту для кожного заходу:

- Постачальник послуг повинен визначити найбільш підходящу пропозицію щодо місця проведення заходу відповідно до інструкцій (специфікації) ДРБ;
- Відповідно до запиту ДРБ для кожного заходу, Постачальник послуг повинен взяти до уваги наявні можливості, такі як належний розмір приміщення для проведення засідань (якщо є декілька варіантів), рівень готельного номера та необхідне обладнання/матеріали;
- Постачальник послуг повинен організувати місце проведення заходу відповідно до інструкцій ДРБ;
- Постачальник послуг повинен забезпечити, щоб місце проведення Заходу було чистим і добре підготовленим;
- Постачальник послуг повинен забезпечити наявність та функціонування всього необхідного аудіовізуального обладнання у всіх приміщеннях відповідно до вимог;
- Постачальник послуг повинен забезпечити оперативне технічне обслуговування, необхідне для всього обладнання/послуг та обладнання в конференц-залах та навколо них.

СПЕЦИФІКАЦІЯ ПОСЛУГ

1. Загальні вимоги до послуг

- Час відповіді на замовлення/запит ДРБ не повинен перевищувати 24 годин, а детальна пропозиція для запитуваних місць/заходів повинна бути надана відповідно.
- Підрядник повинен надавати ввічливе, оперативне та ефективне обслуговування в будь-який час, щоб виконати вимоги ДРБ. На електронні листи та телефонні дзвінки слід відповідати оперативно.

2. Загальне управління заходом та надання координатора(ів), включаючи послуги загального нагляду

- Постачальник послуг надає секретарські послуги для допомоги в реєстрації Заходів та координації з адміністрацією готелю протягом усього періоду проведення Заходів.
- Постачальник послуг організовує необхідні послуги в запропонований узгоджений час.
- Постачальник послуг призначає щонайменше одну контактну особу для надання необхідної підтримки під час проведення Заходу відповідно до інструкцій, отриманих від ДРБ.
- Працівники Постачальника послуг повинні виконувати свої функції високоефективно та професійно відповідно до вимог ДРБ.
- Постачальник послуг повинен чітко призначити керівника(ів), відповідального(их) за загальне управління обліковим записом ДРБ.
- Доступність підтримки 24/7 для Менеджера/Координатора ДРБ.

3. Організація Заходу

- За вказівкою ДРБ Постачальник послуг повинен своєчасно забронювати місце проведення Заходу - зазвичай протягом 2 робочих днів з моменту отримання замовлення - та надати ДРБ підтвердження бронювання.
- Конференц-пакет повинен бути наданий відповідно до інструкцій, для продуктів, що входять до пакета, повинні використовуватися стійкі матеріали, придатні для вторинної переробки, наскільки це можливо.
- Постачальник послуг повинен забезпечити перевірку необхідного обладнання на повну функціональність за один день до початку заходу та замінити непрацююче обладнання до початку заходу.

4. Вимоги до персоналу

- Постачальник послуг гарантує, що персонал, призначений для організації конференцій ДРБ, має сильні логістичні, адміністративні та комунікаційні навички, а також повинен постійно проходити навчання, щоб бути в курсі подій.

- Постачальник послуг повинен призначити достатню кількість персоналу для задовільного виконання обсягу робіт та виконання своїх зобов'язань за Договором з ДРБ. Загалом, Виконавець повинен призначити відповідний персонал відповідно до його технічних знань та надійності.

- Постачальник послуг повинен призначити старшого представника, який має досвід у наданні послуг з організації корпоративних конференцій, для нагляду за послугами з управління конференціями, що надаються ДРБ, та забезпечення повного дотримання всіх вимог Контракту з ДРБ.

- Працівники Виконавця повинні виконувати свої функції високоефективно та професійно.

- Співробітники Виконавця повинні вільно володіти українською мовою, базовими знаннями англійської мови.

5. Вимоги безпеки до місць проведення заходів/готелів

- Готель/місце проведення не повинен розташовуватися поблизу урядових установ та інших місць, де зазвичай відбуваються демонстрації та великі громадські зібрання.

- Бажано, щоб готель/місце проведення заходу було розташоване на достатній відстані від головної дороги (мінімум 50 метрів).

- Готель/місце проведення заходу має бути обладнаний системою відеоспостереження з можливістю запису щонайменше 2 тижнів, яка працює в режимі 24/7, контролюючи зовнішню та внутрішню територію готелю.

- В'їзд і виїзд транспортних засобів з парковки повинен контролюватися охороною готелю/місця проведення заходу.

- Готель/майданчик повинен відповідати всім нормам пожежної безпеки, як того вимагає українське законодавство. Готель повинен мати щонайменше один альтернативний аварійний вихід з усіх приміщень, пожежні рукави та вогнегасники повинні бути розміщені в достатній кількості на кожному поверсі, персонал готелю повинен періодично проходити інструктажі з пожежної безпеки та порядку евакуації з будівлі. Засоби протипожежної безпеки готелю повинні періодично перевірятися та сертифікуватися відповідним державним органом. Готель повинен мати достатню місткість для розміщення всього персоналу ДРБ.

- У готелі/місці проведення заходу має бути достатня кількість аптечок першої допомоги. Персонал готелю/місця проведення заходу повинен бути навчений наданню першої медичної допомоги. Аптечки повинні регулярно перевірятися та поповнюватися за потреби.
- У приміщенні/готелі має бути спеціально відведене місце для укриття, доступне для всіх учасників конференції в разі надзвичайної ситуації. Ця зона укриття повинна бути обладнана таким чином, щоб забезпечити захист у разі будь-яких інцидентів, пов'язаних з безпекою.
- Крім того, у приміщенні/готелі повинна бути функціонуюча система повітряної сигналізації, яка може швидко сповістити учасників конференції та персонал у разі повітряної тривоги або іншої надзвичайної ситуації. Система повинна регулярно обслуговуватися і тестуватися для забезпечення її ефективності».
- У приміщенні/готелі повинен бути добре задокументований і відпрацьований на практиці план евакуації, який включає чіткі процедури евакуації учасників у разі виникнення надзвичайної ситуації, в тому числі загрози безпеці.
- Місце проведення/готель має бути готовим провести інструктаж з безпеки для учасників конференції за запитом, надаючи інформацію про заходи безпеки та процедури на випадок надзвичайних ситуацій.
- Місце проведення/готель повинен відповідати всім місцевим законам і правилам, пов'язаним з охороною та безпекою.
- Всі місця проведення/готелі будуть заздалегідь затверджені командою безпеки ДРБ.

6. Інші вимоги

- Постачальник послуг повинен вести переговори про найкращі можливі пропозиції для ДРБ з готелями та іншими субпостачальниками, до яких ДРБ має доступ. Для кожного заходу ДРБ має бути представлено щонайменше 2 (два) варіанти (якщо це можливо).
- Будь-яка інформація, надана Постачальнику послуг щодо місця проведення заходу, кількості учасників та будь-якої іншої пов'язаної інформації, повинна розглядатися з дотриманням суворої конфіденційності.

7. Вимоги до звітності

Виконавець повинен надавати відповідному ДРБ управлінські інформаційні звіти, що складаються, як мінімум, з наступного:

- Підрядник повинен встановити та контролювати на регулярній та постійній основі якість конференц-послуг, що надаються ДРБ. Ці процедури повинні включати систему самоінспекції, що охоплює всі послуги, які мають бути надані за Договором, та включати метод моніторингу, виявлення та виправлення недоліків у якості послуг, що надаються ДРБ.

- ДРБ залишає за собою право проводити власний контроль якості наданих послуг, а також перевірку документації або інші вибіркові перевірки та, за необхідності, пропонувати Підряднику можливі покращення.

Ключові показники ефективності та оцінка ефективності

#	Опис	Стандарт / Рівень послуг
1.	Час відповіді на отримані запити	Підтвердження на електронну пошту про отримання Замовлення на обслуговування протягом 24 годин
2.	Можливість організувати події в запланований час	Організація заходу в узгоджені дати
3.	Здатність надавати конкурентоспроможні ціни та домовлятися про тарифи з готелями	Вибіркова перевірка отриманих пропозицій від готелів та порівняння цін із заданою ринковою ставкою
4.	Надання звітів про організовані та проведені заходи з необхідними деталями, такими як місце, сума, кількість учасників	Надання звіту щоквартально
5.	Здатність надавати якісні послуги з точки зору місця проведення, харчування та супутніх домовленостей	Рівень орендованого приміщення з точки зору чистоти та придатності, типу їжі, що надається, належного облаштування приміщення
6.	Подання рахунків-фактур та супутніх документів	Своєчасне надання правильних рахунків-фактур
7.	Скарги клієнтів	Всі скарги повинні бути розглянуті протягом максимум одного робочого дня і вирішені протягом того ж дня

ДРБ може організувати зустрічі з Підрядником/періодично для обговорення питань, що становлять взаємний інтерес, для аналізу роботи Підрядника та обговорення покращень, які Підрядник або ДРБ повинні зробити для досягнення більш ефективного надання конференц-послуг та більшої економії.

Проживання, бронювання авіаквитків та послуги туристичних агентів

Підрядник надасть послуги з розміщення відповідно до стандартів ДРБ за запитом.

- **1. Організація проживання:**
- - Постачальник послуг зобов'язаний забронювати житло. Зазвичай це потрібно, коли проводяться семінари або тренінги. Однак, ДРБ може вимагати лише послуги з розміщення;
- - Постачальник послуг повинен забезпечити точність інформації про прибуття/від'їзд;
- - Постачальник послуг повинен гарантувати, що надане житло є чистим, добре опалювальним і, за необхідності, оснащене кондиціонером.
- - Проживання організується на запит ДРБ відповідно до наданих деталей.
- - Проживання має бути організовано в 3-зірковому готелі для регулярних заходів та 4-5-зірковому готелі для представницьких семінарів високого рівня, одномісний стандартний номер, сніданок включено.
- - Як правило, рекомендується, щоб готель, обраний для проживання, мав необхідні конференц-зали для проведення семінару.
- - Постачальник послуг повинен забронювати місця для проживання.
- - Розміщення в готелі може залежати від наявності дозволу ДРБ, який Постачальник послуг повинен підтвердити у ДРБ перед бронюванням.
- - ДРБ може вимагати додаткових заходів для VIP-персон за системою «все включено».
- - У готелі повинно бути спеціально відведене місце для укриття, доступне для всіх учасників конференції в разі надзвичайної ситуації. Ця зона укриття повинна бути обладнана таким чином, щоб забезпечити захист у разі будь-яких інцидентів, пов'язаних з безпекою.
- Крім того, готель повинен мати справну систему оповіщення про повітряну тривогу, яка може швидко попередити учасників конференції та персонал у разі повітряної атаки або іншої надзвичайної ситуації. Система повинна регулярно обслуговуватися та тестуватися для забезпечення її ефективності.
- Готель не повинен розташовуватись поблизу урядових установ та інших місць, де зазвичай проводяться демонстрації та великі публічні зібрання.
- Бажано, щоб готель мав достатню відстань від головної дороги (не менше 50 метрів).
- Готель повинен мати систему відеоспостереження (CCTV) з можливістю запису не менше двох тижнів, що працює 24/7 та моніторить зовнішню і внутрішню частини готелю.
- В'їзд та виїзд транспортних засобів з парковки повинні контролюватися службою безпеки готелю/закладу.

- Заклад/готель повинен дотримуватися всіх місцевих законів і норм, пов'язаних із безпекою та охороною.

ВАЖЛИВО: Постачальникам туристичних послуг необхідно забезпечити цілодобову підтримку (24/7) через контактну особу для підтримки подорожей співробітників ДРБ. Призначений для ДРБ туристичний консультант повинен мати цілодобовий доступ до системи бронювання та надавати допомогу за необхідності в надзвичайних ситуаціях.

СПЕЦИФІКАЦІЯ ПОСЛУГ

Туристичні агентства повинні надавати повний, оперативний, точний та професійний асортимент міжнародних туристичних продуктів та послуг для співробітників ДРБ. Продукти та послуги включають, але не обмежуються, наступним:

1. Бронювання та виписка квитків:

- За запитом від уповноваженої контактної особи (співробітника ДРБ) туристичне агентство повинно негайно здійснювати бронювання та підготувати відповідні маршрути і формальні пропозиції, ґрунтуючись на найнижчому тарифі та найбільш прямому і зручному маршруті.
- Якщо ДРБ не може підтвердити заплановані поїздки, туристичне агентство повинно запропонувати альтернативні маршрути/пропозиції для розгляду.
- Для бронювань зі списком очікування туристичне агентство повинно надавати регулярні щоденні оновлення щодо статусу рейсу.
- Туристичні агентства повинні оперативно виписувати квитки та детальні маршрути (в електронному форматі), що відображають точний статус авіакомпанії по всіх сегментах подорожі.
- Туристичне агентство повинно точно інформувати ДРБ про крайні терміни для оформлення квитків та іншу відповідну інформацію кожного разу, коли робляться бронювання, щоб уникнути їх скасування.
- Туристичні агентства повинні надавати інформацію щодо розкладу авіа- та залізничних квитків.

2. Авіалінії, залізниця, автобусні Маршрути / маршрути

- На запит ДРБ щодо нової вимоги туристична агенція повинна надати мінімум два маршрути, якщо це можливо;
- Туристична агенція повинна запропонувати тарифи/маршрути авіакомпанії та гарантувати, що вона отримує найнижчу доступну ціну на авіаквитки для відповідної подорожі. Такі поїздки мають бути найбільш прямим і економним маршрутом.
- Турфірма запропонує залізничні та автобусні маршрути згідно запиту.
- Туристичне агентство повідомить ДРБ про ринкову практику та тенденції, які можуть призвести до подальшої економії для них, включаючи використання корпоративних інструментів бронювання подорожей з автоматизованою політикою подорожей.

3. Інформація про подорожі / поради

- Туристична агенція повинна надати мандрівникам повний автоматизований маршрутний документ, який містить перевізника(ів), номери рейсів і рейсів, час(и) відправлення та прибуття для кожного сегменту подорожі, інформацію про звільнення від податків тощо;
- Туристична агенція повинна інформувати мандрівників після підтвердження бронювання про обмеження щодо рейсів/квитків, вимушені зупинки, приховані зупинки та інші незручності маршруту та надати необхідні документи для подорожі;
- На запит ДРБ туристичне агентство надає мандрівникам відповідну інформацію онлайн і офлайн про офіційні напрямки, наприклад, візові вимоги, процедури безпеки, трансфер до аеропорту/об'єкти наземного транспорту, місцеві визначні місця, валютні обмеження/правила, заходи безпеки, погоду умови тощо; і
- Туристична агенція має негайно повідомити FP адміністратора ДРБ або мандрівника (якщо контакти надано ДРБ) про закриття аеропорту, затримку або скасування рейсів, а також про інші зміни, які можуть вплинути або вимагатимуть від мандрівників підготовки, задовго до часу відправлення.

4. Скасування/перебронювання та повернення коштів

- Туристична агенція обробляє належним чином дозволені зміни/скасування рейсів, коли та як це необхідно;
- Туристична агенція повинна негайно обробити відшкодування авіакомпанії за скасовані вимоги про поїздку / невикористані попередньо оплачені квитки (якщо застосовно) і зарахувати ці ДРБ якнайшвидше;
- Туристична агенція повертає кошти за квитки лише протягом двох (2) місяців (пропонований період менший за 2 місяці буде перевагою);
- Туристична агенція обмежує комісію за відшкодування лише тарифом авіакомпанії, тобто туристична агенція не стягуватиме додаткових витрат;
- Туристична агенція бере на себе витрати за скасування та/або зміну дати бронювання, які виникли не з вини ДРБ або мандрівника;
- Туристична агенція повинна звітувати в ДРБ про стан повернення коштів за квитки.

5. Система управлінської звітності

- Турагентство регулярно подає такі звіти:
- Квартальна статистика виробництва у зведеному форматі;
- Річний перевізник – Маршрут – Аналіз тарифів і виробництво / Обсяг бізнесу;
- Щомісячні звіти про стан повернення квитків;
- Зміни та оновлення тарифів авіакомпаній, рекламні акції, зміни політики тощо одразу після отримання консультації;
- Аналіз скарг.

6. Наявність інших продуктів і послуг за запитом

- Турагенти повинні вказати будь-які особливі функції, програми або послуги, які були б корисними для ДРБ та її мандрівників (наприклад, «Зустріч і привітання», подальший контроль у разі втрати багажу, страхування, бажані місця для сидіння тощо);
- Будь-які додаткові послуги чи знижки/заохочення, які бажає вказати заявник.
- Турагент(и) надасть послуги з замовлення таксі на вказану дату та час за кордоном.

РОЛІ ТА ОБОВ'ЯЗКИ

ДРБ слугуватиме координаційним центром для таких функцій, пов'язаних із контрактом на відрядження для операцій ДРБ Україна:

- Загальне адміністрування контрактів.
- Огляди продуктивності.
- Отримувати регулярні звіти про прогрес.
- Проводити перевірку послуг, перевірку тарифів, ставок тощо.

Відповідальний персонал у кожній країні ДРБ буде координувати наступні функції подорожей, пов'язані з їх агентством:

- Запит на туристичні послуги та цінові пропозиції електронною поштою.
- Підтвердження бронювання квитків електронною поштою.

(Список уповноваженого персоналу ДРБ Україна буде надано стороні/сторонам рамкової угоди окремо та оновлено у разі змін).

Ключові показники ефективності та оцінка ефективності

#	Опис послуг	Стандарт / Рівень послуг
1.	Авіабронювання	<p><u>Нульова помилка</u> в записах пасажирів/бронюванні авіакомпаній/розрахунку тарифу/маршрутизації</p> <p>Для підтверджених бронювань <u>протягом трьох годин</u> з моменту запиту</p> <p>Для замовлень зі списку очікування оновлюйте <u>щоденно</u></p>
2.	Авіа/Залізничні квитки	<p><u>Відсутність помилок</u> в електронних квитках/скасування подорожі через неповні проїзні документи</p> <p><u>Одразу</u> після отримання заявки на відрядження DRC, але не пізніше 3 годин</p>
3.	Виставлення рахунків	<p><u>Нульова помилка/відсутність розбіжностей</u> між рахунками-фактурами та Додатки</p>

		<u>Нульові повернення для уточнення/пояснення</u>
4.	Тарифи/ціни	<p><u>Нульова терпимість</u></p> <p>На рівнях, таких же або нижчих, ніж бажані ставки авіакомпанії. Гарантія, що <u>одна пропозиція є найнижчим доступним тарифом</u></p> <p>Зустрічі кожні півроку для отримання конкурентоспроможних цін на ринку та бажаних умов тарифу (наприклад, оформлення квитків, терміни тощо)</p>
5.	Якість обслуговування	<p>Телефон: приймає всі дзвінки</p> <p>Надзвичайна ситуація: цілодобова доступність із негайною реакцією є обов'язковою</p> <p>E-mail: є / Сайт: є</p> <p>Регулярні координаційні зустрічі з ДРБ: двічі на рік</p>
6.	Вирішення проблем	<p>100% протягом трьох місяців з моменту відмови</p> <p>Своєчасність: один (1) тиждень і в залежності від характеру претензії</p>
7.	Комунікація	Періодичність зв'язку: щомісяця
8.	Офісні приміщення та години роботи	<p>Приєм дзвінків у неробочий час</p> <p>Жодних скарг, що нікого немає, щоб відповісти на дзвінки.</p>

6. Тривалість, терміни та оплата

Початковий контракт укладається на 1 (один) рік і може бути продовжений на додатковий 1 рік на розсуд ДРБ, що здійснює закупівлю, за умови задовільного виконання Підрядником(ами).

Оплата здійснюватиметься траншами відповідно до надання результатів, як зазначено:

Для бронювання квитків

- Постачальник послуг повинен підготувати єдиний рахунок-фактуру наприкінці кожного місяця, включаючи всі квитки, видані протягом відповідного місяця) або єдиний рахунок-фактуру для кожного квитка, надати групу рахунків-фактур наприкінці кожного місяця.
- Кожен рахунок-фактура має вказувати остаточну фактичну вартість, запропоновану авіакомпанією (знімки екрана з веб-сайту авіакомпанії додаються) і плату за обслуговування, чітко за кожним запитом, а також ім'я/прізвище пасажира, маршрут подорожі, подорож дати.

За послуги розміщення

Постачальник послуг готує єдиний рахунок-фактуру наприкінці кожного місяця, включаючи всі розміщення, видані протягом відповідного місяця, або єдиний рахунок-фактуру на кожне помешкання, надсилаючи групу рахунків-фактур наприкінці кожного місяця.

Кожен рахунок-фактура має чітко вказувати фактичну вартість, запропоновану готелями, і плату за послуги для кожного запиту. (Рахунок-проформа/пропозиція від готелю додається).

Для конференц-сервісу

- Постачальник послуг складає єдиний рахунок-фактуру в кінці кожної події.
- Кожен рахунок-фактура має чітко вказувати фактичну вартість, запропоновану готелями, і плату за послуги для кожного запиту. (Рахунок-проформа/пропозиція від готелю додається).

Заявник/координаційний центр має переглянути та очистити рахунок-фактуру разом із супровідними документами протягом одного тижня з дати подання рахунку(ів) до ДРБ.

Після підтвердження та прийняття рахунків ДРБ банківський платіж буде оброблено протягом 30 календарних днів на банківський рахунок Постачальника послуг.

* **Примітка:** Платежі за такі послуги, як проїзд та проживання для іноземних працівників або бенефіціарів, як частина заходів програми, будуть оброблятися за допомогою банківської картки DRC, виданої іноземним банком, без необхідності фізичної присутності картки. Постачальник повинен володіти спеціалізованим POS-терміналом для здійснення такого типу операцій. ДРБ покриватиме власні банківські комісії, а Постачальник нестиме відповідальність за відповідні комісії свого банку.

7. Запропонований склад команди

Склад команди ДРБ:

- Адміністративний персонал (координатори), Програмний персонал (Замовники)
- Персонал відділу публічних закупівель (підготовка, укладення та супровід контракту, документообіг)
- Уповноважений персонал для розміщення, бронювання авіаквитків і турагентських послуг

8. Необхідні відповідність вимогам, кваліфікація та досвід

Основні:

- Досвід:
 - безперервна діяльність протягом останніх п'яти (5) років, з професійним досвідом надання послуг з організації подорожей (для консорціуму всі члени консорціуму повинні відповідати цьому критерію)
- Кваліфікація:
 - діюча ліцензія та сертифікати на надання послуг з організації подорожей (Ліцензія на провадження туроператорської діяльності та Сертифікат на право продажу повітряних перевезень).
- Фінансова спроможність:
 - середній оборот за попередні три (3) роки становить не менше 350 000,00 доларів США. Для спільного підприємства/консорціуму/асоціації всі сторони разом мають відповідати цій вимозі.

Додаткові вимоги:

- Навички, знання, досвід:
 - Принаймні 5 років досвіду в сфері організації подорожей та конференцій-послуг.
 - Кваліфікований персонал, який має сертифікати або диплом про послуги в сфері туризму або суміжна освіта з підтвердженням успішним досвідом роботи на подібних завданнях/проектах із визнаними результатами
 - Підтверджена успішна історія надання послуг.
- Вимоги до мови:
 - Володіння українською/англійською мовами

9. Технічний нагляд

- Список уповноваженого персоналу буде надано після підписання Рамкової Угоди.

10. Процес подання пропозицій

Будь ласка, зверніться до листа-запрошення RFP-UKR-2024-093, щоб отримати докладні інструкції щодо процесу подання вашої пропозиції.

11. Оцінка пропозицій

Будь ласка, зверніться до відповідного розділу листа-запрошення RFP-UKR-2024-093.