

TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1. SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

- 1.1. **Pirkėjas** – UAB „Verslo aptarnavimo centras“
- 1.2. **Tiekėjas arba Organizatorius** – ūkio subjektas – fizinis asmuo, privatusis juridinis asmuo, viešasis juridinis asmuo, kitos organizacijos ir jų padaliniai ar tokių asmenų grupė, su kuriuo Pirkėjas sudaro Sutartį.
- 1.3. **Sutartis** – Sutartis, sudaroma tarp Tiekėjo ir Pirkėjo dėl Pirkimo objekto.
- 1.4. **Paslaugos** – šioje techninėje specifikacijoje nurodytos kelionių organizavimo paslaugos;
- 1.5. **Vežėjai** – įmonės, įregistruotos įstatymų nustatyta tvarka ir turinčios teisę vežti keleivius (oro, sausumos (automobiliais, autobusais, geležinkeliais), vandens transportu);
- 1.6. **IATA** – Tarptautinė oro transporto asociacija;
- 1.7. **Pagrindinė sutartis** – Preliminariosios sutarties pagrindu ir joje bei Pirkimo sąlygų nustatyta tvarka tarp Bendrovės ir vieno iš Tiekėjo sudaroma pagrindinė pirkimo sutartis ir / arba pagrindinės pirkimo sutartys dėl Paslaugų teikimo. Pagrindinė sutartis gali būti sudaroma žodžiu, kai tokios sutarties vertė yra mažesnė kaip 3000,00 EUR be PVM.
- 1.8. **Preliminarioji sutartis** - sutartis(-ys), sudaromos (-os) tarp Tiekėjų ir Pirkėjo, kurios(-ių) pagrindu tarp Preliminariąją sutartį pasirašiusių Tiekėjų bus vykdomas atnaujintas varžymasis. Pirkėjas ketina sudaryti preliminarąsias sutartis su 4 (keturiais), kiekvienoje pirkimo objekto dalyje pirkimą laimėjusiais tiekėjais.
- 1.9. **Atnaujintas varžymasis** – tai teisės aktuose, Pirkimo sąlygose ir Preliminariojoje sutartyje nustatytais sąlygomis ir tvarka vykdomas Pirkėjo sprendimu atnaujintas tiekėjų varžymasis dėl Pagrindinės sutarties sudarymo.
- 1.10. **Užsakymas** – Pirkėjo Bendrovės Atnaujinto varžymosi procedūros metu Tiekėjams, su kuriuo sudaryta Preliminarioji sutartis, pateikiama informacija apie konkrečias perkamas Paslaugas ir taikomas procedūras, į kurią turi atsižvelgti Tiekėjas, teikdamas pasiūlymą Atnaujinto varžymosi procedūros metu.

2. PIRKIMO OBJEKTAS

Kelionių organizavimo paslaugos. Pagrindinės paslaugos:

- 2.1. kelionių organizavimo paslaugos;
- 2.1.1. lėktuvų, kitų transporto priemonių bilietų rezervavimo ir jų pardavimo paslaugos;
- 2.1.2. viešbučių užsienyje ir Lietuvoje rezervavimo ir apgyvendinimo juose pardavimo paslaugos;
- 2.2. Kitos papildomos su kelionių organizavimu susijusios paslaugos: vizų įforminimo bei išdavimo organizavimo, kitų kelionei būtinų dokumentų įforminimo bei išdavimo organizavimo, autobusų, traukinių ir vandens transporto bilietų rezervacijos ir pardavimo, transporto nuomos, kelionės draudimo, konferencijų organizavimo paslaugas (patalpų mokymams ir konferencijoms (konferencijų salių) užsakymą) ir pan. Pirkėjas Paslaugas pirks pagal faktinį poreikį.

3. PIRKIMO OBJEKTO APIMTYS

Preliminarus perkamų paslaugų kiekis 3 metams:

- 3.1. Lėktuvų bilietų rezervavimo ir jų pardavimo paslaugos (į abi puses) – ne daugiau kaip 820 vnt. Vidutinė skrydžių trukmė tarp išskridimo ir parskridimo yra 3 (trys) darbo dienos;
- 3.2. Viešbučių rezervavimo ir apgyvendinimo juose pardavimo paslaugos užsienyje ir Lietuvoje (nakvynėmis) – ne daugiau kaip 2030 vnt.
- 3.3. kitas kelionių organizavimo paslaugas: vizų įforminimo bei išdavimo organizavimo – ne daugiau kaip 50 vnt., kitų kelionei būtinų dokumentų įforminimo bei išdavimo organizavimo – ne daugiau kaip 100 vnt., autobusų, traukinių ir vandens transporto bilietų rezervacijos ir pardavimo – ne daugiau kaip 150 vnt., transporto nuomos – ne daugiau kaip 150 vnt., kelionių draudimas – 1030 vnt, konferencijų organizavimo paslaugas (patalpų mokymams ir konferencijoms (konferencijų salių) užsakymą) - ne daugiau kaip 100 vnt.

4. SUTARTINIŲ ĮSIPAREIGOJIMŲ VYKDYMO VIETA

Pirkėjo visi padaliniai Lietuvos Respublikos teritorijoje. Kiekvieno užsakymo metu Pirkėjas įsipareigoja pranešti apie užsakymo įvykdymo vietą.

5. REIKALAVIMAI PIRKIMO OBJEKTUI

Pirkimo objekto aprašymas

I. Kelionių organizavimas

1. Organizatorius, teikdamas **lėktuvų bilietų rezervavimo ir jų pardavimo paslaugas**, privalo:
 - 1.1. rezervuoti bei parduoti Vežėjų (oro transporto bendrovių) bilietus pagal Pirkėjo užsakyme nurodytus reikalavimus;

1.2. panaudojus oficialias IATA narių Vežėjų kainas, paskelbtas rezervavimo sistemoje AMADEUS arba lygiavertėje bilietų rezervavimo sistemoje, parinkti optimaliausius ir ekonomiškiausius kelionės maršrutus ekonomine klase, be persėdimų ir nakvynių tarpiniuose miestuose. Keliavimas verslo klase galimas tik tuo atveju, jei nebeįmanoma gauti bilietų ekonomine klase arba keliavimas verslo klase pigesnis nei ekonomine klase arba, kai tai nurodo Pirkėjas savo užsakyme. Jei neįmanoma pasiekti miesto be persėdimų, Organizatorius turės parinkti maršrutą su mažiausiu (iš galimų variantų) persėdimų skaičiumi, kaip nurodyta Techninės specifikacijos 1.3 punkte;

1.3. tuo atveju, jei siūlomas maršrutas su persėdimu (jei neįmanoma pasiekti miesto be persėdimų), turi būti siūlomas ne daugiau kaip vienas persėdimas kelionės pirmyn metu ir ne daugiau kaip vienas persėdimas kelionės atgal metu, trukmė tarp skrydžių turi būti ne ilgesnė kaip 6 val., jei nenurodyta kitaip užsakymo pateikimo metu;

1.4. lėktuvo bilietų išankstinio rezervavimo ir išsipirkimo po rezervacijos sąlygos nurodomos kiekviename konkrečiame užsakyme;

1.5. leisti Pirkėjui keisti kelionės datas arba grąžinti bilietus, jei tai leidžia Vežėjų (arba paslaugos tiekėjo) nustatytos bilietų pardavimo taisyklės;

1.6. siekti užtikrinti, kad kelionės oro transportu būtų saugios: Vežėjai (oro transporto bendrovės) turi būti IATA narės;

1.7. skrendant į Europos Sąjungos šalis arba Amerikos žemyną su persėdimais, tarpiniai oro uostai turi būti Europos Sąjungos šalių miestai (kai tai yra įmanoma), išskyrus atvejus, kai užsakyme nurodoma kitaip;

1.8. tarpininkauti tarp keleivio ir galutinio paslaugos teikėjo užtikrinant apgyvendinimą ir pagalbą atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo bei atidėjimo ilgam laikui atvejais, reglamentuojamais pagal 2004-02-11 Europos parlamento ir Tarybos Reglamentą (EB) Nr. 261/2004;

1.9. esant Pirkėjo pageidavimui, teikti internetinius pasiūlymus. Organizatorius pateikia internetinę bilieto kainą, o Pirkėjas privalo ją patvirtinti ne vėliau kaip tą pačią darbo dieną. Gavęs patvirtinimą, Organizatorius patikrina bilieto kainos galiojimą ir nuperka bilietą. Internetinių bilietų pirkimo atvejais, Organizatorius gali siūlyti ir aviakompanijų ne IATA narių skrydžius;

1.10. spręsti dingusio ar sugadinto bagažo problemas kartu su Vežėju (oro transporto bendrove);

1.11. esant skrydžių vėlavimo/atšaukimo atvejais nedelsiant informuoti Pirkėją ir imtis priemonių juos išsprendžiant, remiantis 2004-02-11 Europos parlamento ir Tarybos Reglamentu (EB) Nr. 261/2004.

2. Pagal Pirkėjo poreikį gali būti teikiamos **kitos papildomos Organizatoriaus paslaugos** (apmokama pagal fiksuotus tokių paslaugų įkainius ir atlyginant faktines trečiųjų šalių išlaidas):

2.1. Pirkėjo pageidavimu organizuoti transportą iš / į oro uostą, viešbutį;

2.2. pagal Pirkėjo pageidavimą, organizuoti vykstančiųjų į užsienį kelionės draudimą vykimo į užsienio laikotarpiui, atsižvelgiant į šalį / regioną, į kurį vykstama (medicininių išlaidų, nelaimingo atsitikimo išlaidų, kelionės atšaukimo/ atidėjimo, bagažo praradimo/ sugadinimo/ vėlavimo ir (ar) kitų rūšių draudimą, taikomą draudimo bendrovių);

2.3. rekomenduoti kelionės jungties praradimo draudimą, jeigu skrydyje numatomas trumpas persėdimų laikas, ar kelionės maršrutas sudarytas iš skirtingų Vežėjų (oro transporto bendrovių) bilietų;

2.4. teikti vizų įforminimo bei išdavimo organizavimo, kitų kelionei būtinų dokumentų įforminimo bei išdavimo organizavimo paslaugas vykimo į užsienio valstybę laikotarpiui, atsižvelgiant į šalį / regioną, į kurį vykstama. Pirkėjas, užsakydamas vizas, nurodo, per kiek laiko turi būti padarytos vizos. Pirkėjui pageidaujant, Organizatorius visais reikiamais dokumentais pasirūpina pats, t.y. atvažiuoja pasiimti pasų, nuotraukų ir kt. Sutvarkius vizas, Organizatorius pasus grąžina Pirkėjui.

3. Teikėjas turi teikti aptarnavimą 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę, užtikrinti nuolatinę pagalbą atsiradus bet kokiems neaiškumams ar įvykus nenumatytiems atsitikimams kelionės metu ar po jos.

4. Teikėjas turi pateikti ne mažiau kaip 3 kelionės maršrutų pasiūlymus, iš kurių perkančioji organizacija išsirenka optimalų, jos poreikius atitinkantį pasiūlymą. Kelionės maršrutai siūlomi ekonomine klase, be nakvynių tarpiniuose miestuose, išskyrus atvejus, kai nebėra įmanoma gauti bilietų ekonomine klase arba ekonomiškėnis kelionės maršrutas yra verslo klase. Jei neįmanoma pasiekti kelionės tikslo be persėdimų, maršrutas parenkamas su mažiausiu (iš galimų variantų) persėdimų skaičiumi. Perkančioji organizacija gali paprašyti teikėjo pateikti momentines ekrano kopijas (anglų k. printscreen), kuriose matytųsi paieškos rezultatai ir kiti galimi kelionės maršrutai, kurių teikėjas nepasiūlė (kai tai įmanoma).

5. Teikdamas **transporto užsakymo paslaugas**, Organizatorius privalo:

5.1. teikti autobusų, traukinių ir vandens transporto bilietų rezervacijos ir jų pardavimo (jei įmanoma) paslaugas (vidaus ir tarptautinių maršrutų). Leisti Pirkėjui keisti kelionės datas arba grąžinti bilietus, jei tai leidžia Vežėjų (arba paslaugos tiekėjo) nustatytos bilietų pardavimo taisyklės;

5.2. vykdyti Pirkėjo užsakymus Paslaugoms tik gavus raštišką (faksu arba el. paštu) Pirkėjo užsakymo patvirtinimą, kuris turi būti pateiktas tą pačią darbo dieną kai buvo pateiktas pasiūlymas;

5.3. Pirkėjui paprašius, pasibaigus kiekvienam metų pusmečiui, pateikti apibendrintą informaciją (užsakymų skaičių ir bendrą Organizavimo paslaugų kainą) apie užsakytas Organizavimo paslaugas ir Paslaugas,

skirstant jas į grupes pagal keliavusį asmenį, transporto rūšis, maršrutus, bilieto keitimą, bilieto grąžinimą ir pan.;

5.4. Pirkėjo pageidavimu, organizuoti transportą iš/į oro uostą, viešbutį, mokant pagal fiksuotus tokių paslaugų įkainius ir atlyginant faktines trečiųjų šalių išlaidas

5.5. tuo atveju, kai Pirkėjas patvirtina užsakymą likus ne mažiau kaip 2 (dviem) darbo dienoms iki kelionės pradžios – pristatyti kelionės ir (ar) kitus dokumentus (išskyrus elektroninius) Pirkėjo adresu, su Pirkėju sutartu laiku be papildomo mokesčio, jei nėra sutarta kitaip;

5.6. tuo atveju, kai Pirkėjas patvirtina užsakymą likus mažiau kaip 2 (dviem) darbo dienoms iki kelionės pradžios – suderinti kelionės dokumentų (išskyrus elektroninių) atsiėmimą abiem šalims priimtinu būdu;

5.7. elektroninius kelionės ir (ar) kitus dokumentus atsiųsti Pirkėjo nurodytu el. pašto adresu ne vėliau kaip per 2 darbo valandas nuo užsakymo patvirtinimo, jei nėra sutarta kitaip;

5.8. priimti Pirkėjo užsakymus prieš bet kokius užsakymo vykdymo pradžios terminus;

5.9. nedelsiant raštu informuoti Pirkėją apie bet kokius pasikeitimus, susijusius su konkrečiu užsakymo vykdymu;

5.10. spręsti problemas, atsiradusias užsakymo vykdymo metu, atstovauti Pirkėjo interesus bendraujant su Vežėjais, įvairiomis įstaigomis, įmonėmis, organizacijomis, susijusiosiomis su Organizavimo paslaugų ir Paslaugų teikimu.

6. Teikdamas **viešbučių užsienyje, Lietuvoje rezervavimo ir apgyvendinimo juose pardavimo paslaugas**, Organizatorius privalo:

6.1. rezervuoti bei parduoti apgyvendinimo paslaugas užsienyje ir Lietuvoje;

6.2. Pirkėjo pageidavimu keisti / atšaukti viešbučių rezervacijas (datas, kita) be papildomo Organizatoriaus mokesčio;

6.3. suteikti viešbučių rezervavimo paslaugas per 3 darbo valandas nuo užsakymo pateikimo valandos, jei Perkančioji organizacija nenurodo kito ilgesnio ar trumpesnio termino, kuris negali būti trumpesnis nei 1 darbo valanda;

6.4. rezervuoti viešbutį atsižvelgiant į Pirkėjo nurodymus / pageidavimus (nurodytam nakvynių skaičiui, ne toliau kaip 2 km nuo renginio vietos, jeigu apgyvendinimo kaina neviršija LR vyriausybės nustatyto maksimalaus gyvenamo ploto nuomos normos ir (arba) atsižvelgiant į pageidaujamą viešbučio žvaigždučių skaičių (žvaigždučių skaičius turi būti suteiktas oficialiai, vadovaujantis Viešbučių ir motelių klasifikavimo reikalavimais, patvirtintais Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus 2013 m. vasario 28 d. įsakymu Nr. V-50 (aktuali redakcija)) ar kitų teisės aktų reikalavimais (gali būti pasirenkami 2-jų, 3-jų, 4-ių žvaigždučių viešbučiai; 5-ių žvaigždučių viešbučiai gali būti pasirinkti tik tais atvejais, kai nėra galimybės gauti žemesnio reitingo viešbučio, pvz.: dėl viešbučio užimtumo)), jei Perkančioji organizacija nenurodo kitaip;

6.5. ne vėliau kaip per 2 darbo valandas nuo viešbučio rezervacijos patvirtinimo atsiųsti išsamią informaciją apie viešbučio rezervaciją. Rezervacija gali būti siunčiama iš Organizatoriaus arba tiesiogiai iš viešbučio rezervacinės sistemos;

6.6. garantuoti nurodytą viešbučio rezervacijos kainą konkrečiam užsakymui, t.y. Pirkėjo darbuotojui nuvykus į pasirinktą viešbutį neturi būti taikomi jokie papildomi rezervacijos mokesčiai, išskyrus tą atvejį kai taikomas miesto mokestis („city tax“). Perkančiosios organizacijos darbuotojas miesto mokestį turi susimokėti tiesiogiai viešbučiui;

6.7. rezervuoti vienviečius standartinio tipo kambarius su pusryčiais (išskyrus atvejus, kai Užsakyme nurodoma kitaip);

6.8. kitos kelionių organizavimo paslaugos.

7. Teikdamas **aukščiau nurodytas Paslaugas**, Organizatorius įsipareigoja:

7.1. vykdyti Pirkėjo užsakymus Paslaugoms tik gavus raštišką (faksu arba el. paštu) Pirkėjo užsakymo patvirtinimą, kuris turi būti pateiktas tą pačią darbo dieną kai buvo pateiktas pasiūlymas;

7.2. Pirkėjui paprašius, pasibaigus kiekvienam metų pusmečiui, pateikti apibendrintą informaciją (užsakymų skaičių ir bendrą Organizavimo paslaugų kainą) apie užsakytas Organizavimo paslaugas ir Paslaugas, skirstant jas į grupes pagal keliavusį asmenį, transporto rūšis, maršrutus, kelionės trukmę, bilieto keitimą, bilieto grąžinimą, o kelionių oro transporto atveju – ir pagal aviakompanijas, išankstinio lėktuvo bilietų rezervavimo variantus, rezervuoto lėktuvo bilieto išpirkimo, grąžinimo ir keitimo variantus, kelionės klasę.

7.3. teikti pilną informaciją apie užsakytas nurodytų grupių paslaugas, apie draudimo, viešbučių, susisiekimo kitu transportu paslaugas bei kitas su šiuo Pirkimu susijusias paslaugas;

7.4. organizuoti keliones, derinant kelias transporto rūšis: lėktuvus, traukinius, keltus, autobusus ir kt. transporto priemones (be papildomo mokesčio už derinimą);

7.5. Pirkėjo pageidavimu, organizuoti transportą iš/į oro uostą, viešbutį, mokant tik už organizavimo sąnaudas ir faktines trečiųjų šalių išlaidas;

7.6. nedelsiant raštu informuoti Pirkėją apie bet kokius pasikeitimus, susijusius su konkrečiu užsakymo vykdymu;

- 7.7. spręsti problemas, atsiradusias užsakymo vykdymo metu, atstovauti Pirkėjo interesus bendraujant su Vežėjais, įvairiomis įstaigomis, įmonėmis, organizacijomis, susijusiosiomis su Organizavimo paslaugų ir Paslaugų teikimu;
- 7.8. nemokamai konsultuotis su atnaujinto varžymosi laimėtoju kelionių organizavimo klausimais.
- 7.9. užtikrinti keliautojo asmens duomenų apsaugą remiantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo (toliau – Reglamentas), LR Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu ir kitais asmens duomenų apsaugos teisės aktais.
- 7.10. užtikrinti projektų vadovo/koordinuojančio asmens darbo patirtį (ne trumpesnę kaip 2 metai).

II. Konferencijų organizavimo paslaugos

8. **Patalpų mokymams ir konferencijoms (konferencijų salių) užsakymo Lietuvoje organizavimas:**
- 8.1. patalpų dydis gali priklausyti nuo renginio specifikos;
- 8.2. užsakomose patalpose turi būti mobilūs stalai ir kėdės, ekranas ir projektorius, rašomoji lenta su konferenciniu popieriaus bloknotu ir žymekliais;
- 8.3. organizuojamos kavos pertraukėles mokymų ir konferencijų metu, kurios būtų patiekiamos tose pačiose patalpose, kur vyksta mokymai ar konferencija arba netoliese; į kavos pertraukas įeina: kava, arbata, stalo vanduo, sausainiai, sumuštiniai ar bandelės pagal Pirkėjo pageidavimą;
- 8.4. galimybė renginio dalyviams papietauti pastatuose, kuriuose vyksta mokymai ar konferencijos, arba ne toliau kaip 500 m atstumu nuo jų;
- 8.5. patalpos mokymams ir konferencijoms turi atitikti higienos normų reikalavimus (gera garso izoliacija, kokybiškas apšvietimas ir vėdinimas, šildymas (žiemos metu));
- 8.6. nemokamos Pirkėjo konsultacijos su atnaujinto varžymosi laimėtoju konferencijų aptarnavimo klausimais.
9. Teikdamas **viešbučių Lietuvoje rezervavimo ir apgyvendinimo juose pardavimo paslaugas**, Organizatorius privalo:
- 9.1. rezervuoti bei parduoti apgyvendinimo paslaugas Lietuvoje;
- 9.2. Pirkėjo pageidavimu, keisti / atšaukti viešbučių rezervacijas (datas, kita) be papildomo Organizatoriaus mokesčio;
- 9.3. suteikti viešbučių rezervavimo paslaugas per 3 darbo valandas nuo užsakymo pateikimo valandos, jei Perkančioji organizacija nenurodo kito ilgesnio ar trumpesnio termino, kuris negali būti trumpesnis nei 1 darbo valanda;
- 9.4. rezervuoti viešbutį atsižvelgiant į Pirkėjo nurodymus / pageidavimus (nurodytam nakvynių skaičiui, ne toliau kaip 2 km nuo renginio vietos, jeigu apgyvendinimo kaina neviršija LR vyriausybės nustatyto maksimalaus gyvenamo ploto nuomos normos ir (arba) atsižvelgiant į pageidaujamą viešbučio žvaigždučių skaičių (žvaigždučių skaičius turi būti suteiktas oficialiai, vadovaujantis Viešbučių ir motelių klasifikavimo reikalavimais, patvirtintais Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos direktoriaus 2013 m. vasario 28 d. įsakymu Nr. V-50 (aktuali redakcija)) (gali būti pasirenkami 2-jų, 3-jų, 4-ių žvaigždučių viešbučiai; 5-ių žvaigždučių viešbučiai gali būti pasirinkti tik tais atvejais, kai nėra galimybės gauti žemesnio reitingo viešbučio, pvz.: dėl viešbučio užimtumo)), jei Perkančioji organizacija nenurodo kitaip;
- 9.5. ne vėliau kaip per 2 darbo valandas nuo viešbučio rezervacijos patvirtinimo atsiųsti išsamią informaciją apie viešbučio rezervaciją. Rezervacija gali būti siunčiama iš Organizatoriaus arba tiesiogiai iš viešbučio rezervacinės sistemos;
- 9.6. garantuoti nurodytą viešbučio rezervacijos kainą konkrečiam užsakymui, t.y. Pirkėjo darbuotojui nuvykus į pasirinktą viešbutį neturi būti taikomi jokie papildomi rezervacijos mokesčiai, išskyrus tą atvejį kai taikomas miesto mokestis („city tax“). Perkančiosios organizacijos darbuotojas miesto mokestį turi susimokėti tiesiogiai viešbučiui;
- 9.7. rezervuoti vienviečius standartinio tipo kambarius su pusryčiais (išskyrus atvejus, kai užsakyme nurodoma kitaip).