

УТВЕРЖДАЮ

Должность

личная подпись

расшифровка подписи

“ ” 2020 г.

Техническое задание

Оказание комплекса услуг, связанных с бронированием и оформлением авиационных и железнодорожных билетов, проживанием в гостиницах, получением виз для въезда в иностранные государства

г. Москва
2020

ПЕРЕЧЕНЬ ВИДОВ УСЛУГ

**На основании справочника ОКПД 2 для закупки которых применяется
настоящее техническое задание**

Код	Вид услуги
79.11.11	Услуги по бронированию авиабилетов
79.11.12	Услуги по бронированию мест в поездах
79.11.21	Услуги по бронированию мест временного проживания (гостиницах)
79.11.23	Услуги по бронированию туристических поездок с полным обслуживанием
79.90.12.190	Услуги туристические информационные прочие

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. НАИМЕНОВАНИЕ УСЛУГИ

РАЗДЕЛ 2. ОПИСАНИЕ УСЛУГ

Подраздел 2.1 Состав (перечень) оказываемых услуг

Подраздел 2.2 Описание оказываемых услуг

Подраздел 2.3 Объем оказываемых услуг либо доля оказываемых услуг в общем объеме закупки

РАЗДЕЛ 3. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ

Подраздел 3.1 Общие требования

Подраздел 3.2 Требования к качеству оказываемых услуг

Подраздел 3.3 Требования к гарантийным обязательствам оказываемых услуг

Подраздел 3.4 Требования к исполнителю работ

Подраздел 3.5 Требования к конфиденциальности

Подраздел 3.6 Требования к безопасности оказания услуг и безопасности результата оказанных услуг

Подраздел 3.7 Требования по обучению персонала заказчика

Подраздел 3.8 Специальные требования

РАЗДЕЛ 4. РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

Подраздел 4.1 Описание конечного результата оказанных услуг

Подраздел 4.2 Требования по передаче технических и иных документов Заказчику (оформление результатов оказанных услуг)

РАЗДЕЛ 5. ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБУЧЕНИЮ ПЕРСОНАЛА ЗАКАЗЧИКА

РАЗДЕЛ 6. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИНЯТЫХ СОКРАЩЕНИЙ

РАЗДЕЛ 7. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИЛОЖЕНИЙ

РАЗДЕЛ 1. НАИМЕНОВАНИЕ УСЛУГИ

Оказание комплекса услуг, связанных с бронированием и оформлением авиационных и железнодорожных билетов, проживанием в гостиницах, получением виз для въезда в иностранные государства

РАЗДЕЛ 2. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Подраздел 2.1 Состав (перечень) оказываемых услуг:

2.1.1. Все услуги, определенные в настоящем Техническом задании, предоставляются Заказчику в режиме реального времени в соответствии с направленными заявками на бронирование (далее-Заявка) сотрудникам Исполнителя посредством электронной почты, либо по телефону, с последующим оформлением посредством электронной почты, а так же путем обеспечения доступа авторизованному лицу Заказчика в личный кабинет онлайн системы бронирования Исполнителя (далее онлайн-система) с возможностью предварительного расчета стоимости командировки, в том числе суточных расходов онлайн оформления приказа на командировку, авансового отчёта, онлайн выписки и отказа услуг, просмотра и отслеживания на любой стадии, со сроком хранения не более 5 лет всех произведенных бронирований и формированию отчетов, указанных в п. 4.2.3. настоящего Технического задания. Порядок оказания услуг определен настоящим Техническим заданием.

2.1.2. Услуги по организации авиаперевозок пассажиров. Бронирование, оформление, приобретение, возврат и обмен авиабилетов на внутренние и международные направления, на бланках авиакомпаний в соответствии с установленными правилами и требованиями авиакомпаний.

2.1.3. Услуги по организации железнодорожных перевозок пассажиров. Бронирование, оформление, приобретение, возврат и обмен железнодорожных билетов на внутренние и международные направления российских и иностранных перевозчиков в соответствии с установленными правилами и требованиями ж/д перевозчиков, включая перевозки на аэроэкспрессе.

2.1.4. Услуги по организации проживания в гостиницах. Бронирование, оплата номеров в гостиницах на территории Российской Федерации и за ее пределами, в соответствии с установленными правилами и требованиями гостиниц, поставщиков или субпоставщиков.

2.1.5. Услуги по организации проживания в гостиницах в рамках мероприятий (конференций, совещаний и иных), организуемых третьей Стороной. Бронирование, оплата номеров в гостиницах на территории Российской Федерации и за ее пределами, в соответствии с установленными правилами и требованиями гостиниц, поставщиков или субпоставщиков, являющихся подрядчиками по организации данных мероприятий.

2.1.6. Услуги по организации получения виз для въезда в иностранные государства.

Подраздел 2.2 Описание оказываемых услуг

2.2.1. В рамках оказания услуг Исполнитель обязан обеспечить независимо от способа оформления услуг – как в режиме офлайн-процесса, так и онлайн-процесса с использованием онлайн-системы предоставление услуг в соответствии с 2.2.2 – 2.2.4 и соблюдение, а также контроль работниками Заказчика следующих правил Трэвел-политики Заказчика (приложение №2 к Техническому заданию).

В режиме офлайн-процесса:

- правило рабочего дня;
- правило применения минимального тарифа;
- правило выбора способа проезда;
- правило соблюдения норм по классу обслуживания и найму жилого помещения;
- иных правил в соответствии с Трэвел-политикой Заказчика.

В режиме онлайн-процесса система должна отвечать следующим требованиям:

1. Наличие авторизации и реализации прав доступа;
2. Наличие согласования заявки, обеспечивающих выполнение следующих функций:
 - ON-LINE заказ тревел-услуг;
 - OFF-LINE заказ тревел-услуг;
 - Формирование заявки на командировку;
 - Подбор авиабилетов, ж/д билетов, мест проживания, трансферов, медстраховок, виз, дополнительных тревел-услуг;
 - Процесс согласования заявки в соответствии с требуемым путем согласования;
3. Наличие ON-LINE сообщений, обеспечивающих выполнение следующих функций:
 - Ведение ON-LINE-переписки участников процесса организации командировки.
4. Обеспечить автоматическое подтверждение статуса по выписанному билету (воспользовался пассажир им или отсутствовал на рейсе)

2.2.2. В рамках организации авиаперевозок пассажиров Исполнитель должен обеспечить:

- предоставление авторизованному лицу Заказчика информации о расписании рейсов самолетов, о наличии авиабилетов с учетом ценообразования разных систем бронирования, прямых продаж авиакомпаний, предложений по требуемому маршруту следования к месту назначения с возможностью задачи разнообразных параметров, как то: наименьшее время следования, минимальная цена, время убытия/прибытия к месту назначения, наличие свободных мест, о нормах включенного в тариф провоза багажа, о правилах перевозки багажа, об условиях применения тарифов, о требованиях, условиях и ограничениях, предъявляемых со стороны перевозчиков, о правилах перевозки пассажиров, о предоставлении скидок, специальных льготных тарифов на авиационные перевозки, другую информацию, относящуюся к перевозкам и бронированию, оформлению, продаже авиационных билетов;
- бронирование и оформление мест на выбранные авторизованным лицом Заказчика внутренние и международные рейсы российских и иностранных авиакомпаний, продажа авиабилетов по минимальной цене авиаперевозчика, действующей в данной тарифной сетке по соответствующему классу на момент оформления;
- возврат/обмен авиабилетов (при необходимости);
- направление по электронной почте на контактный адрес авторизованного лица Заказчика электронного билета;
- информирование о временном лимите на оформление билетов по предварительному бронированию как офлайн, так и онлайн;
- в случае чрезвычайных ситуаций, отмены рейса либо переноса времени и места отправления Исполнитель обязан обеспечить незамедлительное информирование на контактный адрес/телефон работника, авторизованного лица Заказчика о соответствующих изменениях и предложить оптимальный альтернативный маршрут проезда;
- направление на согласование по электронной почте авторизованному лицу вариантов билетов не соответствующих действующей Тревел-политике Заказчика, выбранных работником Заказчика.

2.2.3. В рамках организации железнодорожных перевозок пассажиров Исполнитель должен обеспечить:

- оформление, приобретение и обмен железнодорожных билетов на внутренние и международные направления российских и иностранных перевозчиков по минимальной цене перевозчика, действующей в данной тарифной сетке по соответствующему классу на момент оформления билета;
- предоставление информации о расписании рейсов, о наличии билетов с учетом ценообразования разных систем бронирования, предложений по требуемому маршруту следования к месту назначения с возможностью задачи разнообразных параметров, как то: наименьшее время следования, минимальная цена, время убытия/прибытия к месту назначения, наличие свободных мест, о нормах включенного в тариф провоза багажа, о правилах перевозки багажа, об условиях применения тарифов, о требованиях, условиях и ограничениях, предъявляемых со стороны перевозчиков, о правилах перевозки пассажиров,

о предоставлении скидок, специальных льготных тарифов на железнодорожные пассажирские перевозки, другую информацию, относящуюся к перевозкам и бронированию, оформлению, продаже железнодорожных билетов;

- возврат железнодорожных билетов (при необходимости);

- направление по электронной почте на контактный адрес авторизованного лица Заказчика электронного билета;

- в случае чрезвычайных ситуаций, отмены поезда, либо переноса времени и места отправления Исполнитель обязан обеспечить незамедлительное информирование на контактный адрес/телефон работника, авторизованного лица Заказчика о соответствующих изменениях и предложить оптимальный альтернативный маршрут проезда.

- направление на согласование по электронной почте авторизованному лицу вариантов билетов, несоответствующих действующей Тревел-политике Заказчика, выбранных работником Заказчика.

2.2.4. В рамках организации проживания в гостиницах Исполнитель должен обеспечить:

- предоставление информации о наличии и стоимости номеров в гостиницах, включая сбор за ранний заезд и поздний выезд. Предложение должно содержать информацию о тарифах со штрафом и тарифах без штрафа, с указанием временного лимита по бесплатной отмене и размере штрафных санкций;

- предоставление информации о наличии альтернативных вариантов размещения (не менее трех вариантов в соответствии с требованиями, указанными работником, авторизованным лицом Заказчика в Заявке по бронированию);

- бронирование номеров в гостиницах на территории Российской Федерации и за ее пределами в режиме реального времени по действующим тарифам, предоставляемым поставщиками (субпоставщиками) услуг;

- бронирование номеров в гостиницах в ЗАТО и моногородах по действующим тарифам, предоставляемым поставщиками (субпоставщиками) услуг;

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

- в случае чрезвычайных ситуаций, отмены или изменения бронирования проживания Исполнитель обязан обеспечить незамедлительное информирование на контактный адрес/телефон работника, авторизованного лица Заказчика о соответствующих изменениях и предложить оптимальный альтернативный вариант размещения;

- направление на согласование по электронной почте авторизованному лицу вариантов размещения, не соответствующих действующей Тревел-политике Заказчика, выбранных работником Заказчика;

- бронирование номеров в гостиницах, где не возможен безналичный расчет по договору, а только оплата услуг по карте или за наличный расчет.

2.2.5. В рамках организации получения виз для въезда в иностранные государства Исполнитель должен обеспечить:

- консультации по порядку получения визы;

- предоставление списка документов, необходимых для обращения за визой;

- проверку полного комплекта документов, предоставленного работником Заказчика;

- формирование пакета документов для подачи в Посольство/Консульство/ Визовый центр;

- запись в Посольство/Консульство/ Визовый центр для подачи документов;

- подачу документов в Посольство/Консульство/ Визовый центр без присутствия Заявителя (за исключением тех случаев, когда это не допускается правилами Посольств/Консульств);

- получение документов Заявителя из Посольства/Консульства Визового центра (за исключением тех случаев, когда это не допускается правилами Посольств/Консульств);

- предоставление отчетных документов по услуге.

Подраздел 2.3 Объем оказываемых услуг либо доля оказываемых услуг в общем объеме закупки

2.3.1. Срок оказания услуг: один год с момента подписания договора в соответствии с Приложением № 6 к настоящему Техническому заданию. Объем оказанных услуг ограничен предельной стоимостью договора. Данная информация является плановой и может быть скорректирована Заказчиком в связи с изменением потребности.

2.3.2. Ориентировочный объем услуг в течение периода действия договора:

№ п/п	Наименование услуг согласно раздела 2 настоящего технического задания	Максимальное количество услуг
1	2.1.2	70
2	2.1.3	200
3	2.1.4	128
4	2.1.5	20
5	2.1.6	4

РАЗДЕЛ 3. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ

Подраздел 3.1 Общие требования

3.1.1. Исполнителем круглосуточно, в том числе в выходные и праздничные дни предоставляются услуги колл-центра, бронирование/обмен, возврат услуг независимо от способа оформления услуг, согласно п. 2.1.1 – 2.1.7.

3.1.2. Исполнитель обязан 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 хранится у Исполнителя в течение срока действия договора и пять лет по его истечении.

3.1.3. Отчетность, сводки, выборки и статистику по совместной деятельности в целом и по конкретным операциям согласно п. 4.1 настоящего Технического задания Исполнитель формирует и предоставляет Заказчику ежемесячно либо по требованию Заказчика в течение одного рабочего дня с даты получения соответствующего требования.

3.1.4. Исполнителем должен быть обеспечен доступ к онлайн отчетности авторизованному лицу Заказчика, с возможностью самостоятельного выбора периода отчетности, формата его экспорта в Excel также с возможностью самостоятельного формирования отчетности по требуемым показателям, указанным в п. 4.1 настоящего Технического задания. Исполнителем должна быть обеспечена Заказчику возможность администрирования полномочий авторизованных лиц.

3.1.5. Исполнитель предоставляет адаптированную под Заказчика пошаговую инструкцию пользователя сервисом Исполнителя со дня подписания договора. Обеспечивает интеграцию с внутренними учётными системами 1С ERP настраивает внутреннюю кадровую структуру для соблюдения правил Трэвел-политики Заказчика. Срок настройки Системы в соответствии с требованиями технического задания – не более одного календарного месяца с даты подписания договора.

3.1.6. Отправление оформленных проездных документов, подтверждения проживания должно осуществляться путем направления соответствующих документов Исполнителем на электронный адрес авторизованного лица Заказчика, а так же в соответствующий раздел Системы Исполнителя.

3.1.7. В случае предварительного бронирования услуг, Исполнитель должен оповещать работника, авторизованного лица Заказчика о наступающем сроке оформления услуг, посредством направления на адрес электронной почты уведомления, а так же в соответствующий раздел Системы Исполнителя.

Сроки уведомлений: первично – за сутки, повторно - не позднее чем за 1 (один) час до аннуляции предварительного бронирования.

3.1.8. В случае отклонения от Тревел-политики Исполнитель обеспечивает автоматизацию направления запросов на одобрение авторизованному лицу для получения решения о согласовании услуги перед ее оформлением.

3.1.9. Исполнитель предоставляет Заказчику и его работникам форму для заполнения профилей для бронирования в Системе и посредством офлайн транзакций. Исполнитель не менее чем один раз в неделю, обязуется принимать от Заказчика актуализированные профили, обновлять базу работников Заказчика. Формирование и хранение личных данных профилей Заказчика, способы оплаты, поддержание хроники полной истории заказов Исполнитель обеспечивает посредством программного продукта собственной разработки.

3.1.10. Предоставление услуг по оформлению авиабилетов для Заказчика исходя из принципа экономической обоснованности выбора. С целью подтверждения выбора наиболее экономичного тарифа на момент бронирования для перелета до выписки авиабилета Исполнитель проводит предварительный анализ предложений и тарифов нескольких авиакомпаний (не менее 3-х вариантов перелета в промежутке не более 2 часов от запрашиваемого Заказчиком при наличии таких расписаний) и оформляет ценовой анализ по формату, предоставленному Заказчиком.

3.1.11. Исполнитель предоставляет услуги по бронированию гостиниц для Заказчика исходя из принципа экономической обоснованности выбора. С целью подтверждения выбора наиболее экономичного варианта на момент бронирования для размещения сотрудников Заказчика в гостинице до выписки ваучера Исполнитель проводит предварительный анализ предложений и тарифов нескольких гостиниц сопоставимого класса и качества в пределах 2 км. от предполагаемого места проведения переговоров или конференции (не менее 3-х вариантов) и оформляет ценовой анализ по формату Приложения № 6, предоставленному Заказчиком. Комплект документов передаётся одновременно с Отчетом Исполнителя по конкретной заявке.

3.1.12. Исполнитель обязуется закрепить не менее одного персонального менеджера для координации взаимодействия Заказчика и Исполнителя по вопросам исполнения обязательств по договору.

3.1.13. Исполнитель обязуется закрепить не менее 2-х консультантов для бронирования услуг, указанных в п. 2.1.2 – 2.1.6 настоящего Технического задания, в режиме офлайн процесса взаимодействующих с поставщиками/субпоставщиками услуг.

3.1.14. Исполнителем должно быть обеспечено оказание услуг с соблюдением правил Тревел-политики Заказчика. Заявки на бронирование направляются работником, авторизованным лицом Заказчика в установленной форме (Приложение № 3 к Техническому заданию) по электронной почте, либо в режиме онлайн через Систему Исполнителя.

Заявка содержит установочную информацию о датах, предполагаемом маршруте, паспортных данных, классе обслуживания и прочее, в зависимости от запрашиваемой услуги.

3.1.15. Исполнитель осуществляет оперативный подбор и предоставление информации об оптимальных маршрутах следования к месту назначения, наличии билетов, мест в гостиницах, в соответствии с правилами Тревел-политики Заказчика и сроками, установленными Требованием по срокам исполнения Заявок Заказчика (Приложение № 4 к Техническому заданию). Транзакция осуществляется по согласованию с работником, авторизованным лицом Заказчика. Исполнитель обеспечивает обязательное внесение всех транзакций в отчеты. При заказе в онлайн режиме, вся информация автоматически сохраняется в системе, отчётах.

3.1.16. Исполнитель обязуется принимать групповые заявки на бронирование услуг с соблюдением всех правил Тревел-политики Заказчика. Заявки на бронирование направляются Исполнителю работником, авторизованным лицом Заказчика по форме, по электронной почте. Заявка на бронирование содержит установочную информацию о датах, маршруте, паспортных данных, классе обслуживания и прочее, в зависимости от запрашиваемой услуги.

3.1.17. Исполнитель осуществляет оперативный подбор и предоставление информации об оптимальных маршрутах следования к месту назначения, наличии билетов, мест в гостиницах, в установленные Требованиям по срокам исполнения Заявок Заказчика (Приложение № 4 к Техническому заданию).

3.1.18. В случае чрезвычайных ситуаций, отмены рейса, либо переноса времени и места отправления Исполнитель обязан обеспечить незамедлительное информирование на контактный адрес/телефон работника, авторизованного лица Заказчика о соответствующих изменениях и предложить оптимальный альтернативный маршрут проезда и размещения в гостинице и наёмных жилых помещений.

3.1.19. Исполнитель должен организовать подачу документов в Посольства/Консульства/Визовые центры в следующие сроки:

- Документы, переданные в офис Исполнителя до 14.00 часов, заносятся в Посольства/Консульства/Визовые центры на следующий рабочий день;
- Документы, переданные в офис Исполнителя после 14.00 часов, заносятся в Посольства/Консульства/Визовые центры на второй рабочий день.

Указанные сроки подачи документов обеспечиваются при отсутствии необходимости соблюдения установленных процедур записи на подачу или передачу документов в Посольства/Консульства/Визовые центры. В подобных случаях срок подачи определяется в момент записи через информационную службу, действующую при Посольстве/Консульстве/Визовом центре.

При существующих дополнительных ограничениях по срокам подачи документов в Посольства/Консульства/Визовые центры исполнитель обязуется сообщить Заказчику после поступления заявки.

Подраздел 3.2 Требования к качеству оказываемых услуг

3.2.1. Предоставление Исполнителем услуг своевременно на высоком уровне с учетом правил Трэвел-политики Заказчика и операционных стандартов в установленные Соглашением об уровне оказания сервиса сроки (Приложение № 4 к Техническому заданию).

3.2.2. Исполнитель предоставляет Заказчику технологические услуги в части обеспечения бесперебойной работы Системы:

- бесплатное обеспечение круглосуточно 7 дней в неделю доступа к онлайн-системе;
- бесплатное реагирование Исполнителя на экстренные проблемы, связанные с непрерывностью предоставления услуг;
- бесплатное периодическое обновление (доработку) функциональных возможностей Системы путем поставки новых версий;
- бесплатная интеграция с внутренним учётом (программами) Заказчика;
- сопровождение программного обеспечения онлайн-системы, заключающееся в бесплатном устранении ошибок работоспособности а так же возможных сбоях в интеграции систем, в течении всего срока действия Договора;
- технологическое сопровождение в части обеспечения работоспособности онлайн-системы, анализа нетиповых ситуаций и устранения причин их возникновения без взимания за это платы;
- бесплатную техническую поддержку, которая включает консультации, а также изменения в функциональности онлайн-системы по взаимной договоренности между Исполнителем и Заказчиком.

3.2.3. Исполнитель несет ответственность за действительность оформленных проездных документов, ваучеров, визовых и иных документов по РФ, СНГ и за рубежом.

3.2.4. Качество оказанных услуг оценивается в следующих трех категориях:

- доступность 24/7 бронирования независимо от способа оформления услуг – как в режиме офлайн процесса, так и с использованием онлайн-системы;
- исправление ошибок работоспособности онлайн-системы с предельным лимитом 24 часа. Общая доступность Системы должна составлять не менее 99% времени;
- порядок изменения (модернизации) Системы.

3.2.5. Доступность и недоступность Системы

Под доступностью Системы понимается состояние, когда отсутствует Пауза в обслуживании или Запланированный простой.

Пауза в обслуживании – полное бездействие Системы по следующим причинам:

- сбой в линии сети передачи данных, управляемой Исполнителем;
- сбой в работе сервера или маршрутизатора, управляемого Исполнителем
- системные ошибки, вследствие которых Система полностью недоступна, либо ее функционал не позволяет оформить услуги

- ошибки в работе программного обеспечения Исполнителя, вследствие которых Система полностью или частично недоступна.

Перебои в работе, ведущие к полной остановке системы, не могут превышать 1 (одних) суток и должны сопровождаться незамедлительным (в течение 30 минут) информированием Заказчика о существующей проблеме и сроках ее устранения посредством электронной почты.

Запланированный простой – используется для сервисного обслуживания аппаратного оборудования и программного обеспечения, а также для внесения изменений в конфигурацию оборудования и смены версий программного обеспечения.

О запланированном простое Исполнитель должен уведомить Заказчика не менее чем за сутки и производить изменения в ночное время суток.

Нарушение обеспечения бесперебойной работы Системы в части: не информирование или несвоевременное информирование Заказчика о Паузе в обслуживании или Запланированном простое более 1 часа подтверждается протоколом работы Системы.

Недоступностью Системы является невозможность регламентированного взаимодействия с Системой Исполнителя длительностью более одного часа.

Исполнитель гарантирует бесперебойную работу Системы.

К программно-аппаратным средствам, входящим в зону ответственности Исполнителя, относятся:

а. серверы, на которых установлены программные продукты, входящие в состав Системы;

б. компоненты оборудования сети передачи данных, принадлежащего Исполнителю, а также программное обеспечение, установленное на этих компонентах.

В случае прерывания услуг Исполнитель несет ответственность за ошибки, возникающие в программно-аппаратных средствах, обозначенные в пп. (а) и (б) в соответствии с **проектом договора**.

В период простоя / недоступности Системы, сумма вознаграждения Исполнителя при работе в режиме офлайн не должна быть выше суммы вознаграждения, установленной для режима работы онлайн.

В случае выявления системных ошибок и / или в случае, если время простоя / недоступности Системы будет превышать время работы с Исполнителем в режиме офлайн Заказчик оставляет за собой право на применение штрафных санкций, вплоть до расторжения договора с Исполнителем.

Подраздел 3.3 Требования к гарантийным обязательствам оказываемых услуг

Не требуются.

Подраздел 3.4 Требования к исполнителю работ

Не требуются

Подраздел 3.5 Требования к конфиденциальности

3.5.1. Применение всех необходимых организационных и технических мер по обеспечению конфиденциальности и безопасности получаемых от Заказчика персональных данных работников, по защите их от несанкционированного, в том числе, случайного доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения и иных

<p>неправомерных действий в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ. Персональные данные хранятся на территории России.</p> <p>3.5.2. Соблюдение требований по обеспечению сохранности персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152 – ФЗ «О персональных данных».</p> <p>3.5.3 Обращение с переданной Заказчиком информацией, как с конфиденциальной и неразглашение ее третьим лицам ни в устной, ни в письменной форме, за исключением случаев, когда такое раскрытие является обязательным в силу закона.</p>
<p align="center">Подраздел 3.6 Требования к безопасности оказания услуг и безопасности результата оказанных услуг</p>
<p align="center">Не требуются</p>
<p align="center">Подраздел 3.7 Требования по обучению персонала заказчика</p>
<p>В случае перехода на онлайн систему Исполнитель проводит обучающие встречи в офисе Заказчика.</p>
<p align="center">Подраздел 3.8 Специальные требования</p>
<p>Для обеспечения работы системы автоматизированного контроля, со стороны Исполнителя должен быть предоставлен доступ Заказчику к следующим информационным ресурсам:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в рамках обслуживания Заказчика – передача в автоматизированную систему контроля информации о созданных бронированиях и выписанных услугах в рамках обращений Заказчика и доступ к вариантам по услугам, предлагаемым Заказчику, в момент обращения в Онлайн-систему Исполнителя в режиме реального времени; - в рамках обслуживания Заказчика – доступ к журналу заказов Заказчика в Онлайн-системе Исполнителя; - в рамках контроля за исполнением условий Трэвел-политики Заказчика - доступ к журналу применения Трэвел-политики и возможность применения Трэвел-политики к любым услугам, предоставленным Заказчиком Исполнителю в режиме реального времени; - в рамках контроля за корректностью взимаемых сервисных сборов – доступ к информации о размере и условиях взимания сборов между Заказчиком и Исполнителем, а также доступ к детализации выставляемых счетов в электронном формате; - в рамках услуги по продаже авиабилетов – доступ к поисковым и тикетирующим РСС, выделенным для обслуживания Заказчика во всех GDS, используемых Исполнителем, с возможностью создания поисковых запросов Онлайн от имени Заказчика; - в рамках услуги по продаже железнодорожных билетов – доступ к системам дистрибуции, используемых Исполнителем, с возможностью создания поисковых запросов Онлайн от имени Заказчика; - в рамках услуги по бронированию проживания в гостинице – доступ к системам дистрибуции, используемых Исполнителем, с возможностью создания поисковых запросов Онлайн от имени Заказчика; - в рамках услуги по бронированию переговорных комнат – доступ к системам дистрибуции, используемых Исполнителем с возможностью создания поисковых запросов Онлайн от имени Заказчика; <p>По требованию Заказчика Исполнитель обязан предоставить копии первичной отчетной документации по всем услугам, указанным в п. 2.1.1-2.1.6, подтверждающие сумму понесенных Исполнителем затрат в указанный заказчиком срок, но не превышающий 10 рабочих дней.</p>

РАЗДЕЛ 4. РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

Подраздел 4.1 Описание конечного результата оказанных услуг

Своевременно оформленные, оплаченные и переданные Заказчику авиабилеты, железнодорожные билеты, билеты на Аэроэкспресс, подтвержденное и оплаченное проживание в гостинице, в рамках служебной командировки, в соответствии с тарифами, таксами и налогами, предусмотренных законодательством РФ, своевременно оформленные документы для получения визы, оплаченные консульские и иные сборы и переданные Заказчику (полученные работниками Заказчика) паспорта с открытой и действующей визой

4.1.1 Оформленный и доставленный Заказчику авиабилет.

4.1.2 Оформленный и доставленный Заказчику билет на железнодорожный транспорт.

4.1.3 Оформленный и доставленный Заказчику ваучер Исполнителя на проживание в гостинице.

4.1.4. Доставленный Заказчику (полученный работником Заказчика) паспорт с открытой и действующей визой.

Своевременно оформленные ежемесячные статистические и аналитические отчеты, в том числе по запросам Заказчика.

Правильно и своевременно оформленная финансово-отчетная документация по оказанным услугам, согласно п. 2.1 и аналитические отчеты согласно п. 4.2.3.

Подраздел 4.2 Требования по передаче технических и иных документов Заказчику (оформление результатов оказанных услуг)

4.2.1 Требование к отчетным финансовым документам:

По факту оказания услуги Исполнитель обязан предварительно (до выставления оригиналов) согласовать с Заказчиком следующий пакет документов (по отдельным заказам или сводный): акт сдачи-приемки услуг, акт на оказание услуг, акт сверки, счет-фактура, реестр оказания юдных услуг, счет на оплату и иные документы по требованию заказчика.

Согласование производится посредством направления документов по электронному адресу Заказчика в день, следующий за отчетным периодом наступления факта оказания услуг до 17:00 рабочего дня по московскому времени.

Заказчик рассматривает в течение 2 (двух) рабочих дней со дня получения от Исполнителя полученные документы и отправляет подтверждение согласования документов либо мотивированный отказ от их согласования по электронному адресу Исполнителя.

Все документы, прикладываемые к Акту об оказанных услугах Исполнителя (билеты, ваучеры, квитанции и т.д.) на иностранном языке, должны иметь перевод на русский язык.

В случае неправильно оформленных первичных документов Исполнитель вносит исправления в рабочем порядке в течение одного рабочего дня.

Если Заказчик в указанный выше срок не направил Исполнителю подтверждение согласования либо мотивированный отказ от согласования, документы считаются согласованными.

Доставка оригиналов документации Заказчику осуществляется на следующий рабочий день после подтверждения доставки оригиналов Заказчиком с 10:00 до 15:00 часов по московскому времени.

4.2.2. Под фактом (датой) оказания услуг по командированию Стороны принимают:

- по оформлению авиабилетов – дата оформленного электронного авиабилета Заказчику;

- по оформлению железнодорожных билетов – дата оформленного электронного или бумажного железнодорожного билета Заказчику;

- по организации проживания в номерах гостиниц - дата фактического выезда командированного из номера гостиницы;

- по оформлению визы – дата передачи паспорта с открытой и действующей визой Заказчику (работнику Заказчика).

Факт оказания Услуг подтверждается подписанным Сторонами актом об оказании услуг, актом приема-передачи.

Исполнитель начисляет НДС на услуги в соответствии и в случаях его применения поставщиками или субпоставщиками.

4.2.3 Требование к аналитическим отчетам:

Функционал аналитических отчетов подразделяется:

- возможность выбора любого периода построения аналитических отчетов;
- возможность экспорта сформированных аналитических отчетов через Онлайн-систему Исполнителя по набору критериев в формате Excel;
- предоставление авторизованному лицу Заказчика различных уровней к системе отчетности. Ограничение по организациями Заказчика или их комбинации, а также набору отчетов и подразделений в рамках одной организации Заказчика.

Содержание отчетов должно соответствовать перечню (Приложение №5 к Техническому заданию).

РАЗДЕЛ 5. ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБУЧЕНИЮ ПЕРСОНАЛА ЗАКАЗЧИКА

Исполнитель проводит обучение по работе с ресурсом онлайн аналитика.

РАЗДЕЛ 6. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИНЯТЫХ СОКРАЩЕНИЙ

№ п/п	Сокращение	Расшифровка сокращения
1.	РФ	Российская Федерация
2.	ФЗ	Федеральный закон
3.	ЕврАзЭС	Евразийский экономический союз
4.	Заказчик	
5.	ЗАТО	Закрытое административно-территориальное образование
6.	Исполнитель	Организация, являющаяся поставщиком услуг по организации служебных командировок (круглосуточное бронирование, оформление, приобретение и доставку ж/д и авиа билетов, бронирование мест и организацию размещения в гостиницах)
7.	Офлайн процесс	Процесс оказания услуг, не предполагающий использование Заказчиком онлайн-системы для бронирования и оформления услуг, оформляемый путем направления заявки на бронирование Тревел – менеджером Заказчика в адрес Исполнителя посредством электронной почты и/или телефона
8.	Система	Программный продукт, который предоставляет Заказчику доступ к расписанию, наличию мест, стоимости авиабилетов, гостиниц, железнодорожных билетов, билетов на Аэроэкспресс в режиме реального времени, возможность оформить заявку, осуществлять непосредственно бронирование и оформление услуг, формировать статистические отчеты, а также администрировать профили пассажиров
9.	Авторизованное лицо	Лицо, уполномоченное Заказчиком совершать действия при размещении или подтверждении заказа, согласовании отклонений от Тревел-политики, прочие действия, документально оформленные между Заказчиком и Исполнителем. Заказчик устанавливает круг лиц имеющих авторизацию на какие-либо действия и получение данных от Исполнителя

10.	Заявка	Заказ, составленный командиремым или авторизованным лицом на оформление онлайн или офлайн транзакций, указанных в Подразделе 2.1 настоящего Технического задания
11.	Тревел-политика	Регламентирующий документ Заказчика, устанавливающий подход, ограничения, правила, с учетом которых должна осуществляться деятельность по организационно-техническому обеспечению служебных командировок работников Заказчика
12.	Онлайн Транзакция	Резервирование и оформление услуги через онлайн систему без участия консультанта по бронированию либо оформление услуги через консультанта по бронированию, а также размещение заявки через Систему, но с последующим привлечением консультанта по бронированию для оформления услуги
13.	Офлайн транзакция	Оформление услуг через консультанта по бронированию с последующим оформлением
14.	Поставщик услуг	Юридическое лицо, которое непосредственно осуществляет оказание соответствующего вида услуг как на территории Российской Федерации, так и за ее пределами
15.	Субпоставщик услуг	Юридическое лицо, которое реализует или содействует в реализации услуг поставщика услуг
16.	Групповая поездка	Перевозка по единому маршруту с количеством пассажиров от 2 (двух) и более
17.	База данных транзакций Заказчика	База данных всех операций Заказчика, независимо от способа оказания услуг (посредством системы или в режиме офлайн) которые будут храниться отдельно для формирования отчетов
18.	Профиль	Содержит Тревел-политику, передачу персональных данных сотрудников Заказчика – загрузка новых, обновление, увольнение, контакты, кост-центры, должности, номера приказов на командирование и прочие, которые могут быть выбраны для работника в заказе.
19.	Онлайн-система	Процесс оказания услуг по Договору способом предоставления Исполнителем Заказчику доступа к круглосуточной автоматизированной системе для бронирования авиа и ж/д билетов, номеров гостиниц, пассажирских автотранспортных и прочих услуг в режиме реального времени, формирования статистических отчетов, а также администрирования профилей авторизованных лиц.

РАЗДЕЛ 7. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИЛОЖЕНИЙ

№ п/п	Наименование приложения	номер страницы
1.	Список городов являющимся основным местом оказания услуг по проживанию в гостиницах и найму жилых помещений	
2.	Тревэл – политика	
3.	Форма заявки на оказание услуг	
4.	Соглашение об уровне оказания сервиса	
5.	Перечень аналитических отчетов	
6.	Формат представления ценового анализа	
7.	Объем оказания услуг	

Список
городов являющихся основным местом оказания услуг

1. г. Санкт-Петербург и Ленинградская обл.
2. г. Мурманск
3. г. Минск, Республики Беларусь
4. г. Островец, Республики Беларусь
5. г. Екатеринбург
6. г. Глазов, Удмуртской Республики
7. г. Подольск, Московской обл.
8. г. Краснокаменск, Забайкальского края
9. г. Озерск, Челябинской обл.
10. г. Курчатова, Курской обл.
11. г. Нижний Новгород
12. г. Трехгорный, Челябинской обл.
13. г. Обнинск, Московской обл.
14. г. Истра, Московской обл.
15. г. Димитровград, Ульяновской обл.
16. Турецкая Республика
17. г. Снежинск, Челябинской обл.
18. г. Железногорск, Красноярского края
19. г. Северск, Томской обл.
20. г. Протвино, Московской обл.
21. г. Удомля, Тверской обл.
22. г. Фокино, Приморского края
23. Республика Венгрия
24. г. Саров, Нижегородской обл.
25. г. Новосибирск
26. г. Эль-Дабаа, Арабской Республики Египет
27. г. Чита
28. г. Владивосток

ТРЕВЕЛ-ПОЛИТИКА

1. Общие положения

Служебные командировки должны быть оптимальны с точки зрения командировочных расходов. Оптимальной считается служебная командировка, оформленная в установленном порядке не менее чем за 9 календарных дней до фактической даты ее начала, при условии соблюдения остальных требований Тревел-политики _____

При планировании и организации служебных командировок работников должны быть соблюдены следующие правила:

- правило рабочего дня в соответствии с разделом 2;
- правило минимального тарифа в соответствии с разделом 3 (правило с наивысшим приоритетом);
- правило выбора способа проезда в соответствии с разделом 4;
- правило соблюдения норм по классу обслуживания и найму жилья в соответствии с разделом 5.

2. Правило рабочего дня

При планировании служебной командировки руководитель структурного подразделения, оформляющий приказ о направлении работника в служебную командировку, должен:

Руководствоваться требованием, что служебная командировка должна проходить в рабочие дни, в том числе в соответствии с производственным календарем страны, в которую осуществляется командирование, за исключением случаев, когда целью командировки является участие в мероприятии (форуме, семинаре или выставке), которое запланировано на выходные дни, либо инициатором мероприятия является внешняя организация;

При планировании служебной командировки рекомендовано приобретение билетов к месту командирования и обратно таким образом, чтобы маршрут начинался и заканчивался в рабочие дни недели.

Необходимо планировать командировку и проезд до места командирования и обратно так, чтобы избежать необходимости раннего заезда и позднего выезда из гостиницы.

Оптимальное время командирования работника - не более 5 рабочих дней в случае, если это возможно исходя из графика встреч и мероприятий в месте командирования.

3. Правило минимального тарифа

При бронировании билета работник должен выбрать вариант тарифа с наименьшей стоимостью с фиксированными датами, за исключением следующих случаев:

- отсутствие тарифа с фиксированными датами, доступного для бронирования;
- необходимость обеспечения гибкого графика/маршрута в связи с внешними обстоятельствами по согласованию с руководителем структурного подразделения работника;
- найден оптимальный вариант при меньшей совокупной сумме командировочных расходов.

Изменение сроков проезда по личным обстоятельствам, по желанию работника разрешено (работнику оплачивается проезд в обе стороны, не оплачивается проживание и суточные в дополнительные дни):

На выходные и праздничные дни, предшествующие/следующие за датой командирования при условии предварительного согласования руководителя не ниже уровня руководителя структурного подразделения работника по установленной форме (для командировок на территории Российской Федерации), а также Департамента защиты государственной тайны и информации (при наличии соответствующего подразделения) и лица, разрешившего выезд (для зарубежных служебных командировок).

На любые дни при возникновении чрезвычайных обстоятельств, связанных с болезнью работника/близкого родственника работника, смертью близкого родственника работника, возникших во время нахождения работника в служебной командировке/поездке (при нахождении командированного за границей - с разрешения руководителя делегации и по согласованию с ответственным за выполнение требований режима секретности и безопасности во время пребывания за границей).

При выборе варианта размещения в гостинице работник должен отдавать предпочтение варианту в рамках установленных ему лимитов и норм по классу обслуживания, согласно локальным нормативным актам _____.

Работник может выбрать вариант размещения более высокого класса обслуживания в случае, если он дешевле, чем все доступные варианты в рамках норм по классу обслуживания установленных локальным нормативным актам _____.

При выборе билетов и мест размещения в гостиницах работнику следует отдавать предпочтение тем авиакомпаниям и гостиницам, которые предоставляют скидки и специальные тарифы.

Работник может выбрать билет/вариант размещения в гостинице от любых иных авиакомпаний и гостиниц в случае, если у Агента нет предложений, соответствующих требованиям работника.

Выбор гостиницы, не предоставляющей скидки и специальные тарифы, также возможен в следующих случаях:

- наличие рекомендации Заграничного учреждения Российской Федерации по выбору жилого помещения с учетом обеспечения безопасности проживания и санитарных норм;

- осуществление бронирования заграничным учреждением Российской Федерации в соответствии с организационно-техническим обеспечением служебных командировок;

- отсутствие гостиниц, предоставляющих скидки и специальные тарифы, в месте командирования;

- отсутствие мест в гостиницах, предоставляющих скидки и специальные тарифы, на даты командирования;

- расстояние более 1 км при отсутствии маршрутов общественного транспорта от гостиницы, предоставляющей скидки и специальные тарифы, до места проведения мероприятия;

- расстояние проезда на общественном транспорте более 5 км от гостиницы, предоставляющей скидки и специальные тарифы, до места проведения мероприятия;

- выбор жилого помещения осуществляет принимающая сторона;

- выбор жилого помещения определен регламентом мероприятия.

4. Правила выбора способа проезда

_____ компенсируют работнику следующие расходы по использованию наземного транспорта:

- по проезду транспортом общего пользования (включая железнодорожное скоростное сообщение, аналогичное "Аэроэкспресс") к/от аэропорту(а), вокзалу(а), станции, пристани, если к/от аэропорту(а) есть железнодорожное скоростное сообщение, аналогичное "Аэроэкспресс" или аэропорт находится в черте города;

- по оплате проезда на такси или трансфера, если к/от аэропорту, вокзалу, станции, пристани, находящимся за чертой города, нет железнодорожного скоростного сообщения, аналогичного "Аэроэкспресс";

- по оплате проезда на такси (если отбытие/прибытие транспортного средства (или регистрация рейса) начинается/заканчивается ранее 7:00 или позднее 23:00) к аэропорту, вокзалу, станции, пристани при условии предоставления подтверждающих документов (при отсутствии возможности использовать разъездной автомобиль для обеспечения своевременного прибытия работника в место отбытия/прибытия транспортного средства);

- по оплате проезда в зарубежных командировках/поездках на такси или трансфера к/от аэропорту, вокзалу, станции, пристани, если страна командирования относится к III - V группе уровня риска по Шкале Euromoney (<http://www.euromoneycountryrisk.com>), в иных случаях оплата производится по согласованию с генеральным директором _____;

Подтверждающими документами являются бланк строгой отчетности, или квитанция с указанием необходимых реквизитов транспортной организации и кассовый чек, или билет на общественный транспорт с указанием стоимости проезда.

Для служебных командировок по территории Российской Федерации и командировок в страны/по странам Европы при длительности проезда до места командирования ж/д транспортом менее 5 часов или автомобильным транспортом менее 3 часов (в одну сторону) работнику необходимо использовать ж/д транспорт или автомобильный транспорт, за исключением следующих случаев:

- если стоимость авиаперелета, включая расходы на проезд до аэропорта, не превышает стоимости билета на ж/д транспорт или автомобильный транспорт;

при отсутствии билетов на ж/д транспорт и автомобильный транспорт.

Для проезда к месту служебной командировки и обратно не допускается использование личного транспорта.

5. Правила соблюдения норм по классу обслуживания и найму жилого помещения

Класс обслуживания на проезд не должен превышать нормы расходования средств на проезд, установленные для соответствующей категории работников нормам локальным нормативным актом организации отрасли, за исключением следующих случаев:

при сопровождении Генерального директора, первого заместителя/заместителя генерального директора (при количестве сопровождающих не более 1 чел. для 1 руководителя), при условии следования работника одним авиарейсом или ж/д составом с сопровождаемым;

при сопровождении работником иностранной делегации по территории Российской Федерации, ему приобретается билет того же класса/категории, что и членам иностранной делегации;

при сопровождении работником правительственной делегации по территории иностранных государств, ему приобретается билет того же класса/категории, что и членам правительственной делегации;

в случае командирования работника за пределы Российской Федерации в составе делегации, состав которой утвержден распоряжением Правительства Российской Федерации;

при бесплатном повышении класса обслуживания авиакомпанией/категории номера гостиницей;

если билет более высокого класса обслуживания дешевле, чем все доступные билеты более низких классов обслуживания.

в случае приложения письменного согласия работника о компенсации разницы в стоимости проезда и размещения в гостинице из собственных средств.

Стоимость размещения в гостинице/аренды сервисной квартиры не должна превышать нормы расходования средств по найму жилого помещения, установленные локальным нормативным актом _____, за исключением следующих случаев:

при сопровождении Генерального директора _____, первого заместителя/заместителя генерального директора _____ (при количестве сопровождающих не более 1 чел.) с размещением работника в одной гостинице с сопровождаемым, при этом сопровождающий работник размещается в номере с наименьшей доступной стоимостью из имеющихся в наличии;

при сопровождении работником иностранной делегации по территории Российской Федерации;

при сопровождении работником членов правительственной делегации, по территории иностранных государств;

в случае командирования работника за пределы Российской Федерации в составе делегации, если состав делегации утвержден актом Правительства Российской Федерации;

если выбор жилого помещения осуществляет принимающая сторона либо выбор жилого помещения определен регламентом мероприятия;

при командировании в организацию, расположенную в населенных пунктах закрытого административно-территориального образования (ЗАТО) или моногороде, в которых отсутствуют альтернативные предложения по размещению;

при наличии рекомендации Заграничного учреждения Российской Федерации по выбору жилого помещения с учетом обеспечения безопасности проживания и санитарных норм.

Дополнительно к основной цели командирования при сопровождении Генерального директора _____, первого заместителя/заместителя генерального директора _____, сопровождении или участии в составе делегации об этом должно быть указано в заявке на направление в командировку/поездку или в приказе о направлении работника в служебную командировку.

6. Правила бронирования

Основанием для бронирования и приобретения билетов, размещения в гостинице, аренды автотранспорта и аренды переговорных комнат является заявка на бронирование, оформленная при наличии:

согласованной заявки на направление в командировку/поездку;

утвержденного технического задания (для зарубежных служебных командировок) или решение Генерального директора;

фактической передачи указанных документов в подразделение, ответственное за подготовку приказа о командировании.

Форма заявки на бронирование устанавливается в договоре с Агентом.

Заявка на бронирование должна содержать следующую информацию:

фамилия, имя и отчество работника (как указано в паспорте);

дата и диапазон времени (утро, день, вечер) убытия/прибытия в место назначения;

место назначения (страна и город);

дата и диапазон времени (утро, день, вечер) возвращения из служебной командировки/поездки;

вид транспорта (авиа, ж/д, автомобильный или иной);

требования по размещению в гостинице: район города, тип номера, количество ночей проживания.

При бронировании через Тревел-менеджера или Агента без использования онлайн-системы работник может указать в заявке на бронирование предпочтительные для него авиакомпанию, номер рейса и наименование гостиницы, если они не противоречат Тревел-политики _____. Эти пожелания учитываются Тревел-менеджером или Агентом при бронировании.

При бронировании через Агента без использования онлайн-системы Агент предлагает работнику через Тревел-менеджера несколько вариантов проезда и размещения в гостинице (при их наличии), удовлетворяющих условиям заявки на бронирование, включая варианты по минимальной стоимости.

При бронировании через онлайн-систему Тревел-менеджеру предоставляются все доступные варианты проезда и размещения в гостинице, удовлетворяющие условиям заявки на бронирование и нормам на командировочные расходы, установленным в организации, с сортировкой, начиная от минимальной стоимости.

Работник должен выбрать вариант проезда и размещения в гостинице из вариантов, предложенных онлайн-системой через Тревел-менеджера или Агентом в соответствии с правилами, установленными Тревел-политикой _____

В краткосрочные периоды повышения тарифов на проезд и размещение в гостиницах на 50% или более по сравнению с обычным периодом допускаются только служебные командировки/поездки:

при необходимости участия в мероприятии, вследствие проведения которого произошло повышение тарифов;

по вопросам выполнения международных обязательств Российской Федерации и неотложным вопросам по линии Международного агентства по атомной энергии, Агентства по ядерной энергии Организации экономического сотрудничества и развития и других международных организаций (по согласованию с руководителем Корпорации, ответственным за взаимодействие с данной международной организацией);

по вопросам проведения переговоров по международному бизнесу (по согласованию с Генеральным директором _____);

по вопросам проведения переговоров по международной деятельности (по согласованию с руководителем _____, ответственным за тематику переговоров).

Работник может указать в заявке на бронирование вариант проезда и/или размещения в гостинице, не соответствующий нормам и правилам, установленным Тревел-политикой организации отрасли, с приложением письменного согласия о компенсации разницы в стоимости проезда и размещения в гостинице из собственных средств.

Расчет разницы производится: в стоимости проезда по сравнению с наименьшей стоимостью проезда на момент бронирования, стоимости размещения в гостинице - по сравнению с установленными нормами расходования средств по найму жилого помещения.

По каждому бронированию Агент или Тревел-менеджер по запросу уполномоченного лица или владельца процесса предоставляет данные:

соответствие брони нормам на командировочные расходы, установленным для работника, и правилам, установленным Тревел-политикой организации отрасли, в случае несоответствия - причину несоответствия;

разницу в стоимости между выбранным вариантом и вариантом с наименьшей стоимостью.

Тревел-менеджер ежемесячно анализирует:

соблюдение сроков подачи заявок на бронирование;
причины отклонений выполненных заявок на бронирование от норм на командировочные расходы и правил бронирования, установленных Тревел-политикой _____.

О результатах анализа Тревел-менеджер докладывает уполномоченному лицу для принятия управленческих решений.

7. Правила переоформления/возврата билетов.

Переоформление/возврат билетов осуществляется:

при наличии приказа об изменении/отмене командирования;

при необходимости переоформления билетов в момент нахождения работника в месте командирования по запросу работника.

При отмене командировки/поездки работник (самостоятельно или через Тревел-менеджера/Агента) должен незамедлительно, после факта принятия решения об отмене командирования, аннулировать бронирование и произвести возврат выписанного билета (авиа/ж/д) во избежание штрафных санкций, указанных в соответствующем подтверждении о бронировании через онлайн-систему или Агента/Тревел-менеджера.

Переоформление/возврат ж/д или авиабилетов возможно произвести через те службы, через которые были оформлены проездные документы, либо самостоятельно. Если ж/д или авиабилеты были выкуплены работником самостоятельно в других агентствах либо напрямую у перевозчиков, то при переоформлении/возврате ж/д или авиабилетов работник самостоятельно производит необходимые действия для возврата денежных средств по ж/д или авиабилетам. При вынужденном изменении маршрута работник должен получить необходимые отметки в аэропорту на стойке перевозчика для возможности проведения возврата по данному билету с минимальной потерей.

8. Правила отмены найма жилого помещения.

Работник должен ознакомиться с правилами бронирования/ аннулирования бронирования (cancellation policy) жилого помещения (гостиницы, сервисной квартиры) и соблюдать их. При отмене командировки/поездки работник должен получить подтверждение о проведенной процедуре отмены от Тревел-менеджера/Агента (подтверждение по электронной почте) в случае бронирования через Тревел-менеджера/Агента, от службы бронирования жилого помещения (гостиницы, сервисной квартиры) в случае самостоятельного бронирования.

При возникновении штрафов и их уплате при аннулировании бронирования жилого помещения, которое работник бронировал самостоятельно, работник должен приложить условия бронирования к авансовому отчету. _____ компенсируют штрафные санкции, возникшие при аннулировании бронирования жилого помещения (гостиницы, сервисной квартиры), произведенного работником самостоятельно, только в случае выполнения работником всех необходимых действий, указанных в условиях бронирования.

9. Обратная связь

Работник имеет право направить Тревел-менеджеру отзыв или жалобу в отношении Агента и/или поставщика услуг.

Ответ подавшему жалобу работнику должен быть дан в течение 2 рабочих дней.

Форма заявки на предоставление услуг

Заказчик:	
Контактное лицо:	
Телефон:	
Факс:	
E-mail:	

Требуемые услуги:

Билеты

☐

VIP-зал

☐

ЗАКАЗ БИЛЕТОВ:		<i>Авиабилеты</i>		X	Ж/Д билеты:			
<i>Дата</i>	<i>Пункт отправления</i>	<i>Пункт прибытия</i>	<i>№ рейса/время</i>	<i>Класс</i>				
Билеты:	<i>Только забронировать:</i>	X	<i>Сразу выписать:</i>					
Заказ VIP-зала:	<i>На вылет:</i>		<i>На прилет:</i>		<i>Аэропорт:</i>			
<i>Доп. пожелания:</i>								
ПАССАЖИРЫ:								
<i>№</i>	<i>Фамилия, Отчество</i>	<i>Имя,</i>	<i>Дата рождения</i>	<i>Номер паспорта и Срок действия</i>				
1			дд/мм/гггг	<i>№</i>	До дд/мм/гггг			
2			дд/мм/гггг	<i>№</i>	До дд/мм/гггг			
ДОСТАВКА:								

Заказчик: _____ / _____ /

Организация обслуживания (проживание)

Фамилия: _____

Имя: _____

Отчество: _____

отель/гостиница	страна/город	дата заезда	дата выезда	категория (тип) номера	тип кровати	другие пожелания
ДОСТАВКА						

Заказчик:

_____ / _____ /

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОКАЗАНИЯ СЕРВИСА

№	Категория услуги	Перечень услуг	Запрашиваемые Заказчиком параметры, максимальные сроки по ответам
1.	Обработка индивидуальных заявок	Подтверждение получения любого типа заявки	Не более 5 мин.
2.		Обработка запросов на железнодорожные билеты:	
3.		предложение вариантов, информирование о стоимости, подтверждение наличия мест	30 минут
4.		выписка билета	30 мин.
5.		Обработка запросов на авиационные билеты	
6.		предложение авиаперелета по указанному направлению, информирование о стоимости, бронь авиабилета, предоставление и бронирования не менее 2 вариантов авиабилетов, соответствующих ожиданиям клиента в части цена-качество	30 минут
7.		выписка билета	30 мин.
8.		Обработка запросов на бронирование гостиницы по РФ, предложение вариантов, направление подтверждения бронирования. Предоставление возможности бронирования не менее 2 вариантов размещений в гостиницах, соответствующих ожиданиям клиента в части цена-качество	3 часов / 5 часов
9.		Обработка запросов на бронирование гостиницы за границей, предложение вариантов, направление подтверждения бронирования. Предоставление возможности бронирования не менее 3 вариантов размещений в гостиницах, соответствующих ожиданиям клиента в части цена-качество	3 часов / 12 часов
10.		Обработка срочной (вылет в этот же или на следующий день) заявки на авиационные билеты – подтверждение наличия мест, доступных рейсов	30 мин.
11.		Обработка срочной (выезд в этот же или на следующий день) заявки на железнодорожные билеты- информирование о доступных рейсах	30 мин.
12.		Выписка билета по срочной заявке на авиационный или железнодорожный билет	20 мин
13.		Обработка срочной (заезд в этот же или на следующий день) заявки на бронирование гостиницы, в т.ч. за границей, предложение доступных вариантов	1 час

14.		Направление подтверждения бронирования от отеля по срочной заявке	Не более 3 часов
15.	Возвраты	Оформление возврата услуг п. 2.1.1-2.1.5	Техническое оформление возврата в течение 2х часов
16.		Документационное оформление возврата и штрафов с внесением в отчетную документацию	не позднее 1-го рабочего дня с даты обработки возврата / штрафа в системе бронирования
17.	Претензии	Подтверждение получения претензии	Немедленное реагирование при получении претензии и решение вопроса. Для случаев получения претензий пост-фактум - в течение 24 часов с момента получения претензии с сообщением последующих действий по ее рассмотрению и предполагаемого срока окончательного решения
18.		Ответ на претензию, возникшую по вине компании Исполнителя	в течение 3 (трёх) рабочих дней
19.	Комплекс услуг (авиабилеты, ж.д. билеты, гостиницы), в том числе групповая заявка	Обработка заявки на комплекс услуг по РФ и СНГ (при условии направления прямого запроса в гостиницу допускается время ответа на запрос 24 часа)	6 часов/24 часа

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 количеству и стоимости возвратов;
 - 1.4. Отчет по всем пассажирам;
2. Отчеты в разрезе каждой услуги (авиа и железнодорожные билеты, гостиницы)
 - 2.1. Общие и ежемесячные расходы на услугу, набор услуг;
 - 2.2. 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. Предоставление информации по местоположению сотрудников на заданную дату.
4. Оценка выполнения Трэвел-политики в разрезе каждого сотрудника, рейтинг сотрудников

Формат представления ценового анализа¹

Для авиа и ж/д билетов

Маршрут:							
Дата отбытия:							
АВИАКОМПАНИЯ (Рейс)/ПОЕЗД	Время отбытия	Время прибытия	Стоимость запрашиваемого класса обслуживания <указать класс>		Условия отмены	Условия обмена	Услов
			Минимальный вариант	Максимальный вариант			

Для гостиниц и наемных жилых помещений

Город/местность							
Даты проживания							
Название гостиницы	Категория номера	ФОТО номера	Стоимость за 1 сутки проживания/тарифа DAY USE	Стоимость раннего заезда	Стоимость позднего выезда	Условия отмены	Услов

Для трансфера/автотранспортного обслуживания

Город/местность							
Даты проживания							
Наименование поставщика	Класс автомобиля/Марка	Стоимость трансфера	Стоимость аренды автомобиля с водителем за ед.изм ²	Итоговая стоимость по заказу	Англоязычный водитель (да/нет)	Условия отмены/аккредитации	Усл

¹ Ценовой анализ представляется в формате таблиц ниже для соответствующего вида услуг в количестве не менее 3-х вариантов предложений

² По автотранспортным услугам указывать единицу измерения (час/день)

ОБЪЕМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

		НАИМЕНОВАНИЕ:	
Объем оказания услуг		<p>Определяется Исполнителем в соответствии с Заявками Заказчика и включает в себя тарифы, таксы и сборы соответствующих перевозчиков, средств размещения, транспортных компаний, прочих организаций, с которыми Исполнитель связан договорными отношениями, и сервисные сборы Исполнителя</p>	<p>В течении срока с даты заключения договора до полного исполнения обязательств</p>