

УТВЕРЖДАЮ

И.О. вице-президента-директора

МФ АО ИК «АСЭ»

В.В. Евстифеев

Техническое задание на оказание услуг для нужд АО АСЭ.

Предмет закупки: оказание услуг по организации служебных командировок и проезда к месту работы для сотрудников АО АСЭ

Москва

2020

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. НАИМЕНОВАНИЕ УСЛУГИ	3
РАЗДЕЛ 2. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ	3
Подраздел 2.1 Состав (перечень) оказываемых услуг	3
Подраздел 2.2 Описание оказываемых услуг	4
Подраздел 2.3 Объем оказываемых услуг	10
РАЗДЕЛ 3. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ	10
Подраздел 3.1 Общие требования.....	10
Подраздел 3.2 Процесс оформления оказываемых услуг	15
Подраздел 3.3 Требования к качеству оказываемых услуг	17
Подраздел 3.4 Требования к конфиденциальности	19
Подраздел 3.5 Специальные требования	19
РАЗДЕЛ 4. РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ	21
Подраздел 4.1 Описание конечного результата оказанных услуг Исполнителем.....	21
Подраздел 4.2 Требования по передаче технических и иных документов Заказчику (оформление результатов оказанных услуг).....	21
РАЗДЕЛ 5. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИНЯТЫХ СОКРАЩЕНИЙ	46
РАЗДЕЛ 6. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИЛОЖЕНИЙ	48
Приложение № 1 к Техническому заданию.....	27
Приложение № 2 к Техническому заданию.....	28
Приложение № 3 к Техническому заданию.....	29
Приложение № 4 к Техническому заданию.....	33

РАЗДЕЛ 1. НАИМЕНОВАНИЕ УСЛУГИ

- 1.1 Оказание услуг по организации служебных командировок и проезда к месту работы сотрудников Заказчика.

РАЗДЕЛ 2. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Подраздел 2.1 Состав (перечень) оказываемых услуг

- 2.1.1 Все услуги, определенные в п. 2.1.2 – 2.1.10 настоящего Технического задания, предоставляются Заказчику в режиме реального времени путем направления заявок на бронирование (далее – Заявка) сотрудникам Исполнителя посредством электронной почты, а так же путём обеспечения доступа авторизованному лицу Заказчика в личный кабинет онлайн системы бронирования Исполнителя (далее онлайн-система) с возможностью просмотра и отслеживания на любой стадии, с любым сроком хранения всех произведенных бронирований и формированию отчетов, согласно п.4.2.3 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, обмен и возврат 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 и найма жилых помещений. Бронирование, оплата номеров в гостиницах и наёмных помещений на территории Российской Федерации и за ее пределами, в соответствии с установленными правилами и требованиями гостиниц и наёмных жилых помещений, поставщиков или субпоставщиков по тарифам агента.
- 2.1.5 Услуги по организации проживания в гостиницах и найма жилых помещений по специальным тарифам (условиям), в том числе в рамках мероприятий (конференций, совещаний и иных), оператором по организации и размещению которых выступает третья сторона. Бронирование, оплата номеров в гостиницах и наёмных помещений на

территории Российской Федерации и за ее пределами, в соответствии с установленными правилами и требованиями гостиниц и наёмных жилых помещений, поставщиков или субпоставщиков, в том числе являющихся (операторами) подрядчиками по организации данных мероприятий.

- 2.1.6 Услуги по бронированию переговорных комнат и конференц-залов в гостиницах и в наёмных жилых помещениях, в соответствии с установленными правилами и требованиями гостиниц и наёмных жилых помещений, а также организация по бронированию конференц-пакетов или организации питания во время проведения переговоров и конференций (кофе-брейки, кейтеринг).
- 2.1.7 Услуги по бронированию переговорных комнат и конференц-залов в гостиницах и в наёмных жилых помещениях, в рамках мероприятий (конференций, совещаний и иных), оператором по организации и размещению которых выступает третья сторона. Бронирование в соответствии с установленными правилами и требованиями гостиниц и наёмных жилых помещений, а также организация по бронированию конференц-пакетов или организации питания во время проведения переговоров и конференций (кофе-брейки, кейтеринг).
- 2.1.8 Автотранспортные услуги, в том числе трансферы, в рамках служебного командирования, в соответствии с правилами и требованиями транспортных компаний по тарифам агента.
- 2.1.9 Автотранспортные услуги, в том числе трансферы, в рамках служебного командирования на мероприятия (конференции, совещания и иные), оплата которых должна быть осуществлена операторам мероприятия или их субподрядчику, в соответствии с правилами и требованиями транспортных компаний.
- 2.1.10 Услуги по организации бронирования VIP обслуживания в аэропортах при прибытии/отправления авиарейса в соответствии с установленными правилами и требованиями аэропортов.

Подраздел 2.2 Описание оказываемых услуг

- 2.2.1 В рамках оказания услуг Исполнитель обязан обеспечить соблюдение и контроль за работниками Заказчика следующих правил Тревел-политики Заказчика (направляется Заказчиком на электронный адрес Исполнителя _____ в течение 2 (двух) рабочих дней с даты подписания

Договора, а в случае изменений в Тревел-политике в течение 2 (двух) рабочих дней с момента утверждения таких изменений):

- правило рабочего дня;
- правило применения минимального тарифа;
- правило корпоративных тарифов в рамках действующих двусторонних и трехсторонних соглашений между Заказчиком и поставщиками/субпоставщиками услуг о корпоративных тарифах;
- правило выбора способа проезда;
- правило соблюдения норм по классу обслуживания и найму жилого помещения;
- иных правил в соответствии с Тревел-политикой Заказчика.

Авторизованное лицо Заказчика должно иметь возможность формировать и хранить отчет в онлайн системе по всем случаям оказания услуг в сравнении с доступными вариантами, на момент бронирования с индикацией возможных отклонений от Тревел-политики Заказчика.

2.2.2 В рамках организации авиаперевозок пассажиров Исполнитель должен обеспечить:

- предоставление информации о расписании рейсов самолетов, о наличии авиабилетов с учетом ценообразования разных систем бронирования, прямых продаж авиакомпаний, специальных тарифов (в том числе нетто тарифов), предусмотренных Соглашений о специальных тарифах Заказчика с авиакомпаниями, 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 работником или 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 работника и/или авторизованного лица Заказчика электронного билета;
- информирование о временном лимите на оформление билетов по предварительному бронированию;
- в случае чрезвычайных ситуаций, отмены рейса либо переноса времени и места отправления Исполнитель обязан обеспечить незамедлительное информирование на контактный адрес / телефон работника и/или 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;
- бронирование и оформление мест, выбранных работником или авторизованным лицом Заказчика с указанием бонусных карт при их наличии в Заявке на бронирование.

2.2.3 В рамках организации железнодорожных перевозок пассажиров Исполнитель должен обеспечить:

- бронирование, 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, корпоративных (в том числе нетто) тарифов, предусмотренных Соглашениями о специальных тарифах Заказчика с перевозчиками, 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 электронный адрес работника или 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 или авторизованного лица Заказчика о соответствующих изменениях и предложить оптимальный альтернативный маршрут проезда;
- направление на согласование по электронной почте работнику или авторизованному лицу вариантов билетов, несоответствующих действующей Тревел-политике Заказчика, выбранных работником Заказчика;
- бронирование, оформление и приобретение железнодорожных билетов, выбранных работником или авторизованным лицом Заказчика с указанием бонусных карт при их наличии в заявке.

2.2.4 В рамках организации проживания в гостиницах и найма жилых помещений Исполнитель должен обеспечить:

- предоставление информации о наличии и стоимости номеров в гостиницах и наёмных жилых помещениях, включая стоимость услуги 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 или авторизованным лицом Заказчика в Заявке по бронированию);
- бронирование номеров в гостиницах и найм жилых помещений на территории Российской Федерации и за ее пределами в режиме реального времени;
- бронирование номеров в гостиницах и найм жилых помещений в ЗАТО;

- бронирование номеров в гостиницах по тарифу DAY USE при наличии у гостиницы такого вида тарифа в случае необходимости размещения работников Заказчика на несколько часов или в нестандартные сроки;
- бронирование номеров в гостиницах и наёмных жилых помещениях, где не возможен безналичный расчет по договору, а только оплата услуг по карте или за наличный расчет;
- отмену или изменение бронирования проживания в гостиницах и наёмных жилых помещениях в соответствии с правилами отмены/изменения бронирования, установленными соответствующим поставщиком, либо субпоставщиком услуги;
- предложение минимального тарифа с учетом действующих соглашений как Заказчика с гостиницей, поставщиком или субпоставщиком, так и Исполнителя по собственной программе корпоративных и иных специальных, в том числе нетто тарифов;
- в случае чрезвычайных ситуаций, отмены или изменения бронирования проживания Исполнитель обязан обеспечить незамедлительное информирование на контактный адрес / телефон работника и/или авторизованного лица Заказчика о соответствующих изменениях и предложить оптимальный альтернативный вариант размещения;
- направление на согласование по электронной почте авторизованному лицу Заказчика вариантов размещения, не соответствующих действующей Тревел-политике Заказчика, выбранных работником Заказчика.
- данные условия распространяются на услуги, указанные в п.2.1.4-2.1.5 Технического задания.

2.2.5 В рамках услуги по бронированию переговорных комнат и конференц-залов в гостиницах и наемных жилых помещениях, Исполнитель должен обеспечить:

- предоставление информации о наличии и стоимости переговорных комнат;
- бронирование услуги по Заявке на бронирование Заказчика;
- применение Соглашений Заказчика с поставщиком, либо субпоставщиком услуги, о специальных тарифах в том числе по нетто тарифам;

- отмена или изменение бронирования в соответствии с правилами и требованиями гостиниц или поставщиков/субпоставщиков;
- в случае чрезвычайных ситуаций, отмены или изменения бронирования Исполнитель обязан обеспечить незамедлительное информирование на контактный адрес / телефон работника и/или Авторизованного лица Заказчика о соответствующих изменениях.
- данные условия распространяются на услуги, указанные в п.2.1.6-2.1.7 Технического задания.

2.2.6 В рамках организации Автотранспортных услуг, в том числе по трансферам Исполнитель должен обеспечить:

- предоставление информации о наличии и стоимости трансферов;
- бронирование автотранспорта по Заявке на бронирование Заказчика;
- применение условий Соглашений о специальных тарифах Заказчика с поставщиком, либо субпоставщиком услуги, в том числе по нетто тарифам;
- отмена или изменение бронирования в соответствии с правилами и требованиями транспортных компаний;
- в случае чрезвычайных ситуаций, отмены или изменения бронирования Исполнитель обязан обеспечить незамедлительное информирование на контактный адрес / телефон работника и/или авторизованного лица Заказчика о соответствующих изменениях и предложить оптимальный альтернативный вариант автотранспортной услуги.
- данные условия распространяются на услуги, указанные в п.2.1.8-2.1.9 Технического задания.

2.2.7 В рамках услуг по организации бронированию VIP обслуживания в аэропортах Исполнитель должен обеспечить:

- предоставление информации о наличии и стоимости VIP залов (залов ожидания);
- бронирование услуги по Заявке на бронирование Заказчика;
- отмена или изменение бронирования в соответствии с правилами и требованиями аэропортов или поставщиков/субпоставщиков;
- в случае чрезвычайных ситуаций, отмены или изменения бронирования Исполнитель обязан обеспечить незамедлительное информирование на контактный адрес / телефон работника и/или авторизованного лица Заказчика о соответствующих изменениях.

Подраздел 2.3 Объем оказываемых услуг

Ориентировочный объем услуг на три года указан в Приложении №1 настоящего Технического задания. Данная информация является плановой и может быть скорректирована Заказчиком в связи с изменением потребности.

Срок оказания услуг: 3 (три) года, начиная с 08 ноября 2020 года.

РАЗДЕЛ 3. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ

Подраздел 3.1 Общие требования

Предоставленные (оказанные) Исполнителем Услуги считаются Заказчиком качественными, если они предоставлены/оказаны в соответствии с Приложением №3 настоящего Технического задания без отклонений и нарушений.

- 3.1.1 Исполнителем круглосуточно, в том числе в выходные и праздничные дни предоставляются услуги колл-центра, бронирование / обмен, возврат услуг, согласно п. 2.1.2-2.1.10.
- 3.1.2 При оказании услуг Исполнитель обязан учитывать Соглашения о специальных тарифах, скидках на услуги, указанные в п. 2.1.2 - 2.1.10 настоящего Технического задания. Заказчик, в течение 2-х рабочих дней с даты заключения настоящего договора, информирует Исполнителя о наличии Соглашений о специальных тарифах, а в ходе исполнения договора в течение 5-ти рабочих дней о заключении соответствующих соглашений о специальных тарифах по факту их подписания. Исполнитель обязуется обеспечить в течение 5 (пяти) дней с даты предоставления соглашений Заказчиком применение тарифов и/или правил таких соглашений при оформлении услуг. В случае, если стоимость услуги с учетом корпоративных тарифов выше, чем стоимость аналогичных услуг, предложенных Исполнителем, то для бронирования работнику или авторизованному лицу Заказчика должна быть предложена наименьшая стоимость данных услуг.
- 3.1.3 Исполнитель обязан формировать и хранить транзакционные отчеты по оформленным услугам с фиксацией следующей информации включая, но не ограничиваясь: по стоимости услуги, маршруту, МВЗ, ФИО работника Заказчика, и иной информацией. Отчет должен иметь сравнение с доступными альтернативными предложениями по стоимости и заданным

поисковым параметрам в любой их комбинации на момент оформления услуги с индикацией возможных отклонений от Тревел-политики Заказчика. Отчет хранится у Исполнителя в течение срока действия договора и пять лет по его истечении.

- 3.1.4 Отчетность, сводки, выборки и статистику по совместной деятельности в целом и по конкретным операциям согласно п. 4.2 настоящего Технического задания Исполнитель формирует и предоставляет Заказчику ежемесячно либо по требованию Заказчика в течение одного рабочего дня с даты получения соответствующего требования путем направления соответствующих документов на электронный адрес авторизованного лица Заказчика.
- 3.1.5 Исполнителем должен быть обеспечен доступ к онлайн отчетности авторизованному лицу Заказчика, с возможностью самостоятельного выбора периода отчетности, формата его экспорта – Excel и PDF, валюты отчета (рубль РФ, Доллар США, Евро и иная валюта), а также с возможностью самостоятельного формирования отчетности по требуемым показателям, указанным в п. 4.2 настоящего Технического задания. Исполнителем должна быть обеспечена Заказчику возможность администрирования полномочий Авторизованных лиц в течение срока оказания услуг по настоящему Договору.
- 3.1.6 Исполнитель предоставляет адаптированную под Заказчика пошаговую инструкцию пользователя сервисов Исполнителя срок не более 20 календарных дней с даты подписания Договора.
- 3.1.7 Отправление оформленных проездных документов, подтверждения проживания должно осуществляться путем направления соответствующих документов на электронный адрес Авторизованного лица Заказчика либо командированного работника.
- 3.1.8 В случае предварительного бронирования услуг, Исполнитель должен оповещать работника либо авторизованное лицо Заказчика о наступающем сроке оформления услуг, посредством направления на адрес электронной почты уведомления. Сроки уведомлений: первично – за сутки, повторно - не позднее, чем за 3 часа до аннуляции предварительного бронирования.
- 3.1.9 Во всех случаях отклонений от Тревел-политики Исполнитель обеспечивает автоматизацию направления запросов на одобрение авторизованному лицу Заказчика для получения решения о согласовании услуги перед ее оформлением.

- 3.1.10 Исполнитель предоставляет для Заказчика и его работников форму для заполнения профилей для бронирования. 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 с посредством программного продукта собственной разработки, либо используемого на правах лицензионного соглашения с соблюдением требований о конфиденциальности.
- 3.1.11 Сроки настройки Системы в соответствии с требованиями технического задания – не более одного календарного месяца с даты подписания договора.
- 3.1.12 Предоставление услуг по оформлению авиа- и железнодорожных билетов 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 авиаперевозчиков и направляет Заказчику не менее 3-х вариантов перелета, соответствующих заявленным параметрам с возможностью максимального отклонения от запрашиваемого Заказчиком времени вылета/прилета не более 2 часов (при наличии таких в расписании). Исполнитель обязан предоставить информацию о минимальном невозвратном и минимальном возвратном тарифе на авиабилеты;
 - с целью подтверждения выбора наиболее экономичного тарифа на момент выписки железнодорожного билета Исполнитель проводит предварительный анализ предложений и тарифов по нескольким вариантам отправления поездов (не менее 2-х вариантов, соответствующих заявленным параметрам с возможностью максимального отклонения от запрашиваемого Заказчиком времени отбытия/прибытия не более 2 часов (при наличии таких в расписании).
- В случае отсутствия в установленном диапазоне времени убытия/прибытия Исполнитель предоставляет Заказчику соответствующую справку.
- 3.1.13 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 по запросу Заказчика оформляет ценовой анализ по установленному формату, предоставленному Заказчиком. Комплект документов передается вместе с Отчетными документами на основании запроса Заказчика по конкретной Заявке на бронирование.

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

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

3.1.15 Исполнитель обязан своевременно информировать Заказчика по любым вопросам, связанным с ходом исполнения его Заявок, а также оперативно информировать Заказчика обо всех изменениях или аннуляциях в произведенных Заказах, произошедших по инициативе Поставщиков услуг и в иных случаях.

3.1.16 В случае необходимости Исполнитель осуществляет бронирование с применением условий Соглашений о специальных тарифах Заказчика с поставщиком услуги, в том числе по нетто тарифам.

3.1.17 Обеспечение возврата и обмена проездных документов в кратчайшие сроки для обеспечения наименьших финансовых потерь без взимания с Заказчика вознаграждения Исполнителя за возврат и обмен проездных документов (в соответствии с правилами возврата/обмена билетов на соответствующем транспорте).

3.1.18 Обеспечение срочной отмены бронирования проживания в гостинице в кратчайшие сроки для обеспечения наименьших финансовых потерь без

взимания с Заказчика вознаграждения Исполнителя за отмену услуги в соответствии с правилами поставщика.

- 3.1.19 Обеспечение срочной отмены бронирования автотранспортных услуг в кратчайшие сроки для обеспечения наименьших финансовых потерь без взимания с Заказчика вознаграждения Исполнителя за отмену услуги в соответствии с правилами поставщика.
- 3.1.20 Обеспечение срочной отмены бронирования VIP обслуживания в аэропортах в кратчайшие сроки для обеспечения наименьших финансовых потерь без взимания с Заказчика вознаграждения Исполнителя за отмену услуги в соответствии с правилами поставщика.
- 3.1.21 Исполнитель обязуется закрепить не менее одного персонального консультанта для Заказчика для координации взаимодействия подразделений и служб Исполнителя по вопросам исполнения обязательств по договору.
- 3.1.22 Исполнитель обязуется закрепить не менее 3-х универсальных консультантов для бронирований, указанных в п. 2.1.2-2.1.10 настоящего Технического задания.
- 3.1.23 Исполнитель обязуется закрепить не менее 1-го универсального консультанта, для работы с групповыми поездками для бронирований, указанных в п. 2.1.2-2.1.10 настоящего Технического задания.
- 3.1.24 Исполнитель обязуется закрепить не менее 2-х универсальных консультантов для работников Заказчика, занимающих должности уровня грейда 4 и выше для бронирований, указанных в п. 2.1.2-2.1.10 настоящего Технического задания, непосредственно взаимодействующих с поставщиками/субпоставщиками услуг. Консультанты оказывают услуги в режиме 24/7. Консультант должен иметь опыт работы с VIP-клиентами не менее одного года в организации Исполнителя, обладать знаниями о наборе услуг, уровне гостиниц и использовать привилегии для VIP клиентов (специальные тарифы, трансфербес, повышение категории номера, ужин в ресторане и т.п.).

Консультант должен обеспечить:

- индивидуальный подход к обслуживанию клиента, при организации поездки клиента, предлагать полный набор услуг, необходимых для обеспечения комфорта и возможности оптимально и успешно реализовать клиентом задачи в ходе командировки;
- качественное логистическое сопровождение по маршруту: организовать работу с поставщиками и картой (расчёт времени расстояния к/от

аэропорта, гостиницы, офиса/ места проведения мероприятия), знать текущие события в месте командирования для учета их влияния на ход командировки, обеспечить контроль целостности поездки на всех "ключевых точках" оказания услуг, а также предусмотреть нюансы. Оперативно предлагать пути решения по логистике.

- организацию работы с поставщиками таким образом, чтобы производить корректировку в ходе изменений поездки с минимальными финансовыми потерями и в максимально короткие сроки.

- оплату по б/н дополнительных услуг в гостинице,

- соблюдение Требований по срокам исполнения Заявок Заказчика в соответствии с Приложением № 3 к Техническому заданию.

3.1.25 Взаимодействие с закрепленными консультантами должно осуществляться омниканальным способом.

3.1.26 Исполнителем должно быть обеспечено незамедлительное смс и электронное оповещение командированных работников о событиях, которые могут подвергнуть опасности путешествующих или вызвать неудобства во время поездки (оказать влияние на своевременность вылета и прибытия рейса и пр.)

3.1.27 Все закрепленные универсальные консультанты оказывают услуги в режиме 24/7, должны иметь навык работы в системах бронирования: Amadeus/ Galileo/ Sabre/ Габриэль/ Сирена.

3.1.28 Заказчик вправе потребовать от Исполнителя замену в течении 14 календарных дней закрепленного консультанта в случае оценки взаимодействия как неудовлетворительного.

Подраздел 3.2 Процесс оформления оказываемых услуг

3.2.1 Исполнителем должно быть обеспечено оказание услуг с соблюдением правил Тревел-политики Заказчика и действующих Соглашений о специальных тарифах между Заказчиком и поставщиками.

3.2.2 Заявки на бронирование направляются Работником или авторизованным лицом Заказчика в установленной форме (Приложение № 2 к Техническому заданию) по электронной почте, либо иным способом коммуникации в соответствии с п.3.1.25 настоящего Технического задания. В случае, если Заявка на бронирование принята не по электронной почте, результат оказанных услуг, оформленный в соответствии с п.4.1 настоящего Технического задания, должен быть

направлен на электронный адрес работника или авторизованного лица Заказчика.

- 3.2.3 Заявка на бронирование содержит установочную информацию о датах, предполагаемом маршруте, паспортных данных, классе обслуживания и прочее, в зависимости от запрашиваемой услуги.
- 3.2.4 Исполнитель осуществляет оперативный подбор и предоставление информации об оптимальных маршрутах следования к месту назначения, наличии билетов, мест в гостиницах и наёмных жилых помещений, трансферах и бронировании переговорных комнат в соответствии с правилами Тревел-политики Заказчика и сроками, установленными Требованием по срокам исполнения Заявок на бронирование Заказчика (Приложение № 3 к Техническому заданию). Оформление услуги осуществляется по согласованию с Работником и/или авторизованным лицом Заказчика. Исполнитель обеспечивает обязательное внесение всех транзакций в отчеты.
- 3.2.5 Исполнитель обязуется принимать Заявки на бронирование услуг групповой поездки с соблюдением всех правил Тревел-политики Заказчика. Заявки на бронирование направляются Исполнителю работником и/или авторизованным лицом Заказчика по форме, представленной в Приложении № 2 Технического задания, по электронной почте.
- 3.2.6 Исполнитель осуществляет оперативный подбор и предоставление информации об оптимальных маршрутах следования к месту назначения, наличии билетов, мест в гостиницах, трансферах и бронировании переговорных комнат в установленные сроки исполнения Заявок на бронирование Заказчика в соответствии Приложение № 3 к Техническому заданию.
- 3.2.7 В случае предварительного бронирования услуг, Исполнитель должен оповещать работника и/или авторизованное лицо Заказчика о наступающем сроке оформления услуг, посредством направления на адрес электронной почты уведомления. Сроки уведомлений: первично – за сутки, повторно - не позднее, чем за 3 часа до аннуляции предварительного бронирования.
- 3.2.8 В случае чрезвычайных ситуаций, отмены рейса, либо переноса времени и места отправления Исполнитель обязан обеспечить незамедлительное информирование на контактный адрес/телефон работника или авторизованного лица Заказчика о соответствующих изменениях и

предложить оптимальный альтернативный маршрут проезда и размещения в гостинице и наёмных жилых помещений.

Подраздел 3.3 Требования к качеству оказываемых услуг

- 3.3.1 Предоставление Исполнителем услуг своевременно на высоком уровне с учетом правил Тревел-политики Заказчика и действующих двусторонних и трехсторонних соглашений между Заказчиком и поставщиками/субпоставщиками услуг о корпоративных тарифах, и операционных стандартах, установленных Требованием по срокам исполнения Заявок Заказчика (Приложение № 3 к Техническому заданию).
- 3.3.2 Исполнитель предоставляет Заказчику технологические услуги в части обеспечения бесперебойной работы Системы:
- обеспечение круглосуточно 7 дней в неделю доступа к онлайн-системе;
 - реагирование Исполнителя на экстренные проблемы, связанные с непрерывностью предоставления услуг;
 - е периодическое обновление (модернизация) функциональных возможностей Системы путем поставки новых версий;
 - сопровождение программного обеспечения онлайн-системы, заключающееся в устранении ошибок, в течение 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;
 - техническую поддержку, которая включает консультации, а также изменения в функциональности онлайн-системы по взаимной договоренности между Исполнителем и Заказчиком.
- 3.3.3 Исполнитель несет ответственность за действительность оформленных проездных документов, ваучеров и иных документов как в РФ и в странах СНГ, так и за рубежом.
- 3.3.4 Качество оказываемых услуг оценивается в следующих трех категориях:
- Осуществление бронирования в режиме 24/7 независимо от способа получения Заявки;

- Исправление ошибок работоспособности онлайн-системы с предельным лимитом 3 часа. Общая доступность Системы должна составлять не менее 99% времени;
- Порядок изменения (модернизации) Системы.

3.3.5 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 (одного) часа и должны сопровождаться незамедлительным (в течение 10 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.

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 полную ответственность за ошибки, возникающие в программно-аппаратных средствах.

Подраздел 3.4 Требования к конфиденциальности

- 3.4.1 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 неправомерных действий в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ. Персональные данные хранятся на территории Российской Федерации.
- 3.4.2 Соблюдение требований по обеспечению сохранности персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» и с Постановлением Правительства РФ от 01.11.2012 г. № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных».
- 3.4.3 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.

Подраздел 3.5 Специальные требования

Для обеспечения работы системы автоматизированного контроля, со стороны Исполнителя должен быть предоставлен доступ Заказчику к следующим информационным ресурсам:

- 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 аренде автотранспортных услуг (трансферы) – 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;
- 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 Тревел-политики Заказчика - доступ к журналу применения Тревел-политики и возможность применения Тревел-политики к любым услугам, предоставленным Исполнителем Заказчику 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;

По требованию Заказчика Исполнитель обязан предоставить копии первичной отчетной документации по всем услугам, указанным в п. 2.1.2-2.1.10, подтверждающие сумму понесенных Исполнителем затрат в указанный заказчиком срок, но не превышающий 10 рабочих дней.

РАЗДЕЛ 4. РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

Подраздел 4.1 Описание конечного результата оказанных услуг Исполнителем

Своевременно оформленные, оплаченные и переданные Заказчику авиабилеты, железнодорожные билеты, билеты на Аэроэкспресс, подтвержденное и оплаченное проживание в гостинице, подтвержденный и оплаченный трансфер в рамках служебной командировки, подтвержденные и оплаченные переговорные комнаты, подтвержденные и оплаченные проходы в VIP залы, залы ожидания в международных аэропортах.

- 4.1.1 Оформленный и доставленный Заказчику авиабилет. По Запросу заказчика прокладывается документальное обоснование экономически эффективного выбора перевозчика и выбранного тарифа (по формату, предоставленному Заказчиком).
- 4.1.2 Оформленный и доставленный Заказчику билет на железнодорожный транспорт.
- 4.1.3 Оформленный и доставленный Заказчику ваучер Исполнителя на проживание в гостинице с применением специальных тарифов и скидок, предоставляемых гостиницами организациям Госкорпорации «Росатом».
- 4.1.4 Оформленный и доставленный Заказчику ваучер Исполнителя на трансфер: аэропорт или ж/д вокзал – гостиница (и в обратном направлении), осуществленная перевозка пассажира в место назначения.
- 4.1.5 Своевременно оформленные ежемесячные статистические и аналитические отчеты, в том числе по запросам Заказчика.
- 4.1.6 Правильно и своевременно оформленная финансово-отчетная документация по оказанным услугам, согласно п. 2.1.2-2.1.10 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 Отчетные финансовые документы:

Полный пакет документов (по отдельным заказам или сводный) за установленный Заказчиком период и срок Исполнитель предоставляет Заказчику: акты сверки, счета, счета-фактуры, товарные накладные, акты об оказании услуг, реестры проездных документов (в электронном виде копию реестров проездных документов с прикрепленными заявками на бронирование, вошедшими в реестр) иные документы по требованию

Заказчика, в том числе повторные, в течение всего отчетного периода по требованию Заказчика, включающих Ф.И.О. работника Заказчика, маршрут, вид транспорта, код подразделения, табельный номер работника и прочие данные, но не ограниченные данным перечнем.

Исполнитель своими силами и за свой счет организывает доставку необходимой документации Заказчику по рабочим дням с 10 до 18 часов.

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

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

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 командируемого из номера гостиницы, а при длительном проживании - ежемесячно, последний день месяца;
- по организации пассажирских автотранспортных услуг - дата завершения перевозки по маршруту согласно запросу Заказчика;
- по предоставлению Заказчику переговорной комнаты, конференц-залов - дата завершения проведения переговоров в заказанных помещениях/переговорных комнатах;
- по бронированию VIP залов, залов ожидания в международных аэропортах - дата оказания услуги Заказчику;

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

4.2.3 Требование к аналитическим отчетам:

Функционал аналитических отчетов подразделяется:

- возможность построения и просмотра аналитических отчетов в режиме реального времени через Онлайн-систему Исполнителя авторизованным лицом Заказчика по каждому работнику, как отдельной организации Корпорации, так и набору организаций. При этом формирование и выгрузка отчетов в онлайн системе не должны превышать 1 часа;

- возможность выбора любого периода построения аналитических отчетов, включая сравнение с предыдущим заданным периодом;
- возможность экспорта сформированных аналитических отчетов через Онлайн-систему Исполнителя по набору критериев в соответствии с п. 3.1.3 в формате PDF и Excel;
- предоставление авторизованному лицу Заказчика различных уровней к системе отчетности. Ограничение по организациям Заказчика или их комбинации, а также набору отчетов и подразделений в рамках одной организации Заказчика.

Содержание отчетов должно соответствовать перечню (Приложение №4 к Техническому заданию), но не ограничиваться им.

Исполнитель предоставляет отчеты по требованию Заказчика в формате Excel путем направления отчета на электронную почту авторизованного лица Заказчика. Срок направления отчета не более 1 рабочего дня после получения запроса.

5. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИНЯТЫХ СОКРАЩЕНИЙ

№ п/п	Сокращение	Расшифровка сокращения
1	Авторизованное лицо	Лицо, уполномоченное Заказчиком совершать действия при размещении или подтверждении заказа, согласовании отклонений от Трэвел-политики, прочие действия, документально оформленные между Заказчиком и Исполнителем. Заказчик устанавливает круг лиц имеющих авторизацию на какие-либо действия и получение данных от Исполнителя
2	База данных транзакций Заказчика	база данных всех операций Заказчика, которые будут храниться отдельно для формирования отчетов
3	Групповая поездка	Перевозка по единому маршруту с количеством пассажиров от 2 (двух) и более
4	Заказчик	АО ИК "АСЭ"
5	ЗАТО	Закрытое административно-территориальное образование
6	Заявка	Заказ, составленный командиремым или

		авторизованным лицом на оформление транзакций, указанных в Подразделе 2.1 настоящего Технического задания.
7	Исполнитель	Участник, с которым по итогам закупочной процедуры будет заключен договор на оказание услуг по организации деловых поездок работников АО ИК "АСЭ"
8	МВЗ	Цифровое или буквенное обозначение места возникновения затрат, на которое в соответствии со статистикой Исполнителя относятся расходы соответствующего вида (структурное подразделение, проект и т.п.)
9	Омниканальность	это единая система, связывающая воедино различные каналы коммуникации, удобные для Заказчика.
10	Поисковый РСС	идентификатор Исполнителя, используемый для совершения поиска и бронирования авиабилетов, при доступе в GDS посредством интернет-инструментов
11	Поставщик услуг	Юридическое лицо, которое непосредственно осуществляет оказание соответствующего вида услуг как на территории Российской Федерации, так и за ее пределами
12	Профиль	содержит Трэвел-политику, передачу персональных данных сотрудников Заказчика – загрузка новых, обновление, увольнение, контакты, кост-центры, должности, и прочие, которые могут быть выбраны для работника в заказе.
13	РФ	Российская Федерация
14	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

15	Субпоставщик услуг	Юридическое лицо, которое реализует или содействует в реализации услуг поставщика услуг
16	Тикетирующий РСС	идентификатор Исполнителя, используемый для поиска, бронирования и выдачи авиабилетов, при доступе в GDS посредством прямого подключения через специализированное программное обеспечение
17	Транзакция	Резервирование и оформление услуги по бронированию
18	Трэвел-политика	Регламентирующий документ Заказчика, устанавливающий подходы, ограничения, правила, с учетом которых должна осуществляться деятельность по организационно-техническому обеспечению служебных командировок работников Заказчика
19	Универсальный консультант	Работник исполнителя, непосредственно отвечающий за бронирование АВИА, ЖД услуг, а также услуг наземного обслуживания (гостиницы, ВИП-залы, трансферы и автотранспортное обеспечение, а также иные услуги).
20	ФЗ	Федеральный закон
21	DAY USE	Тариф для бронирования только дневного проживания
22	GDS (Глобальная дистрибутивная система / Система дистрибуции)	Глобальная распределительная система, предоставляющая в режиме реального времени полный доступ к ресурсу мест, предоставленных для продажи и бронирования, информацию по тарифам авиакомпаний, отелей и иных поставщиков услуг, а также справочную и прочую информацию
23	РСС	буквенно-цифровой идентификатор Исполнителя для совершения транзакций в GDS
24	SLA	согласованный уровень оказания сервиса

РАЗДЕЛ 6. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИЛОЖЕНИЙ

Номер приложения	Наименование приложения	Номер страницы
1	Ориентировочный объем услуг	27
2	Образец заявки на оформление услуг командирования	28
3	Требования по срокам исполнения Заявок Заказчика (SLA)	29
4	Перечень аналитических отчетов	33

Приложение № 1 к Техническому заданию
«Ориентировочный объем услуг*»

Пункт ТЗ	Наименование услуги	Ед. измерения показателя	Количество
2.1.2	Услуги по организации авиаперевозок пассажиров.	шт.	74010
2.1.3	Услуги по организации железнодорожных перевозок пассажиров.	шт.	81300
2.1.4	Услуги по организации проживания в гостиницах и наёмных жилых помещений.	шт.	40000
2.1.5	Услуги по организации проживания в гостиницах и найма жилых помещений по специальным тарифам (условиям), в том числе в рамках мероприятий (конференций, совещаний и иных), оператором по организации и размещению которых выступает третья сторона.	шт.	47550
2.1.6 2.1.7	Услуги по бронированию переговорных комнат, в том числе предоставление переговорных комнат, включая услуги по бронированию переговорных комнат, включая предоставление переговорных комнат, в рамках мероприятий (конференций, совещаний и иных), оператором по организации и размещению которых выступает третья сторона.	ед.	140
2.1.8	Автотранспортные услуги, в том числе трансферы.	ед.	47120
2.1.9	Автотранспортные услуги, в том числе трансферы, в рамках служебного командирования, включая автотранспортные услуги, в том числе трансферы, в рамках служебного командирования на мероприятия (конференции, совещания и иные), оплата которых должна быть осуществлена операторам мероприятия или их субподрядчику.	ед.	47120
2.1.10	Услуги по бронированию VIP залов, залов ожидания в международных аэропортах.	ед.	170
	Итого:		337410

* Стоимость вознаграждения Исполнителя за оформленные услуги (стоимость транзакции), указанные в 2.1.2 - 2.1.10 Технического задания в том числе включает:

- Услуги по внесению изменений в бронирование Услуг, отмены Услуг до и после момента наступления штрафных санкций со стороны Поставщиков услуг,
- Доставка проездных/отчетных финансовых документов Заказчику,
- Консультационные услуги в рамках оформления и исполнения Заявок Заказчика,
- Услугу оплаты по б/н дополнительных услуг в гостинице,
- Формирование оперативных и сводных статистических отчетов в соответствии с п. 4.2.3 Приложения № 1 к настоящему Договору,
- Предоставление справки о подтверждении использования билета/или иная цель справки.

Отдельное вознаграждение за данные услуги не предусматривается.

Приложение № 2 к Техническому заданию
«Образец заявки на оформление услуг командирования»
Заявка
на бронирование № _____ от _____ 20 ____ г.

Наименование организации Заказчика	АО ИК «АСЭ»
Номер договора	

Контактное лицо от Заказчика	
Данные контактного лица	Рабочий тел.: _____ Мобильный: _____ E-mail: _____

Персональные данные работника (клиента)			
Код структурного подразделения (МВЗ)		Дата заявки	
Табельный номер работника (клиента)		Рабочий тел.	
Заявка на командирование (номер, дата)		Мобильный:	
E-mail:			

Фамилия Имя Отчество (полностью) на русском языке	Паспортные данные	Годеи до (для загран. паспорта)	Дата Рождения	Гражданство
в латинской транскрипции			Место рождения	

Отметьте "X" вид транспорта (билетов):	Железнодорожные билеты -	
	Авиационные билеты -	

Дата отправления	Рейс / Поезд	Откуда	Куда	Класс обслуживания, лимит стоимости проезда, установленный Порядком о командировании	Вылет/ отправление	Прилет/ прибытие

Наземное обслуживание (проживание)						
Отель/категория	Страна/город	Дата заезда	Дата выезда	Категория (тип) номера	Тип кровати	Нормы, установленные Порядком о командировании

Наземное обслуживание (трансфер)						
Аэропорт/ ж/д вокзал/ отель / адрес отбытия	Страна/город	Дата	№ рейса	Время прибытия рейса/ время отбытия	Пункт назначения	Комментарии по месту встречи

Примечания: (курящий/некурящий, площадь номера, доп. требования)	
---	--

Наличие бонусных карт	
№	Авиакомпания / ЖД

Я, _____, даю свое согласие на обработку персональных данных, а именно на совершение действий, предусмотренных требованиями п.3 ст. 3 Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ "О персональных данных". Верность сведений, включенных в Заявку, подтверждаю. Подтверждением заказа билета является заявка на приобретение билетов. Подтверждением получения билета является отправка билета с эл. почты Агента. В случае отмены или изменения сроков командировки обязуюсь производить возврат билета по установленной форме.

Согласен на удержание из заработной платы:

- разницы между стоимостью оказанных услуг и установленными АО ИК «АСЭ» нормами на приобретение билетов в случае отсутствия соответствующего разрешения (согласования) уполномоченного лица;
- стоимости билета в случае его несвоевременного возврата, а также несвоевременного предоставления отчета по использованию билета (авансовых отчетов или прочих документов).

СОГЛАСОВАНО

Руководитель структурного подразделения:

_____ должность /подпись/ расшифровка подписи/ дата

_____ должность /подпись/ расшифровка подписи/ дата

Приложение № 3 к Техническому заданию

«Требования по срокам исполнения Заявок Заказчика»

Категория услуги	Перечень услуг	Макс. сроки по ответам стандартные	Макс. сроки по ответам срочные
Заявка на услуги	Подтверждение получения Заявки Заказчика	Не более 5 мин.	Не более 5 мин.
	Комплексный контроль полноты заказа услуг по каждой деловой поездке, проверка полноты заказа услуг, включая: рекомендации по ранним заездам/поздним выездам и стыковкам всего комплекса услуг, в том числе при условии заказа услуг по одной Заявке на деловую поездку в разные интервалы времени	Постоянно	Постоянно
Авиа и ж/д	Предложение вариантов, информирование о стоимости, подтверждение наличия мест (предложение не менее 2 (Двух) вариантов, соответствующих Заявке на бронирование	Не более 1 час	Не более 30 мин
	Выписка билета	Не более 30 мин.	Не более 20 мин
Гостиницы	Предложение по РФ, за рубежом не менее 3 вариантов размещения в гостиницах, соответствующих Заявке на бронирование	Не более 3 часа	Не более 1 час
	Направление подтверждения бронирования по РФ	Не более 6 часов	Не более 2 часа
	Направление подтверждения бронирования за рубежом	Не более 12	Не более 2 час

Категория услуги	Перечень услуг	Макс. сроки по ответам стандартные	Макс. сроки по ответам срочные
		часов	
Пассажирское автотранспортное обслуживание	Предложение вариантов по РФ, за рубежом	Не более 6 часов	Не более 1 час
	Направление подтверждения заказанной услуги по РФ	Не более 6 часов	Не более 2 часа
	Направление подтверждения заказанной услуги за рубежом	Не более 12 часов	Не более 2 часа
Переговорные комнаты, конференц-залы	Предложение вариантов по РФ, за рубежом	Не более 3 часа	Не более 1 час
	Направление подтверждения заказанной услуги по РФ	Не более 6 часов	Не более 2 часа
	Направление подтверждения заказанной услуги за рубежом	Не более 12 часов	Не более 2 часа
Комплекс услуг (авиабилеты, ж/д билеты, пассажирские автотранспортные услуги, гостиницы, переговорные комнаты/конференц-залы), в том числе групповая заявка	Обработка Заявки на комплекс услуг по РФ и СНГ	Не более 6 часов (при условии направления прямого запроса в гостиницу допускается время ответа на запрос 24 часа)	Не более 3 часа
	Обработка Заявки на комплекс услуг за границей	Не более 6 часов (при условии направления	Не более 3 часа

Категория услуги	Перечень услуг	Макс. сроки по ответам стандартные	Макс. сроки по ответам срочные
		прямого запроса в гостиницу допускается время ответа на запрос 36 часов)	
Контроль изменений	Информирование Заказчика о переносе/изменениях/отмене авиа, ж/д рейсов, услуг по проживанию и пр. услуг согласно Договору	Не более 30 мин. с момента получения информации об изменениях от Поставщика	-
Возвраты	Оформление возврата услуг	Техническое оформление возврата в течение 2 часов	-
	Документационное оформление возврата и штрафов с внесением в отчетную документацию	Не позднее 1 (Одного) рабочего дня с даты обработки возврата	-
Претензии	Подтверждение получения претензии	24 часа с момента получения	-
	Ответ на претензию, возникшую по вине компании Исполнителя	В течение 10 (Десяти) календарных дней	-
Финансовая отчетная документация	Предоставление на согласование	в день, следующий за отчетным периодом наступления	-

Категория услуги	Перечень услуг	Макс. сроки по ответам стандартные	Макс. сроки по ответам срочные
		факта оказания услуг до 14:00 рабочего дня по московскому времени.	
	Доставка оригиналов документации Заказчику	на следующий рабочий день с 10:00 до 15:00 часов по московскому времени после подтверждения доставки оригиналов Заказчиком	-
Аналитические отчеты	Предоставление аналитических отчетов в соответствии с Приложением № 4 Технического задания	2 рабочих дня, включая день запроса	1 рабочий день, включая день запроса

В случае отклонения от сроков исполнения Заявок Заказчика в сторону их увеличения Исполнитель обязан уведомить об этом Заказчика заранее, обосновав причину отклонения. Основанием для учета такого отклонения как допустимого могут быть запросы, связанные высоким сезоном или спросом, большой разницей во времени, проведением масштабных форумов и конференций в месте командирования, а также особых правил Поставщиков.

«Перечень аналитических отчетов»

1. Общие отчеты
 - 1.1. Единый отчет по видам услуг, распределение расходов по сервисам;
 - 1.2. Отчет по ежемесячным затратам на поездки;
 - 1.3. Отчет по средней стоимости транзакций по видам услуг;
 - 1.4. Отчет по количеству и стоимости возвратов;
 - 1.5. Отчет по количеству транзакций по видам услуг;
 - 1.6. Отчет «ТОП 10 пассажиров»;
 - 1.7. Отчет по всем пассажирам;
 - 1.8. Транзакционный отчет;
 - 1.9. Распределение расходов по организациям отрасли и их структурным подразделениям.
2. Отчеты в разрезе каждой услуги (авиа и железнодорожные билеты, гостиницы)
 - 2.1. Общие и ежемесячные расходы на услугу, набор услуг;
 - 2.2. Отчет по доле внутренних и международных видов услуг;
 - 2.3. Отчет о средней стоимости услуг;
 - 2.4. Отчет по количеству и стоимости транзакций покупки услуги, либо набору услуг, за указанный период, их возвратов, штрафов;
 - 2.5. ТОП направлений;
 - 2.6. ТОП путешественников;
 - 2.7. Дополнительно по авиакомпаниям:
 - 2.7.1. ТОП авиакомпаний;
 - 2.7.2. ТОП авиакомпаний по направлениям;
 - 2.7.3. ТОП направлений по авиакомпаниям;
 - 2.7.4. ТОП перевозчиков по внутренним и международным направлениям по классам бронирования;
 - 2.7.5. Отчет по классам бронирования;
 - 2.7.6. Отчет по глубине продаж авиабилетов по направлениям.
 - 2.8. Дополнительно по гостиницам:
 - 2.8.1. ТОП гостиниц;
 - 2.8.2. ТОП гостиниц по направлениям;
 - 2.8.3. Отчет по категориям номеров и количеству ночей проживания.
 - 2.9. Дополнительно по прочим услугам: Отчет по затратам на железнодорожные

билеты, Аэроэкспресс и Сапсан включая количество билетов за выбранный период, экономию по корпоративным соглашениям о сотрудничестве

3. Отчеты по экономии

- 3.1. Отчет об экономии по корпоративным соглашениям о сотрудничестве;
- 3.2. Отчет об упущенной выгоде в связи с неприменением минимального тарифа;
- 3.3. Отчет по глубине продаж по услугам;
- 3.4. Отчет по сравнению средней стоимости авиабилетов по направлениям со среднерыночной;
- 3.5. Отчет по сравнению средней стоимости проживания по направлениям со среднерыночной;
- 3.6. Отчет по потерям на возвратах в целом в разрезе категорий глубины покупки. Сравнение показателей со среднерыночной статистикой по заданному направлению и датам;
- 3.7. Расчет экономического эффекта от изменения глубины покупки с учетом возможного роста уровня возвратов;
- 3.8. Сравнение стоимости поездок на ЖД и перелетов по направлениям, рекомендации по использованию вида транспорта, расчет возможной экономии;
- 3.9. Сравнение стоимости по услугам по соглашениям о сотрудничестве (в том числе по трехсторонним соглашениям) с фактической рыночной стоимостью;
- 3.10. Расчет максимально возможной экономии по каждой транзакции, с указанием метрики расчета;

4. Предоставление информации по местоположению сотрудников на заданную дату.

5. Оценка выполнения Тревел-политики в разрезе каждого сотрудника, рейтинг сотрудников

6. Отчет по соблюдению Требований по срокам исполнения Заявок Заказчика.