

Public

УТВЕРЖДАЮ  
Управляющий директор  
АО «РАОС Проект»  
Г.В. Громов

«25» 02 2022 г.

Оказание услуг по командированию сотрудников АО «РАОС Проект»

Санкт-Петербург  
2022 г.

Техническое задание  
на оказание услуг по командированию сотрудников АО «РАОС Проект»

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. НАИМЕНОВАНИЕ ПРЕДМЕТА ЗАКУПКИ

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

Подраздел 2.4 Код ОКПД 2

РАЗДЕЛ 3. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ

Подраздел 3.1 Общие требования

Подраздел 3.2 Требования к качеству оказываемых услуг

Подраздел 3.3 Требования к конфиденциальности

Подраздел 3.4 Специальные требования

Подраздел 3.5 Требования к сроку выполнения услуг

РАЗДЕЛ 4. РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

Подраздел 4.1 Описание конечного результата оказанных услуг

Подраздел 4.2 Требования по приемке оказанных услуг

Подраздел 4.3 Требования по передаче Принципалу технических и иных  
документов (оформление результатов оказанных услуг)

РАЗДЕЛ 5. ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБУЧЕНИЮ ПЕРСОНАЛА  
ПРИНЦИПАЛА

РАЗДЕЛ 6. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИНЯТЫХ СОКРАЩЕНИЙ

РАЗДЕЛ 7. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИЛОЖЕНИЙ

## РАЗДЕЛ 1. НАИМЕНОВАНИЕ ПРЕДМЕТА ЗАКУПКИ

Оказание услуг по командированию сотрудников АО «РАОС Проект»

## РАЗДЕЛ 2. ОПИСАНИЕ УСЛУГ ИЛИ РАБОТ

### Подраздел 2.1 Состав (перечень) оказываемых услуг

Оказание комплексных услуг по организации деловых поездок сотрудников Представительства АО «РАОС Проект» в Санкт-Петербурге и Представительства АО «РАОС Проект» в Москве, включая сотрудников АО «РАОС Проект» (RAOS Project Oy) (Хельсинки, Пюхяйоки),

### Подраздел 2.2 Описание оказываемых услуг

2.2.1. Бронирование и оформление авиабилетов и багажа на рейсы российских и иностранных авиакомпаний, а также авиакомпаний СНГ для полётов по РФ и за рубеж, а также для полётов на территории иностранных государств;

2.2.2. Оформление электронных железнодорожных проездных документов во внутреннем и международном сообщении;

2.2.3. Оформление электронных билетов на паром во внутреннем и международном сообщении;

2.2.4. Оформление электронных билетов на Аэроэкспресс во всех направлениях;

2.2.5. Бронирование и оформление размещения в гостиницах на территории РФ, СНГ и за рубежом;

2.2.6. Организация трансферов за рубежом, на территории РФ и СНГ, включая аренду автомобилей без экипажа;

2.2.7. Оформление услуг VIP-залов в аэропортах РФ и за рубежом, услуги FAST TRACK, Guide Service;

2.2.8. Организация групповых и индивидуальных поездок по территории РФ, СНГ, за рубежом;

2.2.9. Бронирование и оформление билетов на междугородние автобусы во внутреннем и международном сообщении;

2.2.10. Организация оформления и получения виз для граждан РФ и ФР (подготовка комплекта документов для получения виз, передача документов в визовые центры и посольства иностранных государств на территории РФ, взаимодействие с посольствами и консульствами иностранных государств на территории РФ и СНГ, получение паспортов с визами, а также осуществление всех необходимых действий, связанных с оформлением и получением выездных виз);

2.2.11. Оформление деловых и туристических приглашений в РФ для иностранных граждан, взаимодействие с МИД РФ и соответствующими подразделениями МВД РФ, сопровождение оформления российских виз, осуществление иных установленных законодательством РФ процедур, связанных с въездом на территорию РФ, нахождением на территории РФ и выездом с территории РФ иностранных граждан;

2.2.12. Организация профильных мероприятий: конференций, семинаров, выставок, деловых встреч, экскурсионного обслуживания за рубежом, на территории РФ и СНГ.



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

<i>Планируемая доля оказываемых услуг в общем объеме услуг</i>	<i>Объем услуг</i>
<i>Бронирование и оформление авиабилетов и багажа</i>	<i>25%</i>
<i>Оформление электронных железнодорожных проездных документов</i>	<i>25%</i>
<i>Оформление электронных билетов на паром во внутреннем и международном сообщении</i>	<i>1%</i>
<i>Оформление электронных билетов на Аэроэкспресс во всех направлениях</i>	<i>4%</i>
<i>Бронирование и оформление размещения в гостиницах</i>	<i>25%</i>
<i>Организация трансферов, включая аренду автомобилей без экипажа</i>	<i>2%</i>
<i>Оформление услуг VIP-залов в аэропортах, услуги FAST TRACK, Guide Service</i>	<i>3%</i>
<i>Организация групповых и индивидуальных поездок</i>	<i>4%</i>
<i>Бронирование и оформление билетов на междугородные автобусы</i>	<i>3%</i>
<i>Организация оформления и получения виз для граждан РФ и ФР</i>	<i>1%</i>
<i>Оформление деловых и туристических приглашений в РФ для иностранных граждан</i>	<i>2%</i>
<i>Организация профильных мероприятий: конференций, семинаров, выставок, деловых встреч, экскурсионного обслуживания</i>	<i>5%</i>

**Подраздел 2.4 Код ОКПД 2**

<i>Код</i>	<i>Вид услуги</i>
<i>79.9</i>	<i>Услуги по бронированию и взаимосвязанные услуги прочие</i>

**РАЗДЕЛ 3. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ**

**Подраздел 3.1 Общие требования**

*3.1.1. Услуги оказываются 24 часа в сутки 7 дней в неделю (вкл. выходные и праздничные дни).*

*3.1.2. Оперативная (не более 30 минут с момента получения заявки, переданной в электронном виде, с 09:00 до 19:00 часов в будни и не более 40 минут с момента получения заявки, переданной в электронном виде, с 19.00 до 09.00, а также в субботу, воскресенье и праздничные дни) обработка и предоставление информации о наличии и стоимости авиа- и железнодорожных билетов, билетов на паром, билетов на Аэроэкспресс, мест в гостиницах, а также наличии и стоимости автотранспорта по заявке Принципала, направленной в электронном виде.*

*3.1.3. Оперативное (не более 15 минут с момента получения заявки, переданной в электронном виде, с 10.00 до 19.00 в будни и не более 30 минут с момента получения запроса, переданного в электронном виде, с 19.00 до 10.00, а также в субботу, воскресенье и праздничные дни) подтверждение бронирования, оформление авиа- и железнодорожных билетов, билетов на паром, билетов на Аэроэкспресс и оперативное (не более 15 минут с момента получения заявки, переданной в электронном виде, с 10.00 до 19.00 в будни и не более*



30 минут с момента получения заявки, переданной в электронном виде, с 19.00 до 10.00, а также в субботу, воскресенье и праздничные дни) подтверждение номеров в гостиницах, VIP-залов в аэропортах РФ и за рубежом по заявкам Принципала, переданным в электронном виде.

3.1.4. Обеспечение срочных возвратов и обменов проездных документов по требованию Принципала с наименьшими денежными потерями (в соответствии с правилами возврата билетов на соответствующем транспорте).

3.1.5. Обеспечение срочной отмены бронирования проживания в гостиницах без взимания платы со стороны Агента (в соответствии с правилами отмены бронирования, установленными соответствующим поставщиком).

3.1.6. Доставка проездных документов на транспорт в день заказа (при оформлении бумажных билетов).

3.1.7. Наличие системы on-line бронирования у Агента.

3.1.8. Возможность бронирования услуг (авиаперевозок, ж/д перевозок, паромных перевозок, проживание в РФ, СНГ и за рубежом, Аэроэкспресс) ответственными лицами Принципала через личный кабинет системы on-line бронирования Агента, а также в отсутствии доступа к личному кабинету по электронной почте и по телефону.

3.1.9. Наличие агентских договоров с гостиницами, апартаментами на территории РФ, СНГ и за рубежом и возможность получения специальных цен, снижения штрафных санкций, доступа к специальным корпоративным тарифам. Готовность использовать при бронировании услуг соглашения/договоры с гостиничными сетями и авиакомпаниями, имеющиеся у Принципала, при необходимости заключение трехсторонних договоров с гостиничными сетями и авиакомпаниями.

3.1.10. При необходимости проведение оплаты за проживание сотрудников Принципала в гостиницах на территории РФ, СНГ, и за рубежом, не только по безналичному расчету, но и наличными и/или кредитной картой.

3.1.11. В случае чрезвычайных ситуаций, отмены рейса, либо переноса времени и места отправления Агент обязан обеспечить незамедлительное информирование Принципала о соответствующих изменениях и предложить оптимальный альтернативный маршрут проезда и размещения в гостинице.

3.1.12. Предоставлять Принципалу необходимую информацию о возможности уменьшения затрат и организации маршрутов по наиболее выгодным для Принципала тарифам.

3.1.13. Исполнитель обязан информировать Принципала о сроках и размерах штрафных санкций и возможных денежных сборах по заказанным услугам.

### Подраздел 3.2 Требования к качеству оказываемых услуг

Предоставление/оказание услуг Агентом должно осуществляться своевременно на высоком качественном уровне в полном соответствии с заявками Принципала, настоящим Техническим заданием и условиями договора.

### Подраздел 3.3 Требования к конфиденциальности

Услуги должны оказываться в соответствии с Федеральными законами №98-ФЗ от 29.07.2004 года «О коммерческой тайне» и №152-ФЗ от 27.07.2006 года «О персональных данных», а также General Data Protection Regulation (GDPR – Регламент Европейского Парламента и Совета Европейского Союза № 2016/679 о защите физических лиц при обработке



персональных данных и о свободном обращении таких данных, а также об отмене Директивы 95/46/ЕС (Общий регламент о защите персональных данных)).

Полученная от Принципала информация, составляющая коммерческую, банковскую или иную охраняемую законом тайну, и другая конфиденциальная информация не должны разглашаться или использоваться Агентом и его сотрудниками для собственных целей, передаваться иным лицам, за исключением случаев, прямо предусмотренных действующим законодательством РФ и ФР.

#### Подраздел 3.4 Специальные требования

3.4.1. Оказание услуг осуществляется без предоплаты/авансирования.

3.4.2. Осуществление Агентом бесплатной доставки Принципалу бухгалтерских документов для оплаты своих услуг в пределах г. Санкт-Петербурга.

3.4.3. Выделение в финансово-отчетных документах (счет, счет-фактура, отчет Агента) сумм налогов, сборов, комиссий и сумм вознаграждения Агента, предусмотренных условиями договора и законодательством РФ.

3.4.5. Регулярная ежедневная отправка Агентом отчета об оказанных услугах за предыдущий день в формате Excel согласно шаблону в Приложении № 2 к Техническому заданию.

3.4.6. Регулярная ежемесячная отправка Агентом отчета о суммах сборов, комиссий и вознаграждений Агента в формате Excel согласно шаблону в Приложении № 2 к Техническому заданию.

#### Подраздел 3.5 Требования к сроку выполнения услуг

3.5.1. Срок оказания услуг – в течение 36 месяцев с даты заключения договора, но не ранее с 03.08.2022 г.

3.5.2. Услуги оказываются по заявкам Принципала в течение срока действия договора. Окончание действия договора наступает либо после оказания услуг в объеме, равном предельной стоимости договора, либо по истечении срока действия договора, в зависимости от того, какое событие наступит раньше.

### РАЗДЕЛ 4. РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

#### Подраздел 4.1 Описание конечного результата оказанных

4.1.1. Своевременно оказанные услуги в соответствии с настоящим Техническим заданием.

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

4.1.3 Своевременно оформленная финансово-отчетная документация по оказанным услугам.

#### Подраздел 4.2 Требования по приемке оказанных услуг

4.2.1. Доставка оригиналов документов осуществляется Агентом бесплатно в сроки, оговоренные и согласованные сторонами, по рабочим дням с 9:00 до 18:00 по московскому времени, по адресу: г. Санкт-Петербург ул. Выборгская набережная 45 лит Е, (БЦ Стокгольм).



В случае переезда Принципала в другой офис, адрес доставки оригиналов документов может быть изменен с предварительным уведомлением Агента.

#### 4.2.2. Условия доставки документов:

- Электронные авиа- и ж/д билеты, билеты на паром, билеты на Аэроэкспресс высылаются на адрес электронной почты лица, определенного Принципалом, для контактов по договору, в день выписки;

- Ваучеры на проживание и пользование иными наземными услугами высылаются на адрес электронной почты лица, определенного Принципалом для контактов по договору, после получения данных документов от поставщика, но не менее чем за 24 часа до начала оказания услуг;

- Авиа- и ж/д билеты, билеты на паромное сообщение, билеты на Аэроэкспресс, оформленные на бумажных БСО доставляются Принципалу на следующий день после оформления, если иное не указано в заявке Принципала.

4.2.3. В случае если заявка изменяется Принципалом и количество оказываемых услуг увеличивается, либо меняются ФИО, даты, маршрут, Агент выставляет Принципалу по измененной заявке дополнительный или корректирующий акт и/или накладную.

4.2.4. В случае если заявка полностью или частично отменяется Принципалом после того, как Агент оказал услуги по первоначальной заявке, Агент выставляет Принципалу корректирующий акт и/или накладную на возврат/отмену. При этом Агент удерживает сборы и штрафы, наложенные гостиницами, перевозчиками и иными организациями, предоставляющими дополнительные услуги.

4.2.5. В случае если возврат, отмена авиа, ж/д билета, билета на паром, билет на Аэроэкспресс и прочих услуг происходят по вине Агента, Агент обязан осуществить полный возврат денежных средств. Для осуществления возврата денежных средств по отмененной/частично отмененной заявке Принципал вправе:

- направить письменное требование о возврате денежных средств по отмененной/частично отмененной заявке. В этом случае Агент в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения требования производит возврат указанной суммы на счет Принципала;
- уменьшить платеж по другим заявкам на сумму возврата.

### Подраздел 4.3 Требования по передаче Принципалу технических и иных документов (оформление результатов оказанных услуг)

4.3.1. Агент обязан ежедневно отправлять Принципалу отчет об оказанных услугах за предыдущий день в формате Excel, согласно шаблону по форме Приложения № 2 к Техническому заданию на адрес электронной почты, который укажет Принципал.

4.3.2. Агент обязан ежедневно отправлять Принципалу отчет о суммах сборов, комиссий и вознаграждений Агента в формате Excel, согласно шаблону по форме Приложения № 2 к Техническому заданию на адрес электронной почты, который укажет Принципал.

4.3.3. Итоговый ежемесячный отчет Агента утверждается Принципалом не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней после его получения от Агента. В случае наличия претензий по качеству исполнения поручения, Принципал направляет Агенту претензию в соответствии с Договором.

4.3.4. Первичные учетные документы, подтверждающие факт оказания услуг:

- отчеты агента;
- акты оказанных услуг;



- счета;
- счета-фактуры;
- товарные накладные;
- первичные учетные документы, заверенные подписью и печатью Агента, от третьих лиц под каждую накладную и акт оказанных услуг.

## РАЗДЕЛ 5. ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБУЧЕНИЮ ПЕРСОНАЛА ПРИНЦИПАЛА

*Предоставление доступа к личному кабинету системы бронирования, размещенному на веб-сайте Агента и обучение интерфейсу сайта.*


## РАЗДЕЛ 6. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИНЯТЫХ СОКРАЩЕНИЙ

№ п/п	Сокращение	Расшифровка сокращения
1	РФ	Российская Федерация
2	ФЗ	Федеральный закон
3	МИД РФ	Министерство иностранных дел Российской Федерации
4	МВД РФ	Министерство внутренних дел Российской Федерации
5	Ж/Д	Железные дороги
6	БСО	Бланк строгой отчетности
7	СНГ	Содружество независимых государств
8	ФР	Финляндская Республика
9	АВИА	Авиационный
10	GDPR	General Data Protection Regulation (Общий регламент о защите персональных данных)

## РАЗДЕЛ 7. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИЛОЖЕНИЙ

Номер приложения	Наименование приложения	Количество листов
1	Размер сервисных сборов Агента	1
2	Шаблоны форматов выгрузки данных	2

Начальник отдела  
административно-хозяйственного обеспечения

 П.Н. Киселев



**РАЗМЕР СЕРВИСНЫХ СБОРОВ АГЕНТА:**

<i>№ n/n</i>	<i>Наименование услуги</i>	<i>Размер сервисного сбора (руб.)</i>
1.	Оформление авиабилетов и багажа на рейсы российских авиакомпаний, а также авиакомпаний СНГ	
2.	Оформление авиабилетов иностранных авиакомпаний	
3.	Оформление авиабилетов авиакомпаний-лоукостеров	
4.	Оформление обмена или возврата авиабилетов	
5.	Оформление железнодорожных билетов во внутреннем сообщении	
6.	Оформление железнодорожных билетов в международном сообщении	
7.	Оформление возврата железнодорожных проездных документов	
8.	Оформление электронных билетов на паром во внутреннем и международном сообщении	
9.	Оформление электронных билетов на Аэроэкспресс во всех направлениях	
10.	Подбор и бронирование контрактных отелей в РФ и за рубежом	
11.	Подбор и бронирование неконтрактных отелей в РФ и за рубежом	
12.	Бронирование транспортного обслуживания, включая аренду автомобиля без экипажа	
13.	Организация участия в специализированных и отраслевых мероприятиях: выставках, семинарах и конференциях	
14.	Бронирование индивидуальных и групповых трансферов за рубежом, на территории СНГ и РФ	
15.	Услуги залов VIP в аэропортах РФ и за рубежом, услуги FAST TRACK, Guide Service	
16.	Организация групповых и индивидуальных поездок по территории РФ, СНГ, за рубеж	
17.	Содействие в оформлении и получении виз для граждан РФ и иностранных граждан	
18.	Оформление деловых приглашений в РФ для иностранных граждан, сопровождение российских виз и осуществление иных установленных законодательством РФ процедур, связанных с въездом на территорию РФ, нахождением на территории РФ и выездом с территории РФ иностранных граждан	
19.	Организация профильных мероприятий: конференций, семинаров, выставок, деловых встреч, экскурсионного обслуживания за рубежом, на территории РФ и СНГ	
20.	Бронирование и оформление билетов на междугородные автобусы во внутреннем и международном сообщении	

## ПРИЛОЖЕНИЕ 2 – ФОРМАТЫ ВЫГРУЗКИ ДАННЫХ

Состав выгружаемых полей отчета об оказанных услугах и отчета о суммах сборов, комиссий и вознаграждений Агента\*;

- № п/п – порядковый номер строки в файле;
- Номер документа – номер Акта или накладной Агента;
- Дата – дата Акта или накладной Агента;
- ФИО – Фамилия Имя Отчество сотрудника Принципиала;
- Период проживания – период проживания сотрудника Принципиала в формате «дд.мм.гг – дд.мм.гг»;
- № билета – номер билета;
- Дата билета – дата билета;
- Вид услуги – вид услуги, принимающий одно из значений, ограниченных списком: ЖД, Авиа, Гостиница, А/Э ЖД, Сервисный сбор и др.;
- Цена – цена билета, проживания или услуги и др.;
- Ставка НДС – ставка НДС, принимающая одно из значений, ограниченных списком: 0%, Без НДС, 20% и др.;
- Сумма с НДС – сумма с НДС.

\* - Состав и назначение полей, а также принимаемые значения полей согласовываются между Агентом и Принципиалом.

Таблица 1 – Пример заполнения отчета об оказанных услугах

№ п/п	Номер документа	Дата	ФИО	Период проживания	№ билета	Дата билета	Вид услуги	Цена	Ставка НДС	Сумма с НДС
----------	--------------------	------	-----	----------------------	----------	----------------	---------------	------	---------------	----------------



1	323012	16.04.18	Иванов Иван Иванович		1234567890123	16.04.18	ЖД	5 984,40	0%	5 984,40
2	323012	16.04.18	Сидоров Сергей Александрович		4561234567894	17.04.18	ЖД	8 825,00	0%	8 825,00
3	878451	16.04.18	Иванов Иван Иванович		АУ 1234512453	17.04.18	Авиа	5 225,20	Без НДС	5 225,20
4	878451	16.04.18	Сидоров Сергей Александрович	09.04.18 - 10.04.18			Гостиница	5 984,40	Без НДС	5 984,40

Таблица 2 – Пример заполнения отчета о суммах сборов, комиссий и вознаграждений Агента

№ п/п	Номер документа	Дата	ФИО	Период проживания	№ билета	Дата билета	Вид услуги	Цена	Ставка НДС	Сумма с НДС
1	121221	30.04.18	Иванов Иван Иванович		1234567890123	16.04.18	Сервисный сбор	0,01	0%	0,01
2	121221	30.04.18	Сидоров Сергей Александрович		4561234567894	17.04.18	Сервисный сбор	0,01	0%	0,01
3	121221	30.04.18	Иванов Иван Иванович		АУ 1234512453	17.04.18	Сервисный сбор	0,01	0%	0,01
4	121221	30.04.18	Сидоров Сергей Александрович	09.04.18 - 10.04.18			Сервисный сбор	0,01	0%	0,01