1.pielikums

**TEHNISKĀ SPECIFIKĀCIJA**

|  |
| --- |
| 1. Nosaukums: “Dienesta komandējumu un darba braucienu nodrošināšana” |
| 1. Termiņš 24 mēneši, summa līdz 42 000,00 EUR bez PVN |
| 1. Pakalpojuma mērķis – nodrošināt RP SIA ”Rīgas satiksme” (turpmāk – Pasūtītājs) darbinieku dienesta komandējumu un darba braucienu organizēšanu. |
| 1. Pakalpojumi, kurus nodrošina pretendents (turpmāk – Izpildītājs): |
| * 1. visu veidu (avio, sauszemes, sliežu un ūdens) transporta biļešu rezervēšanu un piegādi, nepieciešamības gadījumā arī maiņu vai anulēšanu, Latvijā un ārvalstīs. Izpildītājam jānodrošina pasūtītājam iespēja savienot dažāda veida transporta veidu izmantošanu galamērķa sasniegšanai. |
| * 1. viesnīcu (t.sk. privātu naktsmītņu) rezervēšanu un viesnīcu pakalpojumu iegādi, nepieciešamības gadījumā arī maiņu vai anulēšanu, Latvijā un ārvalstīs. |
| * 1. vīzu formēšanu. Izpildītājs informē pasūtītāja pilnvaroto personu par vīzas (tai skaitā tranzītvīzas) nepieciešamību konkrētajā valstī un nodrošina vīzas saņemšanu ne vēlāk kā 24 (divdesmit četras) stundas pirms brauciena sākuma. |
| * 1. Izpildītājs nodrošina visu veidu (avio, sauszemes, sliežu un ūdens) transporta biļešu rezervāciju saskaņā ar tiešo pakalpojumu sniedzēju cenām, speciālajām un/vai līgumcenām, kā arī pasūtītāja korporatīvajām cenām. |
| * 1. Izpildītājs nodrošina aviobiļešu pārrezervāciju saskaņā ar tiešo pakalpojumu sniedzēju noteikumiem (pēc tam, kad biļete ir jau izdrukāta, vai Pasūtītājs ir apstiprinājis biļetes iegādi). Aviobiļetes jānodrošina lidošanai ekonomiskajā klasē, bet atsevišķos gadījumos, iepriekš saskaņojot ar pasūtītāja pilnvaroto personu – biznesa klasē. Aviobiļešu nodrošināšana biznesa klasē ir pieļaujama tikai ar pasūtītāja pilnvarotās personas iepriekšēju rakstisku (pa e-pastu) piekrišanu pie nosacījuma, ka nav iespējams nodrošināt aviobiļetes ekonomiskajā klasē vai, ja pasūtītāja pilnvarotā persona ir tieši pasūtījusi lidošanu biznesa klasē. Kā variantu lidošanai Izpildītājam ir vienmēr jāpiedāvā pasūtītājam arī zemo cenu aviokompāniju lidojumus, ja vien attiecīgajā gadījumā tas ir iespējams. |
| * 1. Izpildītājs biļešu cenā iekļauj visus normatīvajos aktos paredzētos nodokļus un nodevas, kā arī iespējamās atlaides, priekšrocības un izdevīgākos nosacījumus, kas tam ir pieejami saskaņā ar Izpildītāja noslēgtajiem līgumiem ar tiešajiem pakalpojumu sniedzējiem. |
| * 1. Pasūtījuma apstrādes un cenu izpētes laiks minūtēs (no pasūtījuma saņemšanas brīža): |
| * + 1. ne vēlāk kā 24 stundu laikā no pasūtījuma saņemšanas brīža standarta situācijā, nosūtot elektroniskā veidā uz pasūtītāja pilnvarotās personas e-pastu pasūtījuma izpildes piedāvājumu, kurā ir norādīti pasūtītāja prasībām atbilstošie piedāvājuma varianti, kā arī sniegta norāde par visizdevīgāko variantu cenas ziņā; |
| * + 1. ne vēlāk kā 60 minūšu laikā no pasūtījuma saņemšanas brīža ārkārtas situācijā, nosūtot elektroniskā veidā uz pasūtītāja pilnvarotās personas e-pastu pasūtījuma izpildes piedāvājumu, kurā ir norādīti pasūtītāja prasībām atbilstošie piedāvājuma varianti, kā arī sniegta norāde par visizdevīgāko variantu cenas ziņā; |
| * 1. Izpildītājs nosūta elektroniskā veidā uz pasūtītāja pilnvarotās personas e-pastu aviobiļetes rezervāciju, kurā ir norādīta zemāk minētā informācija: |
| * + 1. pasažiera vārds un uzvārds; |
| * + 1. maršruts; |
| * + 1. izlidošanas (izbraukšanas) / ielidošanas (iebraukšanas) laiks; |
| * + 1. reisa numurs; |
| * + 1. pārvadātāja (aviotransporta gadījumā – avio kompānijas) nosaukums; |
| * + 1. lidostas nosaukums (tikai aviotransporta gadījumā); |
| * + 1. informācija par izlidošanas / ielidošanas termināļiem (tikai aviotransporta gadījumā); |
| * + 1. biļetes maiņas un anulēšanas noteikumi. |
| * 1. Pēc pasūtītāja pieprasījuma Izpildītājs nodrošina informāciju par komandējuma laikā izmantojamiem transporta (tajā skaitā arī sabiedriskā transporta) līdzekļiem, lidostām un citu ar komandējumu saistīto informāciju. |
| * 1. Izpildītājs nekavējoties, bet ne vēlāk kā 60 minūšu laikā kopš saņemta informācija no tiešā pakalpojumu sniedzēja, informē pasūtītāja pilnvaroto personu par izmaiņām lidojumu vai braucienu grafikos, reisu atcelšanu, kā arī par laika apstākļiem, streikiem, krīzes situācijām, cenu izmaiņām vai citiem apstākļiem, kas var ietekmēt pasūtītāja plānoto komandējumu īstenošanu. Nepieciešamības gadījumā Izpildītājs, saskaņojot ar pasūtītāja pilnvaroto personu, pārplāno lidojumu vai braucienu, mainot vai atceļot biļešu rezervācijas. Komandējuma atcelšanas gadījumā, Izpildītājs bez pakalpojuma maksas, organizē pasūtītāja iztērēto līdzekļu atmaksu atbilstoši attiecīgo pakalpojumu sniedzēju nosacījumiem 10 (desmit) darba dienu laikā. Izpildītājam nepieciešamības gadījumā, pēc pasūtītāja pilnvarotās personas pieprasījumā, ir jānodrošina pasūtītāja sākotnēji plānoto braucēju nomaiņa ar citām personām, iepriekš rezervētajās aviobiļetēs. |
| * 1. Ārkārtas situācijās Izpildītājs nodrošina biļešu izdrukāšanu un piegādi nekavējoties pēc pasūtītāja norādījumu saņemšanas, tajā skaitā arī ārpus pretendenta un pasūtītāja noteiktā darba laika, ne vēlāk kā 1 (vienas) stundas laikā no biļešu akcepta saņemšanas brīža. |
| * 1. Izpildītājs nodrošina viesnīcu rezervēšanu, ievērojot šādus pamatnosacījumus: |
| * + 1. viesnīcu izmaksas atbilst Ministru kabineta 2010. gada 12. oktobra noteikumos Nr. 969 “Kārtība, kādā atlīdzināmi ar komandējumiem saistītie izdevumi" noteiktajām normām, ja vien Izpildītājs un pasūtītājs nav vienojušies savādāk. Viesnīcas (naktsmītnes) pakalpojumu izmaksām ir jāatbilst tiešā pakalpojuma sniedzēja cenām, piemērojot tiešā pakalpojumu sniedzēja piešķirtās atlaides un Izpildītājam pieejamos atvieglojumus. |
| * + 1. Izpildītājs garantē viesnīcas (t.sk. privātu naktsmītņu) rezervāciju ar saviem norēķinu līdzekļiem, izsniedzot pasūtītāja pilnvarotajai personai viesnīcas apmaksas vaučeru, ja vien pretendenta un pasūtītāja pilnvarotās personas nav vienojušās savādāk. Izpildītājs piedāvā pasūtītāja norādīto personu izmitināšanu viesnīcā (naktsmītnē), kas atrodas maksimāli tuvu brauciena galamērķim vai arī ir jābūt ērtai sabiedriskā transporta satiksmei no viesnīcas (naktsmītnes) līdz brauciena galamērķim. Lai izvēlētos pasūtītājam lētāko un izdevīgāko viesnīcu (naktsmītni), Izpildītājam jāpiedāvā vismaz 3 (trīs) viesnīcu (naktsmītņu) piedāvājumi vienā galamērķa vietā. |
| * + 1. Izpildītājs nosūta pasūtītāja pilnvarotajai personai pa e-pastu apstiprināto viesnīcas (naktsmītnes) rezervācijas apstiprinājumu-rēķinu (vaučeri), kur norādīta šāda informācija:   - Pasūtītāja norādīto personu vārdi un uzvārdi,  - viesnīcas nosaukums,  - viesnīcas adrese,  - rezervācijas sākuma un beigu datumi,  - rezervācijā iekļauti pakalpojumi,  - rezervācijas izpirkšanas datums, laiks un maksa,  - rezervācijā iekļautie izmitināšanas nodokļi vai nodevas/ vai atzīme par to, ka tie nav iekļauti ar norādi kas ir cik maksājams uz vietas naktsmītnē;  - rezervācijā iekļautā drošības nauda, ja tāda ir nepieciešama/ atzīme par tās iekļaušanas neiespējamību, norādot summu, kas iemaksājama uz vietas, vai arī norāda, ka drošības nauda nav nepieciešama;  - informācija par jebkādiem citiem ar izmitināšanu saistītiem izdevumiem un to samaksas kartību, ja tādi ir. |
| * + 1. Izpildītājs nodrošina bez pakalpojuma maksas viesnīcas (naktsmītnes) rezervācijas vārda un uzvārda maiņu, sākuma un beigu datumu maiņu, kā arī atcelšanu pirms un pēc rezervācijas izpirkšanas, atbilstoši tiešā pakalpojumu sniedzēja noteikumiem. Izpildītājs garantē bezmaksas viesnīcas rezervācijas atcelšanu 24 (divdesmit četras) stundas pirms komandējuma sākuma. |
| * + 1. viesnīcas (naktsmītnes) rezervācijas cenā jābūt iekļautām brokastīm, visiem nodokļiem un nodevām, jebkādām drošības (garantijas) naudām un bezvadu interneta pieslēgumam ar minimālo garantēto ātrumu 10 Mbit/s bez datu apjoma ierobežojuma, ja vien pasūtītāja pilnvarotā persona nav norādījusi citādi. Izpildītājam savlaicīgi jāinformē pasūtītāja pilnvarotā persona par to, ka rezervācijā nav iespējams iekļaut brokastis, nodokļus vai nodevas, drošības (garantijas) naudas, vai bezvadu interneta pieslēgumu ar minimālo garantēto ātrumu 10 Mbit/s bez datu apjoma ierobežojuma. |
| * + 1. nepieciešamības gadījumā Izpildītājs nodrošina viesnīcas rezervēšanu Latvijā, t.sk. lai nodrošinātu pasūtītāja ārvalstu viesu uzņemšanu un izmitināšanu Latvijā. |
| * 1. Izpildītājs nodrošina iespēju pasūtītāja pilnvarotajai personai pašai veikt rezervācijas speciāli korporatīvajiem klientiem izstrādātā tiešsaistes *(on-line)* rezervēšanas sistēmā ar šādiem nosacījumiem: |
| * + 1. bezmaksas piekļuve pasūtītāja pilnvarotajai personai katru dienu 24 (divdesmit četras) stundas diennaktī (arī brīvdienās un svētku dienās); |
| * + 1. sistēmā ir pieejamas visas aviokompānijas; |
| * + 1. sistēmā ir iespējams apskatīt un salīdzināt lidojumu grafikus un cenas, kā arī veikt biļešu rezervāciju; |
| * + 1. ja nepieciešams, veikto rezervāciju iespējams mainīt un atcelt saskaņā ar tiešo pakalpojumu sniedzēju noteikumiem, izņemot zemo cenu aviokompānijas; |
| * + 1. rezervācija nav jāizpērk rezervēšanas brīdī; |
| * + 1. tiek nodrošināta piekļuve tiešo pakalpojumu sniedzēju cenām, pretendenta speciālajām un/vai līgumcenām, kā arī pasūtītāja korporatīvajām cenām (nosacījums attiecībā uz piekļuvi pasūtītāja korporatīvajām cenām attiecas tikai uz to pretendentu, kurš iegūs līguma slēgšanas tiesības); |
| * + 1. tiek nodrošinātas bezmaksas profesionālas konsultācijas un apmācības par sistēmu lietošanas. |
| * 1. Pasūtījumu pieteikšanai, un citu saistītu jautājumu risināšanai, Izpildītājs nodrošina: |
| * + 1. vismaz vienu fiksētā pieslēguma tālruņa numuru un divas e-pasta adreses pa kuriem pasūtītāja pilnvarotā persona var bez traucējumiem sazināties ar pretendenta pārstāvi darba dienās no plkst. 8:00 līdz 17:00 |
| * + 1. vismaz vienu mobilā pieslēguma tālruņa numuru, pa kuru pasūtītāja pilnvarotā persona var bez traucējumiem sazināties ar Izpildītāja pārstāvi 24 stundas diennakti/7 dienas nedēļā, ieskaitot brīvdienas un svētku dienas, ārkārtas situāciju risināšanā. Izpildītājs nodrošina, ka atbilde uz zvanu tiek sniegta nekavējoties (tālrunim nav pieslēgts automātiskais atbildētājs) vai ne vēlāk kā 5 minūšu laikā no zvana izdarīšanas brīža (neatbildēta zvana gadījumā). |
| * + 1. pēc pasūtītāja pilnvarotās personas pieprasījuma teksta īsziņas (SMS) nosūtīšanu par reisiem un to izmaiņām; |
| * + 1. pēc pasūtītāja pilnvarotās personas pieprasījuma elektroniskās biļetes informācijas pārsūtīšanu uz mobilo telefonu. |
| * 1. Izpildītāja piedāvātie papildu pakalpojumi: |
| * + 1. Izpildītājs pēc pasūtītāja pilnvarotās personas pieprasījuma veic ar pakalpojumu izpildi saistīto dokumentu piegādi uz attiecīgo pasūtītāja adresi vai uz citu vietu, par kuru vienojas ne vēlāk kā 1 (vienas) darba dienas laikā pirms biļetē norādītā izlidošanas/izbraukšanas datuma vai ārkārtas gadījumos ne vēlāk 1 (vienas) stundas laikā no pasūtītāja pilnvarotās personas sagatavotā brauciena plānojuma akcepta saņemšanas brīža. |
| * + 1. Izpildītājs sagatavo rēķinu elektroniski par katru pasūtījumu atsevišķi un nosūta to elektroniskā veidā Iepirkuma līgumā noteiktajā kārtībā. |
| * + 1. Autotransporta nomas organizēšana Latvijā un ārvalstīs – individuāla rakstura pakalpojums, par kura saturu un citām detaļām Izpildītājs, katrā atsevišķā gadījumā vienojas ar pasūtītāja pilnvaroto personu. |
| * + 1. Ekskursiju organizēšana Pasūtītāja ārvalstu viesiem Latvijā – individuāla rakstura pakalpojums, par kura saturu un citām detaļām Izpildītājs, katrā atsevišķā gadījumā vienojas ar pasūtītāja pilnvaroto personu. |
| * + 1. Konferenču un semināru organizēšana Pasūtītāja vajadzībām Latvijā – individuāla rakstura pakalpojums, par kura saturu un citām detaļām Izpildītājs, katrā atsevišķā gadījumā vienojas ar pasūtītāja pilnvaroto personu. |
| * + 1. Izpildītājs nodrošina piemērotu telpu atrašanu un tehnisko nodrošinājumu pasākuma organizēšanai saskaņā ar pasūtītāja vajadzībām. |
| * + 1. Izpildītājs vienojas ar tiešā pakalpojuma sniedzēju par attiecīgā pasākuma organizēšanu. |
| * + 1. Izpildītājs vajadzības gadījumā nodrošina kafijas paužu, pieņemšanas vai oficiālo pusdienu/vakariņu organizēšanu. |
| * 1. Apdrošināšanas polises noformēšana un izdošana |
| * + 1. Nepieciešamības gadījumā Izpildītājs pēc Pasūtītāja pieprasījuma nodrošina polišu noformēšanu un izdošanu (nosūtot elektroniski) katram ceļojumam (komandējumam) individuāli, apdrošinot 2010.gada 12.oktobra Ministru kabineta noteikumos Nr. 969 "Kārtība, kādā atlīdzināmi ar komandējumiem saistītie izdevumi" noteiktos riskus, kas darbiniekam sedz izdevumus, ar vismaz šādiem atbildības limitiem:     - medicīniskie un transportēšanas, t.sk. repatriācijas, izdevumi, kopā vismaz 125 000 EUR,     - nelaimes gadījums vismaz 10 000 EUR,     - bagāžas pazaudēšana, sabojāšana vai aizkavēšanās kopā vismaz 1 000 EUR,     - ceļojuma apdrošināšana, kas rodas reisu aizkavēšanās dēļ vismaz 350 EUR,     - pirmstermiņa atgriešanās, ceļojuma atcelšana kopā vismaz 1 500 EUR,     - izdevumi, kas rodas neparedzētās situācijās, ja Pasūtītājs nav norādījis citādi. |
| * + 1. Apdrošināšanas līgumam un apdrošināšanas polisei jābūt spēkā visā komandējuma laikā, iekļaujoties termiņos, kas biļetē norādīti kā izbraukšanas un atgriešanās datumi. |
| * + 1. Apdrošināšanas prēmijai ir jāatbilst tiešā pakalpojumu sniedzēja noteiktajai apdrošināšanas prēmijai, piemērojot tiešā pakalpojuma sniedzēja piešķirtās atlaides un Izpildītājam pieejamos atvieglojumus. |
| * + 1. Apdrošināšanas prēmija nosakāma atbilstoši diennakšu skaitam komandējuma laikā. |
| * 1. Ārkārtas un krīzes situācijas |
| * + 1. Izpildītājs nodrošina efektīvu un operatīvu ārkārtas un krīzes situāciju risinājumu komandējuma laikā. |
| * + 1. Ārkārtas un krīzes situācijās Izpildītājs nodrošina Pakalpojuma izpildi nekavējoties pēc attiecīgu Pasūtītāja norādījumu saņemšanas, tajā skaitā arī ārpus Pretendenta un Pasūtītāja noteiktā darba laika. |
| * + 1. Saziņa starp Pasūtītāju un Izpildītāju ārkārtas un krīzes situācijās notiek telefoniski, saziņai izmantojot tālruņa numuru, ko Pasūtītāja pilnvarotā persona bez traucējumiem var izmantot 24 (divdesmit četras) stundas diennaktī steidzamu, ārkārtas un krīzes situāciju risināšanai. |