

**Техническое задание на предоставление
Услуги по организации поездок для УВКБ ООН г. Москва
Запрос на предложения RFP 24/RUS/009**

1. Введение	2
1.1 Предпосылки	2
1.2 Квалификация и требования к участникам запроса	2
2. Требования	3
2.1 Бронирование билетов/транспортировка	3
2.2 Транспортные услуги	5
2.3 Услуги по бронированию отелей	6
2.4 Другие запрашиваемые наземные услуги/услуги, если применимо	6
2.5 Требования к отчетности	6
2.6 Специальные требования и условия	7
2.7 Инструкции по выставлению счетов и оплате	8
2.8 Комиссионное вознаграждение / плата за сделку	8
2.9 НДС	8
2.10 Контроль качества	9
2.11 Оценка эффективности/ключевые показатели эффективности	9

1. Введение

1.1 Предпосылки

Сфера деятельности: УВКБ ООН в Москве ищет туристическое агентство, которое будет отвечать за организацию официальных поездок Операции, а именно:

- a) Получение билетов на все коммерческие виды транспорта (т.е. воздушный, железнодорожный, автомобильный и т.д.) для УВКБ ООН или других сотрудников ООН и/или членов семей его сотрудников в любой пункт назначения, как на местном, так и на международном уровне, соответственно. Данные услуги могут быть заказаны для сотрудников УВКБ ООН, его Партнеров любых других лиц, не являющихся сотрудниками УВКБ ООН, имеющих или не имеющих договорные связи с УВКБ ООН, которые могут быть либо приглашены Организацией для поездки, либо которым Организация оказывает содействие в поездке, например, для докладчиков на мероприятиях и/или других экспертов.
- b) Переговоры и заключение - от имени и в интересах УВКБ ООН - соглашений о скидках с крупными авиаперевозчиками и/или другими транспортными компаниями/агентствами.

Официальные поездки включают, но не ограничиваются следующим:

- Официальные миссии сотрудников УВКБ ООН, правительства и партнеров или других организаций,
- Обязательные поездки: например, при назначении, переводе, репатриации, увольнении и т.д. сотрудников и членов их семей (в зависимости от ситуации)
- Поездки, полагающиеся по праву: отпуск для поездки на родину, грант на образование, отпуск по семейным обстоятельствам и другие поездки

1.2 Квалификация и требования к участникам запроса

Ожидается, что победитель запроса предоставит профессиональные услуги, учитывая многочисленные факторы при составлении предложений и принятии соответствующих мер. Туристическое агентство должно хорошо зарекомендовать себя на рынке, а услуги должны предоставляться наиболее экономически эффективным способом с учетом благосостояния УВКБ ООН и его сотрудников. Предполагается, что в агентстве будут работать опытные турагенты, обладающие всеми необходимыми навыками и компетенциями для поддержки официальных миссий УВКБ ООН в Москве. Непрерывность предоставления услуг высокого уровня и качества должна быть обеспечена в любое время с помощью хорошо продуманной системы. Компетентный турагент активен, добросовестен и всегда находится в режиме ожидания. Он также может проконсультировать УВКБ ООН в Москве по вопросам передовой практики и привлечь внимание к возможностям экономии средств. Эти факторы и ожидаемые услуги подробно описаны в настоящем техническом задании.

Участники запроса должны продемонстрировать, что они располагают всем оборудованием, средствами и опытным персоналом, необходимыми для оказания профессиональных услуг УВКБ ООН.

Туристические агентства должны соответствовать следующим минимальным требованиям:

1. Лицензированное туристическое агентство в Российской Федерации
2. Иметь хороший опыт работы в международных организациях, посольствах, транснациональных корпорациях
3. Наличие партнерских соглашений с авиа и ж/д перевозчиками, гостиничными комплексами, туристическими агентствами, транспортными компаниями, операторами по бронированию гостиниц
4. Финансовая устойчивость
5. Хорошая репутация компании, не замешанной и не подозреваемой в коррупции или других злонамеренных действиях
6. Наличие компетентных и квалифицированных консультантов по туризму, что подтверждается их профессиональными достижениями
7. Наличие надежной системы онлайн-бронирования / бронирования авиабилетов (пожалуйста, укажите, какие системы/платформы онлайн-бронирования имеются в наличии)
8. Обязательство предоставлять продукцию и услуги в соответствии со стандартами производительности, указанными в настоящем ТЗ

2. Требования

2.1 Бронирование билетов/транспортировка

Агентство не должно отдавать предпочтение какому-либо конкретному перевозчику при бронировании, если иное специально не оговорено и не запрошено УВКБ ООН в письменном виде.

Агентство должно подтвердить, какие системы/платформы бронирования существуют.

Тарифы должны соответствовать политике УВКБ и требованиям миссии. Действующая политика в области авиаперевозок требует от агентства во всех случаях искать и бронировать самые низкие доступные тарифы и изучать альтернативные маршруты, чтобы обеспечить самые низкие тарифы, отвечающие политике УВКБ ООН и требованиям миссии. Эксперт по поездкам УВКБ ООН должен подтвердить тип поездки при составлении запроса на бронирование и предоставить уникальный идентификатор запроса миссии УВКБ ООН на поездку. УВКБ ООН делает запрос на бронирование через онлайн-платформу бронирования Подрядчика, а дополнительные или более подробные разъяснения по поездке передаются по электронной почте. Платформа онлайн-бронирования должна позволять вводить следующие данные о поездке: имя путешественника, данные проездного документа, маршрут, даты, идентификатор запроса миссии УВКБ ООН, центр затрат; бюджет, различные варианты тарифов, места (указание направления движения в случае поездов), комментарии, выбор личного или официального билета, выбор типа поездки. Платформа онлайн-бронирования должна позволять управлять (изменять, отменять) всеми ранее введенными поездками и оформленными билетами. Важно, чтобы платформа онлайн-бронирования позволяла сохранять и управлять профилями путешественников, содержащими персональные данные путешественников для использования при организации поездки.

Политика УВКБ ООН в отношении поездок в целом воплощает следующие основные принципы:

- Если железнодорожный транспорт доступен и не требует более 5 часов в пути, он является предпочтительным видом транспорта, даже если он дороже авиаперелета.
- При санкционированных поездках на поезде сотрудникам будет предоставлен обычный первый класс или эквивалентный стандарт.

Правила продажи авиабилетов:

- a) Выбор класса авиабилета зависит от типа путешествия следующим образом:
 - ✓ тренинг (участник) – эконом класс.
 - ✓ официальная командировка - командировка, когда общее время поездки составляет менее 10 часов - эконом-класс
 - ✓ официальная командировка - командировка, когда общее время поездки составляет 10 часов и более - бизнес-класс;
 - ✓ тренинг (фасилитатор)- бизнес- класс, когда общее время поездки составляет 10 часов и более;
 - ✓ комбинированная миссия с обучением (участник) – эконом;
 - ✓ участники, не являющиеся членами УВКБ ООН - эконом-класс;
 - ✓ члены семьи, имеющие право на льготы, - для поездок деловых поездок , когда общее время поездки составляет 10 часов или более - бизнес-класс (иначе - эконом-класс);
 - ✓ частный билет - все классы, по выбору сотрудника;
 - ✓ другое - класс поездки будет подтвержден экспертом УВКБ ООН по поездкам;
- b) При наличии беспосадочных рейсов обычно используется наименее дорогой тариф на прямое сообщение;
- c) если беспосадочные рейсы недоступны, будет использоваться наименее дорогой тариф на непрямой рейс, при условии, что выбранный маршрут не превышает маршрут с наименьшим временем в пути на 4 часа или более. При определении вариантов проезда, соответствующих требованиям, будет применяться допуск в размере 150 долларов США за всю поездку.
- d) В случае многоэтапного путешествия и если остановка превышает 12 часов, время в пути для каждого этапа рассчитывается независимо.
- e) Билеты можно комбинировать в любой форме, чтобы соответствовать наиболее экономичным критериям (обратные билеты, комбинация билетов в один конец, регулярные авиалинии в сочетании с бюджетным перевозчиком, билет в несколько пунктов назначения в сочетании с билетом в один конец и т.д.);
- f) Как правило, УВКБ ООН применяет экономичные транспортные средства.
- g) Для местных авиаперевозок по России авиакомпания "Аэрофлот" является уполномоченным перевозчиком, все остальные перевозчики должны быть подтверждены отдельно

В частности, помимо предоставления предложений и выписки билетов в соответствии с политикой УВКБ ООН в отношении поездок, от Агентства также потребуется:

- подтверждать и перепроверять авиабилеты, переоформлять билеты, возвращенные в результате изменения маршрута или структуры тарифов
- оперативно оформлять и пересылать билеты в электронном формате с подробными маршрутами и обозначением авиакомпании на всех сегментах путешествия;
- в случае, если билет не является электронным, он должен быть бесплатно доставлен в офис УВКБ ООН;
- предоставлять заказы и билеты заказчикам по мере необходимости;

- для бронирований, находящихся в листе ожидания, регулярно предоставлять информацию о статусе рейса;
- предоставлять путешественникам информацию, необходимую для въезда в пункт назначения (например, визы, прививки, другие требования и т.д.)

Агентство должно знать и готовить свои предложения в соответствии с политикой УВКБ ООН в отношении поездок (эксперты УВКБ ООН по поездкам будут информировать подрядчика о правилах поездок УВКБ ООН): специальные тарифы, тарифы с ограничениями, скидочные тарифы и оптовые тарифы должны использоваться во всех случаях, когда это необходимо. Однако тарифы, влекущие за собой ограничительные условия (например, штрафы или пребывание в стране), должны бронироваться только с исключительного разрешения уполномоченного персонала УВКБ ООН. Только уполномоченные сотрудники УВКБ будут назначаться для организации/заказа услуг по организации поездок. Агентство всегда предоставляет все доступные варианты с учетом Политики для конкретного запрошенного маршрута или в соответствии с указаниями уполномоченного персонала УВКБ ООН.

Во избежание изменения тарифов на все отправленные предложения по перелету и/или сделанные предварительные бронирования турагент (ы) должны четко указать срок действия или крайний срок выписки билетов. Во всех предложениях по перелету должны быть четко указаны тип и размер разрешенного багажа, питание на борту и т. д.

Турагент(ы) должен(ы) предоставлять путешественникам соответствующую информацию об официальных пунктах назначения, например, о визовых требованиях, процедурах безопасности, трансферах из аэропорта и транспортных средствах, местных достопримечательностях, валютных ограничениях/правилах, мерах предосторожности, погодных условиях, мерах доступа и т.д. Кроме того, турагент(ы) должны незамедлительно уведомлять организаторов поездок/администраторов/назначенных УВКБ ООН координаторов или, в соответствии с инструкциями, о закрытии аэропортов, задержке или отмене рейсов, а также о других изменениях, которые могут повлиять на путешественников или потребовать от них подготовки задолго до времени выезда.

Турагент(ы) должен(ы) сообщить о рыночной практике и тенденциях, которые могут привести к дополнительной экономии для УВКБ ООН, включая использование инструментов бронирования корпоративных поездок, групповых скидок и т.д.

Туристическое агентство должно обрабатывать должным образом разрешенные изменения/отмены рейсов, когда и как это необходимо; оно должно немедленно обрабатывать возвраты авиакомпаний за отмененные поездки, неиспользованные предварительно оплаченные билеты и зачислять их УВКБ ООН как можно быстрее.

2.2 Транспортные услуги

По запросу Агентство предоставляет услуги аренда автомобиля с водителем и услуг трансфера для сотрудников, их иждивенцев, официальных посетителей и других назначенных лиц. Водители, назначаемые для оказания услуг по трансферу, должны обладать как минимум базовыми знаниями английского языка (способность общаться) и иметь при себе бейджик с логотипом УВКБ, чтобы их могли опознать путешественники, когда это потребуется.

Трансферные услуги могут включать в себя все виды транспортных средств (автобус, минивэн, автомобиль и т. д.) и могут быть необходимы в различных местах. Водители,

предоставляющие услуги трансфера в аэропорт или другие места, должны строго соблюдать скоростной режим и все другие правила дорожного движения, установленные местным законодательством.

2.3 Услуги по бронированию отелей

Агентство должно:

- Предоставить варианты самых низких цен на проживание в гостинице, используя согласованные тарифы ООН, Агентства или самые низкие из имеющихся на рынке.
- Предлагать согласованные цены на проживание в гостиницах в России и по всему миру на основе сообщений УВКБ ООН, предпочтительно стандартные цены в течение года для конкретных гостиниц.
- Предоставлять детали регистрации в отеле, включая даты заезда, номер подтверждения, гарантированный тариф отеля, информацию о гарантированном бронировании, сроки и стоимость (если применимо), необходимые для отмены бронирования, штрафные санкции за изменения, контактные адреса/телефоны.

2.4 Другие запрашиваемые наземные услуги/услуги, если применимо

Такие услуги могут включать, но не ограничиваться организацией групповых мероприятий/посещений местных достопримечательностей. УВКБ ООН лишь изредка запрашивает такие услуги, и в этом случае их характер и количество варьируются в зависимости от конкретного случая.

По запросу УВКБ ООН туристический агент(ы) определит и представит УВКБ ООН не менее трех подходящих предложений, отвечающих потребностям и требованиям УВКБ ООН.

2.5 Требования к отчетности

Агентство должно предоставлять УВКБ ООН еженедельные, ежемесячные, ежеквартальные и ежегодные управленческие отчеты, включающие следующую информацию:

- Отражение общей суммы расходов, объема, количества и категории совершенных операций
- Общий объем и количество выданных билетов/бронирований
- Разбивка по билетам, запросам миссии УВКБ ООН, удостоверениям личности, пунктам назначения и путешественникам
- Распределение услуг по продаже билетов и других услуг по организаторам

В частности, для ежемесячной отчетности необходимы следующие консолидированные отчеты в формате excel:

- Подробная информация о транзакциях за месяц, включая идентификаторы запросов, путешественников и пункты назначения
- Стоимость поездки каждого путешественника в месяц
- Количество билетов, выданных в месяц

- Количество билетов, выданных на одного путешественника в месяц

УВКБ ООН может запрашивать отчеты на разовой основе.

Агентство должно иметь возможность сверять платежи, полученные от УВКБ ООН, со своим банковским счетом. Для УВКБ ООН должен быть назначен координатор по платежам/финансовой отчетности.

2.6 Специальные требования и условия

Все переговоры между УВКБ ООН и агентом должны вестись на русском или английском языке в письменной форме. УВКБ ООН оставляет за собой право не принимать предложение агента, если УВКБ ООН найдет более выгодные тарифы, чем те, которые были указаны.

Туристическое агентство должно предоставлять вышеуказанные услуги как для официальных миссий, так и для частных запросов сотрудников. По частным запросам сотрудникам должен быть выставлен счет. Если стоимость билета будет разделена между офисом и сотрудником, агент должен выставить два отдельных счета.

Агентство должно предоставлять круглосуточную поддержку и экстренные услуги, доступные в нерабочее время, выходные и праздничные дни.

Поскольку время ответа очень важно для бронирования билетов и других услуг, Агентство должно быть в состоянии ответить в течение максимум 1 ½ часов (или менее) после получения запроса от УВКБ ООН, подтвержденного временем отправки запроса от УВКБ ООН агентству. Запросы будут направляться по электронной почте и, в исключительных случаях, по телефону, и Агентство будет в состоянии ответить на них также всегда по электронной почте, предоставив необходимую информацию.

Управление рамочным(и) соглашением(ями) и соответствующими заказами на поставку будет осуществляться старшим менеджером, которого назначит победитель(и) запроса. Старший менеджер будет выполнять надзорные функции; он/она будет контролировать все услуги, предоставляемые УВКБ ООН, отвечать на любые вопросы, связанные с эффективностью работы, и предоставлять количественные/качественные отчеты. Старший менеджер должен иметь как минимум трехлетний опыт работы в авторитетном туристическом агентстве и хорошо знать английский язык.

Кроме того, туристическое агентство должно иметь план резервной замены на период отпусков и/или болезни координатора(ов) и старшего менеджера, назначенных в УВКБ ООН. В случае чрезвычайных ситуаций (например, стихийных бедствий, войны) туристическое агентство должно иметь план обеспечения непрерывности деятельности, позволяющий ему поддерживать операции УВКБ ООН и эвакуацию персонала, если это необходимо.

Турагент должен предоставить минимум три предложения по всем вышеперечисленным услугам, когда это возможно, причем предоставление предложений должно быть бесплатным.

Агентство должно предоставить УВКБ ООН возможность накапливать мили или другие связанные с ними преимущества и обменивать их на услуги персонала.

В случае отмены/изменения билетов на рейсы или другие транспортные средства Агентство должно своевременно и точно информировать назначенных УВКБ ООН

организаторов поездок по электронной почте, а также посредством SMS-сообщений на номера мобильных телефонов, которые будут предоставлены УВКБ ООН.

2.7 Инструкции по выставлению счетов и оплате

После подтверждения каждого бронирования, за исключением личных бронирований сотрудников, Исполнитель выставляет УВКБ ООН счет-фактуру на имя Финансового отдела УВКБ ООН, а также таблицу в формате excel, отмечая, что вышеуказанные требования/документы, подлежащие предоставлению, могут изменяться/корректироваться в зависимости от потребностей и должны быть доведены УВКБ ООН до сведения Агентства.

Все счета-фактуры не должны содержать ошибок и должны поступать в УВКБ ООН своевременно.

В счете-фактуре должно быть отражено следующее:

-Номер заявки на миссию, введенный и/или предоставленный УВКБ ООН в системе онлайн-бронирования подрядчика

-Имя организатора

- Тип бюджета УВКБ ООН

-Имя путешественника

- Бюджетный код

- Административный или программный бюджет

-Маршрут/Сервис

-Даты

-Транзакционный сбор отдельно

-НДС отдельно

Отчет в формате excel должен содержать те же данные. Шаблон может быть предоставлен УВКБ ООН после заключения контракта.

УВКБ ООН, при выполнении условий поставки и после получения удовлетворительных услуг, если иное не предусмотрено Контрактом или Заказом на поставку, производит оплату банковским переводом в течение 30 дней после получения счета Исполнителя за услуги и копий любой другой документации, указанной в Контракте.

УВКБ ООН не производит предоплату, поэтому авансовые платежи не допускаются.

2.8 Комиссионное вознаграждение (агентский сбор) / плата за сделку

Комиссия / плата за транзакцию будет выплачена после выполнения и завершения бронирования и отражена в соответствующем счете. Пожалуйста, укажите все применимые требования к комиссионным и политике отмены бронирования, а также сборы, не указывая цены, в Техническом предложении. Цены должны быть указаны только в финансовом предложении.

2.9 НДС

УВКБ ООН освобождено от уплаты НДС в соответствии со статьей 7 и пунктом 12 статьи 165 Налогового кодекса Российской Федерации и пунктом 2 Постановления Правительства Российской Федерации № 455 от 22 июля 2006 года о применении нулевой ставки НДС и Постановления от 24 марта 2014 года о перечне международных организаций, освобожденных от уплаты НДС. В связи с вышеизложенным просим Вашу организацию представить твердое коммерческое предложение без НДС.

2.10 Контроль качества

- Обеспечение внутреннего контроля качества, корпоративных стандартов и рабочих процессов, связанных с поездками, продажей билетов, бронированием, обслуживанием проездных документов, арендой автомобилей и бронированием гостиниц.
- Назначение координатора по управлению контрактом УВКБ ООН, принимая жалобы и предложения и незамедлительно принимая меры по исправлению ситуации; быть в состоянии реагировать в любое время
- Назначение представителя по качеству для каждой службы, который будет действовать в качестве координатора УВКБ ООН

2.11 Оценка эффективности/ключевые показатели эффективности

УВКБ ООН предполагает контролировать работу выбранного поставщика с помощью ключевых показателей эффективности:

- Соблюдение сроков ответа: Все запрошенные предложения/ответы получены в срок не более 1 ½ часов;
 - Время начала оценки - момент отправки письма турагенту.
- Точное реагирование на требования УВКБ ООН по предоставлению запрошенных услуг в соответствии с политикой УВКБ ООН и конкретными запросами;
- Способность успешно обрабатывать не менее пяти запросов в день;
- Туристические эксперты УВКБ ООН не могут найти более дешевый вариант(ы) перелета в соответствии с заявленными требованиями (датами и временем) миссии (поездки). Это регулярно отслеживается УВКБ ООН в Москве с помощью интернет- поиска;
- Соблюдение требований к отчетности: Запрашиваемые и запланированные отчеты поступают вовремя и без ошибок;
- Регулярно рассылается бюллетень туристической индустрии;
- Телефонные звонки принимаются. Никаких жалоб от туристического эксперта не поступает;
- Возможность предоставления достаточного количества круглосуточных услуг: Экстренные службы доступны в случае необходимости;
- Удовлетворительное предоставление услуг: Количество жалоб, полученных

от экспертов по организации путешествий (организаторов) и путешественников в агентствах на низкое качество услуг (низкое количество означает хорошую работу);

- Способность точно и своевременно проводить перекрестную проверку и сверку платежей, полученных от УВКБ ООН.