1. **Stručný opis predmetu zákazky**
2. Predmetom zákazky je poskytovanie služieb týkajúcich sa zabezpečovania pracovných ciest pre verejného obstarávateľa do všetkých svetových destinácií, a to prostredníctvom sprostredkovania prepravy osôb (prípadne aj ich batožiny), ubytovania a poistenia. So zabezpečením prepravných, ubytovacích a poisťovacích služieb je spojené aj poskytovanie asistenčných a informačných služieb a služby agenta/concierge delegáta.
3. Sprostredkovanie prepravných služieb pozostáva zo zabezpečenia cestovných lístkov pre leteckú dopravu (ďalej len „leteniek“) a cestovných lístkov pre ostatné druhy dopravy v príslušných cestovných triedach do všetkých svetových destinácií.
4. Poskytovanie služieb bude prebiehať na základe požiadaviek verejného obstarávateľa a objednávanie leteniek, ubytovania a prípadne aj cestovných lístkov a poistenia bude prebiehať prioritne prostredníctvom webového portálu alebo mobilnej aplikácie, ktoré budú slúžiť ako rezervačný systém.
5. **Podrobný opis predmetu zákazky**
6. Predmetom prepravných služieb leteckej dopravy je zabezpečenie rezervácie, kúpy, vystavenie a elektronické doručenie jednosmerných a/alebo spiatočných leteniek (vrátane batožiny) a do destinácií určených verejným obstarávateľom. Zabezpečujú sa primárne priame lety a na cieľové letisko s najkratšou časovou dostupnosťou k miestu pracovného podujatia alebo ubytovania. V súvislosti so zabezpečením leteckej dopravy môže na základe požiadaviek verejného obstarávateľa resp. zamestnanca alebo poverenej osoby dochádzať aj k zmene rezervácií alebo leteniek alebo k ich stornu. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť bezplatné storno rezervácie nevystavenej letenky. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť poistenie storna letenky a vykonať resp. zabezpečiť refundáciu vystavenej letenky min. do výšky 50 % ceny letenky. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť zmenu rezervácie letenky (napr. zmena letu, zmena miesta alebo trasy, bez obmedzenia až do dňa vystavenia letenky a za podmienok jednotlivých leteckých spoločností). Poskytovateľ sa zaväzuje využívať pre rezerváciu leteniek minimálne dva globálne distribučné systémy. Poskytovateľ sa zaväzuje bezplatne pozdržať vybranú rezerváciu na dobu 24 hodín, v rámci ktorej je možné rezerváciu dokončiť záväznou požiadavkou.
7. Tabuľka č. 1 obsahuje zoznam najčastejších destinácií a predpokladané množstvá leteniek, do ktorých verejný obstarávateľ plánuje zabezpečiť leteckú dopravu počas trvania zmluvy.

**Tabuľka č. 1 Zoznam najčastejších destinácií a predpokladaný počet leteniek**

| **DESTINÁCIA/Letenka** | **Predpokladaný počet plánovaných letov v business triede na obdobie 12 mesiacov** | **Predpokladaný počet plánovaných letov v ekonomickej triede**  **na obdobie 12 mesiacov** |
| --- | --- | --- |
| **Frankfurt** | 50 | 513 |
| **Londýn** | 2 | 53 |
| **Paríž** | 10 | 177 |
| **Brusel** | 4 | 98 |
| **Luxemburg** | 1 | 48 |
| **Rím** | 0 | 47 |
| **Amsterdam** | 0 | 38 |
| **Madrid** | 1 | 18 |
| **Malta** | 0 | 17 |
| **Bazilej** | 2 | 14 |
| **Dublin** | 0 | 32 |
| **Lisabon** | 3 | 18 |
| **Washington** | 8 | 2 |
| **Zurich** | 8 | 14 |
| **Berlín** | 3 | 8 |
| **Helsinky** | 5 | 7 |
| **Ľubľana** | 0 | 12 |
| **New York** | 0 | 6 |
| **Riga** | 2 | 9 |
| **Sumár/Spolu** | **99** | **1131** |

1. Predmetom prepravných služieb ostatnej dopravy je zabezpečenie rezervácie, kúpy a doručenie cestovných lístkov pre verejnú osobnú cestnú alebo železničnú dopravu a pre mestskú hromadnú dopravu (ďalej len „cestovné lístky“). Vo výnimočných situáciách môže byť predmetom zabezpečenie prepravných služieb a cestovných lístkov aj pre iné typy dopravy (ako napr. lodná doprava, lanové dráhy, trajekty, prenájom vozidiel), a to aj pre skupiny s počtom 10 a viac osôb. V súvislosti so zabezpečením ostatnej dopravy môže na základe požiadaviek verejného obstarávateľa resp. zamestnanca alebo poverenej osoby dochádzať aj k zmene rezervácií cestovných lístkov alebo k ich stornu.
2. Poskytovateľ  na zabezpečenie dopravy a pracovnú cestu ponúkne na výber aj možnosti cestovania vlakom (v zmysle šetrenia produkovaných emisií skleníkových plynov), ak jednosmerná cesta vlakom zo železničnej stanice pri pracovisku objednávateľa na železničnú stanicu v cieľovej adrese je najviac šesť hodín podľa cestovného poriadku pre najrýchlejšie spojenie, alebo vzdialenosť od pracoviska objednávateľa k cieľovej adrese je najviac 500 km.
3. Objednávateľ požaduje od poskytovateľa aj zabezpečenie dopravy v lokalite príslušnej pracovnej cesty (napr. dopravu z letiska do hotela alebo miesta  konania pracovného podujatia a opačne, z hotela do miesta konania pracovného podujatia alebo opačne a pod.) zahŕňajúc aj dopravu z letiska a na letisko, alt. z vlakovej stanice a na vlakovú stanicu.
4. Vo výnimočných situáciách poskytovateľ ponúkne objednávateľovi možnosť využitia iných prostriedkov dopravy , pričom objednávateľ požaduje od poskytovateľa zabezpečenie iných typov dopravy (napr. lodná doprava, trajekty, lanové dráhy a pod), a to aj pre skupiny s počtom 10 a viac osôb. V prípade potreby je poskytovateľ povinný zabezpečiť prípadnú zmenu cestovného lístka, refundáciu alebo storno na základe požiadavky zamestnanca, oprávnenej osoby alebo osoby určenej objednávateľom.
5. Predmetom ubytovacích služieb je zabezpečenie rezervácie, kúpy hotelového ubytovania pre verejného obstarávateľa v destináciách určených verejným obstarávateľom a elektronické doručenia potvrdenia o rezervácii verejnému obstarávateľovi. Zabezpečuje sa ubytovanie v minimálne 3 \* alebo 4 \* ubytovacích zariadeniach s raňajkami a primárne v čo najkratšej vzdialenosti od miesta pracovného podujatia. V súvislosti so zabezpečením ubytovacích služieb môže na základe požiadaviek verejného obstarávateľa resp. zamestnanca alebo poverenej osoby dochádzať aj k zmene rezervácií ubytovania alebo k jeho stornu.
6. Predmetom poisťovacích služieb je zabezpečenie komerčného cestovného poistenia na zahraničnú pracovnú cestu alebo tuzemskú pracovnú cestu pre verejného obstarávateľa a doručenie cestovného poistenia elektronicky verejnému obstarávateľovi.
7. Predmetom asistenčných a informačných služieb je:
   * poskytovanie kompletného poradenstva súvisiaceho s manažmentom rezervácií (rezervácia, zmena, storno, zabezpečenie náhradného cestovného lístka alebo ubytovania spracovanie náhradných plánov v prípade vzniku nepredvídateľných situácií),
   * poskytovanie telefonickej a emailovej podpory operátora v slovenskom alebo českom jazyku 24 hodín denne a 365 dní v roku (ďalej ako „24/7“) počas celého trvania zmluvy (a vo vzťahu k objednaným službám aj po skončení zmluvy),
   * poskytovanie predcestovnej, technickej a administratívnej asistencie v slovenskom alebo českom jazyku (zahŕňajúcej informácie o destináciách, o podmienkach vstupu do krajiny (vízových, bezpečnostných, zdravotných a pod.), presný časový a geografický plán cesty, a to dátum a miesto požadovaného odletu a príletu s uvedením prípadného prestupu a dĺžky letu, informácie o zmenách času odletu/príletu, o prestupoch, o spôsobe dopravy z letiska alebo na letisko, informácie o dopravcovi a ubytovacom zariadení a o vzniku nepredvídateľných situácií, znemožňujúcich alebo ohrozujúcich uskutočnenie pracovnej cesty osôb verejného obstarávateľa),
   * zabezpečenie bezodkladného informovania o štrajkoch leteckých spoločností a s tým súvisiacimi obmedzeniami v leteckej doprave,
   * riešenie urgentných situácií počas ciest verejného obstarávateľa resp. zamestnancov a osôb určených verejným obstarávateľom,
   * pomoc pri riešení reklamácii s dopravcami a ubytovacími zariadeniami v súvislosti so službami podľa zmluvy,
   * pomoc a súčinnosť pri riešení poistných udalostí v súvislosti so službami podľa zmluvy,
   * zabezpečenie poskytnutia prístupu do webového portálu a mobilnej aplikácie,
   * poskytovanie informácií o presnej štruktúre ceny letenky alebo cestovného lístka,
   * spravovanie kont verejného obstarávateľa v korporátnych benefičných programoch a využívanie benefitov v prospech verejného obstarávateľa,
   * vyhotovenie súhrnnej správy o službách poskytnutých podľa zmluvy za 12 mesiacov a jej predloženie verejnému obstarávateľovi resp. poverenej osobe verejného obstarávateľa,
   * poskytovanie podkladov pre výpočet uhlíkovej stopy za služby poskytnuté podľa zmluvy,
   * poradenstvo a konzultácie pri tvorbe cestovnej politiky verejného obstarávateľa v slovenskom alebo českom jazyku,
   * možnosť zmeny alebo úpravy letenky, možnosť zmeny ubytovania.
8. Predmetom zákazky je zároveň záväzok uchádzača poskytnúť verejnému obstarávateľovi po dobu plnenia predmetu zákazky webový portál a mobilnú aplikáciu resp. sprístupniť na použitie minimálne v rozsahu plnenia tohto predmetu zákazky webový portál a mobilnú aplikáciu najneskôr do 30 dní odo dňa nadobudnutia účinnosti zmluvy a zabezpečiť do nej prístup pre verejného obstarávateľa resp. zamestnanca a poverenú osobu, pričom webový portál a mobilná aplikácia budú slúžiť na flexibilný a operatívny výber najmä vhodných leteckých spojení a ubytovaní. Mobilná aplikácia sa má poskytnúť ako už hotové vyvinuté riešenie, ktoré bez programátorských úprav spĺňa požiadavky na ňu kladené podľa opisu predmetu zákazky, pričom možná kustomizácia užívateľského prostredia poskytnutej mobilnej aplikácie a poskytnutého webového portálu za účelom prispôsobenia sa všetkým požiadavkám podľa opisu predmetu zákazky je zahrnutá v celkovej ponukovej cene.
9. Webový portál:
   * musí fungovať v bežných internetových prehliadačoch: Google Chrome, Firefox, Opera, Edge.
   * slúži ako rezervačný systém, v ktorom si verejný obstarávateľ resp. zamestnanec a poverená osoba vyhľadá najmä vhodné letecké spojenie podľa pravidiel určených verejným obstarávateľom resp. zamestnancom a poverenou osobou, zároveň mu webový portál umožní bližšiu špecifikáciu letenky (jednosmerná/spiatočná, s/bez batožiny, ranný/večerný let, s/bez prestupu a podobne). Podľa zadania uvedených požiadaviek portál vygeneruje ponuku všetkých dostupných leteckých spojení s určením ceny, prípadne podmienok prestupov, zmien letenky alebo storna letenky. Výsledná ponuka ponúknutá webovým portálom bude zohľadňovať všetky  preferencie verejného obstarávateľa resp. zamestnanca a poverenej osoby, ktoré si vo vyhľadávaní s použitím filtrov zvolí. Po potvrdení vybranej ponuky webový portál zašle verejnému obstarávateľovi resp. zamestnancovi, poverenej osobe alebo osobe určenej verejným obstarávateľom e-mail obsahujúci všetky informácie s vybranými letmi na spracovanie. Verejný obstarávateľ resp. poverená osoba bude mať osobitný prístup do webového portálu, čím sa myslí, že má prístup v rozsahu funkcionalít a informácií nevyhnutných pre kontrolu poskytovaných služieb a správnosti faktúr,
   * okrem ponuky vyhľadávania vhodných leteckých spojení ponúkne aj možnosti ubytovania rovnako ako pri výbere letenky podľa pravidiel preferencie verejného obstarávateľa resp. zamestnanca a poverenej osoby s/bez raňajok, vzdialenosť od miesta podujatia, s/bez parkovania),
   * umožňuje bezhotovostné úhrady ubytovania, aj na základe faktúry zasielanej na určené e-mailovú faktúru (umožní sa úhrada podľa zadaného čísla platobnej karty v profile, prípadne vystavenie faktúry a jej zaslanie),
   * umožňuje tvorby reportov  minimálne v rozsahu: meno, priezvisko, termín, destinácia, letecká spoločnosť, trieda letenky, počet nocí, cena,
   * musí mať svoju jazykovú mutáciu/verziu v slovenskom alebo českom jazyku,
   * môže ponúkať vyhľadávanie a rezerváciu aj iných služieb podľa zmluvy.
10. Mobilná aplikácia:
    * musí fungovať ako inštalačná aplikácia v mobilných telefónoch iOS aj Android,
    * slúži ako rezervačný systém, v ktorom si verejný obstarávateľ resp. zamestnanec a poverená osoba vyhľadá vhodné letecké spojenie podľa pravidiel určených verejným obstarávateľom resp. zamestnancom a poverenou osobu a zároveň mu mobilná aplikácia umožní bližšiu špecifikáciu letenky (jednosmerná/spiatočná, s/bez batožiny, ranný/večerný let, s/bez prestupu a podobne). Podľa zadania uvedených požiadaviek mobilná aplikácia vygeneruje ponuku všetkých dostupných leteckých spojení s určením ceny, prípadne podmienok prestupov, zmien letenky alebo storna letenky. Výsledná ponuka ponúknutá mobilnou aplikáciou bude zohľadňovať všetky  preferencie verejného obstarávateľa resp. zamestnanca a poverenej osoby, ktoré si vo vyhľadávaní s použitím filtrov zvolí. Po potvrdení vybranej ponuky mobilná aplikácia zašle verejnému obstarávateľovi e-mail obsahujúci všetky informácie s vybranými letmi na spracovanie. Verejný obstarávateľ resp. poverená osoba bude mať osobitný prístup do mobilnej aplikácie, čím sa myslí, kontrola poskytovaných služieb a správnosti faktúr. Mobilná aplikácia umožňuje prístup k letenke pre zamestnanca, poverenú osobu alebo osobu určenú objednávateľom,
    * okrem ponuky vyhľadávania vhodných leteckých spojení ponúkne aj možnosti ubytovania, rovnako ako pri výbere letenky podľa pravidiel preferencie verejného obstarávateľa resp. zamestnanca a poverenej osoby (s/bez raňajok, vzdialenosť od miesta podujatia, s/bez parkovania),
    * umožňuje bezhotovostné úhrady ubytovania, aj na základe faktúry zasielanej na určené e-mailovú faktúru (umožní sa úhrada podľa zadaného čísla platobnej karty v profile, prípadne vystavenie faktúry a jej zaslanie),
    * umožňuje tvorby reportov minimálne v rozsahu: meno, priezvisko, termín, destinácia, letecká spoločnosť, trieda letenky, počet nocí, cena,
    * musí mať svoju jazykovú mutáciu/verziu v slovenskom alebo českom jazyku,
    * môže ponúkať vyhľadávanie a rezerváciu aj iných služieb podľa zmluvy.
11. Predmetom zákazky je aj poskytovanie služby pre verejného obstarávateľa, ktorú nie je možné objednať prostredníctvom webového portálu alebo mobilnej aplikácie, a to:

Služba agenta/concierge delegáta, ktorá je poskytovaná 24/7 telefonicky a e-mailom za účelom:

* + výberu konkrétneho letu z viacerých možných,
  + získania informácií o počte voľných miest a ich triede v konkrétnom lete,
  + získania informácií o možnosti poskytovania stravovania počas letu,
  + bezodkladného vybavenia reklamácií, podnetov a dopytov adresovaných leteckým spoločnostiam najmä v prípade storna letenky, straty batožiny, zrušenia letu a poskytnutia náhradného letu,
  + rezervácie leteniek, cestovných lístkov s väčším časovým odstupom (rádovo v jednotkách mesiacov) s možnosťou opakovaného prerezervovania t. j. zmeny v rezerváciách aj po vystavení leteniek, cestovných lístkov, tesne pred odletom, ak to letové spojenie umožňuje,
  + sprostredkovania ubytovania, pričom rezerváciu vykonáva poverená osoba a nie poskytovateľ,
  + sprostredkovania služby lokálnych sprievodcov a služby lokálnych cestovných kancelárií v anglickom jazyku,
  + sprostredkovania transportu väčšieho počtu osôb prostredníctvom minivanov a pod.

Požiadavku na poskytnutie služby agenta/concierge delegáta zadáva poverená osoba. Kontaktnou osobu pre poskytovanie služby agenta/concierge delegáta je poverená osoba a koncovým užívateľom je vedenie verejného obstarávateľa v počte rádovo v desiatkach osôb a osoba určená verejným obstarávateľom.

1. Uchádzač sa zaväzuje poskytnúť úvodné školenie zamestnancom verejného obstarávateľa v maximálnom predpokladanom počte 100 osôb online alebo fyzicky osobne, k používaniu webového portálu a mobilnej aplikácie, vrátane poskytnutia manuálu.

1. Uchádzač sa zaväzuje pre poverenú osobu verejného obstarávateľa vyhotoviť súhrnnú správu o poskytnutých službách za 12 mesiacov a predložiť ju poverenej osobe verejného obstarávateľa najneskôr do 30 dní po ukončení zmluvy. Súhrnná správa bude obsahovať najmä:
   * zoznam uskutočnených ciest na základe zmluvy,
   * druh dopravného prostriedku (napr. auto, vlak, autobus, lietadlo, vrátane ich kombinácií),
   * údaje o uhlíkovej stope uvádzané prepravcom alebo ubytovacím zariadením; pokiaľ takéto údaje nie sú dostupné, správa obsahuje najmä dĺžku a vzdialenosť letu, triedu letenky, číslo letu, pri vlakoch údaj o tom, či ide o vnútroštátny, medzinárodný, a ak ide ubytovanie, najmä typ ubytovacieho zariadenia, počet strávených nocí, lokalitu a prípadne aj jeho kapacitu.
   * Uchádzač vo svojej ponuke predloží manuál k používaniu webového portálu a manuál k používaniu mobilnej aplikácie, a to v slovenskom alebo v českom jazyku.

**C. Možné ustanovenia v návrhu zmluvy:**

|  |  |
| --- | --- |
| **1** | Poskytovateľ sa zaväzuje oznamovať objednávateľovi resp. zamestnancovi, poverenej osobe objednávateľa a osobe určenej objednávateľom bez zbytočného odkladu všetky skutočnosti (akékoľvek zmeny v cestovných poriadkoch, v ubytovaní, letoch, vo vopred objednaných službách), ktoré by mohli ovplyvniť alebo zmeniť pokyny, či záujmy objednávateľa resp. zamestnanca, poverenej osoby. Ak poskytovateľ zistí, že pokyny zamestnanca alebo poverenej osoby sú nevhodné alebo neúčelné pre poskytovanie služieb podľa rámcovej dohody, je povinný na to zamestnanca a poverenú osobu objednávateľa upozorniť. |
| **3** | Poskytovateľ sa zaväzuje bezodkladne informovať objednávateľa resp. zamestnanca, poverenú osobu a osobu určenú objednávateľom o poskytovateľovi známych skutočnostiach emailom, telefonicky, SMS s ohľadom na danú situáciu, ktoré môžu ohroziť úspešný priebeh zabezpečovanej cesty (napr. štrajk zamestnancov koncového poskytovateľa služieb, neočakávané poveternostné podmienky a pod.). |
| **4** | Poskytovateľ je povinný použiť svoju kreditnú/platobnú kartu (prípadne iný platobný prostriedok) za účelom poskytnutia garancie alebo úhrady zamestnancom, poverenou osobou alebo osobou určenou objednávateľom požadovanej služby (napr. pri kúpe letenky alebo pri zaistení ubytovania). |
| **5** | Poskytovateľ je povinný mať po celú dobu trvania tejto rámcovej dohody uzavreté poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú jeho činnosťou v dôsledku plnenia rámcovej dohody objednávateľovi, prípadne tretím osobám, a to s výškou poistného plnenia min. XY, - eur. Dôkaz preukazujúci dojednanie poistenia je súčasťou rámcovej dohody. Objednávateľ je oprávnený kedykoľvek počas trvania rámcovej dohody požiadať poskytovateľa o predloženie dokumentu preukazujúceho trvanie poistenia k aktuálnemu dátumu a poskytovateľ je povinný vyhovieť takejto požiadavke v lehote 5 pracovných dní odo dňa jej doručenia. |
| **6** | Objednávanie leteniek, ubytovania a prípadne aj cestovných lístkov a poistenia podľa bude prebiehať prioritne prostredníctvom webového portálu alebo mobilnej aplikácie, a to tak, že zamestnanec alebo poverená osoba vyberie jednu alebo viac služieb na účely zabezpečenia príslušnej pracovnej cesty. Webový portál a mobilná aplikácia tak budú slúžiť ako rezervačný systém, v ktorom je možné vyhľadať vhodné letecké spojenie podľa pravidiel určených zamestnancom, poverenou osobou a zároveň umožnia bližšiu špecifikáciu letenky (jednosmerná/spiatočná, trieda, s/bez batožiny, ranný/večerný let, s/bez prestupu a podobne). Podľa zadania uvedených požiadaviek portál a aplikácia vygenerujú ponuku všetkých dostupných leteckých spojení s určením ceny, prípadne podmienok prestupov, zmien letenky alebo storna letenky. Výsledná cena ponúknutá webovým portálom a aplikáciou bude zohľadňovať všetky  preferencie zamestnanca, poverenej osoby, ktoré si vo vyhľadávaní s použitím filtrov zvolí. Okrem ponuky vyhľadávania vhodných leteckých spojení webový portál a mobilná aplikácia ponúknu aj možnosti ubytovania, rovnako ako pri výbere letenky podľa preferencie zamestnanca, poverenej osoby (s/bez raňajok, vzdialenosť od miesta podujatia, s/bez parkovania). Webový portál a mobilná aplikácia rovnako umožnia aj vykonanie zmien, zrušenia, či refundáciu už objednaných leteniek, ubytovania a prípadne aj poistenia, a to v závislosti od podmienok koncového poskytovateľa služieb. |
| **7** | Pokiaľ nedošlo k objednaniu služieb prostredníctvom webového portálu alebo mobilnej aplikácie, zamestnanec, poverená osoba objednávateľa môže služby podľa rámcovej dohody objednať aj prostredníctvom písomnej požiadavky zaslanej emailom oprávnenej osobe poskytovateľa. Za týmto účelom poverená osoba zašle oprávnenej osobe poskytovateľa najneskôr jeden deň pred termínom plnenia, napr. termínom pracovnej cesty emailom písomnú požiadavku, ktorá musí obsahovať najmä:špecifikáciu jednotlivých požadovaných služieb a ich rozsah, vrátane uvedenia požadovaných termínov a destinácie (vrátane typu špeciálnej stravy počas letu, leteckej triedy, potrieb na prepravu, úroveň ubytovacieho zariadenia a pod.); je možné uviesť aj požiadavku na určitú konkrétnu letenku, konkrétne ubytovanie či konkrétny cestovný lístok alebo inú požadovanú službu;identifikačné údaje objednávateľa a údaje o osobách, pre ktoré sa služby majú poskytnúť. |
| **8** | Na základe požiadavky poskytovateľ spracuje ponuku obsahujúcu službu alebo kombináciu služieb, ktorá je pre zamestnanca, poverenú osobu alebo osobu určenú objednávateľom najhospodárnejšia (ďalej len „ponuka“). V ponuke budú vyšpecifikované všetky náležitosti požadovaných služieb, pričom poskytovateľ v ponuke najmä uvedie:variantnú ponuku požadovaných služieb (ak je možná a ide o služby prepravy osôb alebo ubytovania), pričom variantná ponuka musí zahŕňať minimálne dve možnosti každej z požadovaných služieb, t. j. dostupných leteniek, ubytovania a cestovných lístkov; prvá časť vety sa neuplatní v prípade, keď zamestnanec, poverená osoba požaduje iba určitú konkrétnu letenku, konkrétne ubytovanie, či konkrétny cestovný lístok, ako je uvedené v odseku 6 písm. a) v zátvorke. Zamestnanec, poverená osoba si môže vyhradiť, aby vo variantnej ponuke bola k priamemu letu uvádzaná aj alternatíva s prestupom. Ak je to možné a účelné, súčasťou variantnej ponuky pre leteckú prepravu bude alternatíva využitia nízkonákladových leteckých prepravcov na iné letisko/letiská v okolí požadovanej destinácie a návrh vhodného spôsobu dopravy z letiska do miesta pracovného podujatia. V rámci variantnej ponuky pre leteckú prepravu, poskytovateľ na zabezpečenie dopravy na pracovnú cestu ponúkne na výber aj možnosti cestovania vlakom, ak jednosmerná cesta vlakom zo železničnej stanice pri pracovisku objednávateľa na železničnú stanicu v cieľovej adrese je najviac šesť hodín podľa cestovného poriadku pre najrýchlejšie spojenie, alebo vzdialenosť od pracoviska objednávateľa k cieľovej adrese je najviac 500 km.cenovú kalkuláciu v eurách za požadované služby, pričom poskytovateľ je povinný garantovať najvýhodnejšie cenové podmienky leteniek (vrátane uvedenia ponúk nízkonákladových prepravcov), ostatných vo výzve požadovaných služieb s tým, že poskytovateľ vždy poskytne zamestnancovi, poverenej osobe služby aj v rámci variantnej ponuky podľa písm. a) za najnižšie ceny na trhu pri dodržaní podmienok požadovanej kvality a rozsahu požadovaných služieb. Poskytovateľ sa zaväzuje garantovať výber cenových ponúk leteniek prinajmenšom od všetkých leteckých spoločností nachádzajúcich sa aktuálne v medzinárodnom rezervačnom systéme poskytovateľa, ktoré zabezpečujú leteckú prepravu osôb do dopytovanej destinácie v požadovanom termíne. |
| **9** | Poskytovateľ je povinný zaslať ponuku emailom zamestnancovi a poverenej osobe objednávateľa obratom, pričom maximálna lehota na doručenie ponuky nesmie prekročiť v pracovnej dobe objednávateľa (t. j. v pracovné dni od 7:30 hod. do 16:00 hod.) (ďalej len „pracovná doba“) 2 hodiny od zadania rezervácie zamestnancom alebo poverenou osobu, pokiaľ to umožňujú pravidlá a podmienky koncových poskytovateľov služieb, prípadne v tej istej lehote zaslať žiadosť o doplnenie alebo upresnenie údajov v prípade, že ponuka nebude obsahovať náležitosti zmluvy. Ak poskytovateľ požiada o doplnenie či upresnenie relevantných údajov, lehota na predloženie ponuky do zaslania riadneho doplnenia ponuky neplynie. |
| **10** | Zamestnanec a poverená osoba sa zaväzuje posúdiť súlad ponuky s požiadavkou a rámcovou dohodou v lehote štyroch hodín počítaných v pracovnej dobe od okamihu doručenia ponuky. Zamestnanec alebo poverená osoba je povinná vykonať v rámci variantnej ponuky uvedenej v ponuke konečný výber daných služieb, t. j. výber letenky, ubytovania, cestovného lístka alebo akejkoľvek služby uvedenej vo variantnej ponuke (s výnimkou prípadov, kedy je objednávateľom priamo vo výzve vyžadovaná konkrétna letenka, konkrétne ubytovanie, konkrétny cestovný lístok a pod.). V prípade súladu ponuky s požiadavkou a rámcovou dohodou zamestnanec alebo poverená osoba požiadavku potvrdí emailom oprávnenej osobe poskytovateľa. |
| **11** | Poverená osoba poskytovateľa sa zaväzuje prijať požiadavku doručenú podľa predchádzajúceho odseku (bod 10) a v lehote dvoch hodín od doručenia požiadavky túto požiadavku zamestnanca alebo poverenej osoby písomne potvrdiť, ak sa zmluvné strany nedohodnú na inom spôsobe potvrdzovania požiadavky. Pokiaľ od odoslania ponuky preukázateľne došlo k navýšeniu cenových podmienok na strane koncových poskytovateľov služieb zvolených v požiadavke, je zamestnanec, poverená osoba oprávnená ponuku odmietnuť. V takom prípade je poskytovateľ v lehote podľa prvej vety tohto odseku povinný o zmene cenových podmienok informovať zamestnanca alebo poverenú osobu a zaslať mu novú ponuku. |
| **13** | Poskytovateľ sa bez ohľadu na spôsob objednania služieb podľa tejto rámcovej dohody zaväzuje zasielať bezodkladne prostredníctvom emailu zamestnancovi, poverenej osobe alebo osobe určenej objednávateľom potvrdenie o rezervácii leteniek, ubytovania, cestovný lístok a potvrdenie o zabezpečení ďalších služieb špecifikovaných v danej požiadavke. Poskytovateľ je povinný oznámiť zamestnancovi, poverenej osobe alebo osobe určenej objednávateľom bez zbytočného odkladu všetky zmeny času, dátumu, zrušenia rezervácie leteniek, ubytovania alebo cestovného lístka. Poskytovateľ v rámci predcestovnej asistencie zamestnancovi, poverenej osobe alebo osobe určenej objednávateľom podľa potreby zašle aj dôležité informácie o destinácii, podmienkach vstupu do krajiny, prestupoch alebo o možnosti vzniku situácií, znemožňujúcich alebo ohrozujúcich uskutočnenie cesty. |
| **14** | Ak je to možné, poskytovateľ sa zaväzuje doručiť všetky doklady potrebné na riadne využitie zabezpečených služieb (ďalej len „doklady“) na svoje náklady bez zbytočného odkladu, najneskôr do 12,00 hod. pracovného dňa predchádzajúceho pred dňom vycestovania poskytovaným na základe potvrdenej požiadavky, a to prostredníctvom emailu zaslanému zamestnancovi, poverenej osobe alebo osobe určenej objednávateľom. V prípade, že doklady budú vydané v listinnej podobe a na poskytnutie zabezpečenej služby bude potrebné predloženie ich originálu, poskytovateľ ich doručí na adresu sídla objednávateľa uvedenú v záhlaví tejto rámcovej dohody alebo na miesto určené v požiadavke, a to takým spôsobom a v časovej lehote, aby sa predišlo znemožneniu realizácie predmetných služieb. |
| **15** | Zmluvné strany sa dohodli, že k objednávaniu služieb môže dochádzať aj iným spôsobom než prostredníctvom aplikácie alebo webového portálu, pokiaľ to vyžadujú osobitné okolnosti prípadu alebo pokiaľ to ustanovuje dohoda zmluvných strán. Postup podľa predchádzajúcej vety sa uplatní najmä v prípadoch urgentnej potreby zmeny, storna alebo uskutočnenia novej rezervácie z dôvodu nepredvídateľných okolností, keď z časových dôvodov (napr. z dôvodu potreby rýchleho vykonania zmeny alebo z dôvodu, času mimo obvyklých pracovných hodín objednávateľa) alebo inak z povahy veci nie je možné postupovať tak, ako je uvedené vyššie. |
| **16** | Poskytovateľ sa počas celej doby trvania rámcovej dohody (a vo vzťahu k objednaným službám aj po skončení trvania rámcovej dohody) zaväzuje objednávateľovi poskytovať asistenčné a informačné a služby. Poskytovanie 24/7 podpory bude uskutočňované prostredníctvom tel. čísla <vyplní uchádzač> a emailovej adresy <vyplní uchádzač> a slúži najmä na riešenie urgentných situácií pre zamestnanca, poverenú osobu alebo osobu určenú objednávateľom podľa tejto rámcovej dohody. Porušenie tohto záväzku po dobu dlhšiu ako 2 hodín (v prípade viacnásobného porušenia sa berie do úvahy kumulatívna hodnota všetkých porušení) |
| **17** | Poskytovateľ sa zaväzuje zamestnancovi a poverenej osobe poskytovať pomoc pri vybavovaní reklamácií služieb zabezpečených podľa rámcovej dohody, ktoré neboli poskytnuté, boli uskutočnené len čiastočne alebo neboli poskytnuté riadne. Poskytovateľ na tieto účely vznáša reklamačné nároky dotknutému dopravcovi, prevádzkovateľovi ubytovacieho zariadenia alebo poisťovateľovi, pričom postupuje podľa pokynov zamestnanca alebo poverenej osoby . |
| **18** | Poskytovateľ sa zaväzuje zamestnancovi, poverenej osobe alebo osobe určenej objednávateľom poskytovať pomoc pri riešení poistných udalostí súvisiacich s poskytovateľom sprostredkovaným poistením. Poskytovateľ na tieto účely uplatňuje v prospech objednávateľa nároky z poistenia, pričom postupuje podľa pokynov zamestnanca alebo poverenej osoby . |
| **19** | Poskytovateľ sa zaväzuje spravovať kontá objednávateľa v bonusových programoch dopravcov, ubytovacích zariadení a v rezervačných systémoch na účet objednávateľa, za uskutočnené rezervácie zbierať body, míle, resp. akékoľvek podklady pre výhody a po dohode s poverenou osobou objednávateľa aj získané výhody v mene objednávateľa uplatňovať (napr. na úhradu letenky alebo jej časti). |
| **20** | Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť zamestnancovi, poverenej osobe podľa rámcovej dohody prístup do webového portálu a mobilnej aplikácie bezodplatne. Webový portál musí fungovať v bežných internetových prehliadačoch ako Google Chrome, Firefox, Opera, Edge a mobilná aplikácia musí byť podporovaná operačnými systémami Android a iOS. Webový portál a mobilná aplikácia musia umožňovať neobmedzený časový (24/7) a teritoriálny prístup a musia umožňovať výber vhodného leteckého spojenia a ubytovania z akéhokoľvek miesta a s použitím filtrov a poskytovať služby notifikácie o vzniku nepredvídateľných situácií, znemožňujúcich alebo ohrozujúcich uskutočnenie pracovnej cesty (napr. výluky, zrušenie leteckého spojenia, nepriaznivé počasie). V prípade ubytovania webový portál a mobilná aplikácia umožňujú aj vyhľadávanie dostupných ubytovaní podľa lokalizácie osoby (napr. v prípade neočakávanej udalosti počas pracovnej cesty). |
| **21** | Poskytovateľ je povinný objednávateľovi na základe žiadosti poverenej osoby objednávateľa zaslanej prostredníctvom emailovej správy predložiť doklady o svojich vynaložených nákladoch na obstaranie leteniek, cestovných lístkov, ubytovania alebo poistenia od koncového poskytovateľa služieb, príp. koncových poskytovateľov služieb, a to v lehote 5 pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti. Doklady o vynaložených nákladoch sa na účely tejto rámcovej dohody rozumejú doklady alebo ich kópie, ktoré obsahujú kompletnú cenu od koncového poskytovateľa služieb. V prípade použitia špeciálnych/zvýhodnených taríf, pri ktorých nie je kompletná cena súčasťou príslušného dokladu, sa na doloženie dokladu o vynaložených nákladoch používa rámcová dohoda poskytovateľa s koncovým poskytovateľom služieb, ktorá príslušnú cenu alebo špeciálnu/zvýhodnenú tarifu stanovuje alebo je možné cenu alebo tarifu z tejto rámcovej dohody jednoznačne určiť. |