

KELIONIŲ ORGANIZAVIMO PASLAUGŲ TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

I. Bendroji informacija

Jei iš šios techninės specifikacijos pateiktų duomenų būtų galima daryti prielaidą apie konkrečius pirkimo objekto modelius ar šaltinius, konkrečius technologinius procesus ar prekių ženklus, patentus, tipus, konkrečią kilmę ar gamybą, laikoma, kad jie yra tik orientaciniai ir tiekėjai, vadovaudamiesi Viešųjų pirkimų įstatymo 37 straipsnio 4 dalies 2 punktu, gali siūlyti lygiaverčius.	
Šioje techninėje specifikacijoje naudojamos pirkimo dokumentų A ir C dalyse bei viešuosius pirkimus reglamentuojančiuose teisės aktuose nurodytos sąvokos.	
Pirkimo objektas	KELIONIŲ ORGANIZAVIMO PASLAUGOS BVPŽ kodai: Pagrindinis: 63510000-7 Kelionių agentūrų ir panašios paslaugos
Pirkimo kategorijos ir pirkimo objekto dalys	Pirkimo objektas į dalis neskaidomas. Pagrindimas dėl neskaidymo nurodytas pirkimo dokumentų A dalyje.
Pagrindiniai techniniai reikalavimai	Paslaugoms taikomi techniniai reikalavimai nurodyti šioje techninėje specifikacijoje.
Kiekis	Perkamų paslaugų kiekiai priklausys nuo perkančiųjų organizacijų poreikio įsigyti tiekėjų siūlomas paslaugas.
Paslaugų teikimas	Nurodoma Perkančiųjų organizacijų užsakymuose.

II. Sąvokos

- 2.1. **Paslaugos** – tarnybinių kelionių organizavimo paslaugos: Kelionių organizavimo portale Užsakovų pasirinktų lėktuvo bilietų, nakvynės vietų ir kitų paslaugų rezervavimas, išpirkimas ir pateikimas Užsakovui, taip pat Užsakovo tarnybinės kelionės, vykstančios pagal Tiekėjo pateiktus kelionės dokumentus, administravimas.
- 2.2. **Užsakovai** – Lietuvos Respublikos perkančiosios organizacijos ir perkantieji subjektai.
- 2.3. **Tiekėjas (-ai)** – kelionių organizavimo paslaugą teikianti (-čios) įstaiga (-os) / įmonė (-ės), su kuriomis pasirašyta preliminarai sutartis.
- 2.4. **Tradicinės, reguliariųjų skrydžių oro susisiekimo bendrovės:** Visos oro bendrovės, nepriklausančios pigioms oro susisiekimo bendrovėms.
- 2.5. **Kelionių organizavimo portalas** – kelionių organizavimo paslaugų įsigijimui sukurta internetinė kelionių organizavimo sistema.
- 2.6. **Savarankiška sąsaja** – kelionių organizavimo portalo dalis, veikianti automatiniu būdu be Tiekėjo įsikišimo iki pagrindinės sutarties sudarymo.
- 2.7. **Nesavarankiška sąsaja** – kelionių organizavimo portalo dalis, kurioje pasiūlymai teikiami neautomatiniu būdu.
- 2.8. **Pigios oro susisiekimo bendrovės** – oro bendrovės, kurių aviabilietai gali būtų įsigijami rezervacinėje sistemoje „TravelFusion”.
- 2.9. **IATA** – Tarptautinė oro transporto asociacija (International Air Transport Association).
- 2.10. **Programinės įrangos tiekėjas** – TravelSoft Online Kft., 1012.Budapest, Logodi str. 34/b., - įmonė, sukūrusi ir prižiūrinti Kelionių organizavimo portalą.

III. Bendrieji reikalavimai Paslaugų teikimui

- 3.1. Paslaugos teikiamos naudojant internetinį Kelionių organizavimo portalą, kurio aprašymas ir reikalavimai naudojimuisi pateikti šios specifikacijos VIII skyriuje.
- 3.2. Paslaugos pradedamos teikti nuo Pagrindinės sutarties įsigaliojimo. Teikdamas Paslaugas, Tiekėjas privalo išpirkti Kelionių organizavimo portale Užsakovo rezervuotus kelionės dokumentus.
- 3.3. Tiekėjo išpirkti elektroniniai kelionės dokumentai Užsakovui pateikiami Kelionių organizavimo portale. Jei elektroninių kelionės dokumentų pateikti neįmanoma, kelionės dokumentai Užsakovui turi būti pateikiami paštu arba per kurjerį.
- 3.4. Į Tiekėjo pasiūlyme nurodytą įkainį turi būti įskaičiuoti visi paslaugos mokesčiai, atsižvelgiant į toliau išvardintų paslaugų turinį. Tiekėjas negali reikalauti iš Užsakovų jokio kito mokesčio, išskyrus siūlomą paslaugos mokesį. Pagrindinės sutarties vykdymo metu pasiūlyti paslaugų mokesčiai turi padengti visas pagrindinės sutarties vykdymo metu susidarancias (pvz. žmogiškųjų išteklių, informacinių technologijų, finansines, lėktuvo bilietų ir viešbučių užsakymo (taip vadinamų GDS/CRS) sistemų naudojimo metu susidarancius paieškos ir paieškos rezultatų mokesčius) išlaidas.
- 3.5. Tiekėjas turi nusistatyti krizių / neeilinių situacijų sprendimo tvarką ir paskelbti ją Kelionių organizavimo portale arba kitaip sudaryti galimybę susipažinti visiems Užsakovams.
- 3.6. Ne dėl Užsakovo kaltės atsiradus kliūčių tolimesniam tinkamam kelionės tęsimui, Tiekėjas privalo teikti visą reikalingą pagalbą tokias kliūtis šalinant (pvz., ne dėl Užsakovo kaltės pavėlavus į jungiamąjį skrydį, surasti ir pasiūlyti kitą skrydį ir pan.).

3.7. Tiekėjas turi užtikrinti neatidėliotinos pagalbos telefonu paslaugos teikimą, t. y. paskirti bent vieną darbuotoją Kelionių organizavimo portale nurodyti telefono numerį, kuriuo būtų teikiama reikalinga pagalba lietuvių kalba kiekvieną dieną, ištisą parą.

3.8. Užsakovui patvirtinus užsakymą, Tiekėjas turi išpirkti užsakytus bilietus ne vėliau kaip iki bilieto kainos galiojimo pabaigos ir juos pateikti Užsakovui Kelionių organizavimo portale tokiais terminais:

3.8.1. jei bilietai turi būti pateikti paštu arba per kurjerį – ne vėliau kaip per 3 darbo dienas, bet ne vėliau kaip iki kelionės pradžios;

3.8.2. kitais atvejais – ne vėliau kaip iki kelionės pradžios (skrydžio atveju – ne vėliau kaip likus 2 val. iki skrydžio).

3.9. Jei pasibaigus bilieto rezervacijoje nurodyto kainos galiojimo terminui bilieto kaina padidėja, šis padidėjimas Tiekėjui nėra kompensuojamas.

3.10. Po užsakymo patvirtinimo Tiekėjas turi pateikti Užsakovui visą turimą informaciją apie stichines nelaimes, ekstremalias situacijas ar kitas bet kurioje kelionės vietoje susidariusias nenumatytas aplinkybes, kurios gali kliudyti sėkmingai užbaigti kelionę.

3.11. Perkamoms paslaugoms taikomos Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2011 m. birželio 28 d. įsakymu Nr. D1-508 (2021 m. kovo 31 d. įsakymo Nr. D1-192 redakcija) patvirtinto Aplinkos apsaugos kriterijų, kuriuos perkančiosios organizacijos ir perkantieji subjektai turi taikyti pirkdami prekes, paslaugas ar darbus, taikymo tvarkos aprašo nuostatos, kad esant būtinybei spausdinti, naudojamas perdirbtas popierius, kuris atitinka žaliojo pirkimo reikalavimus bei 4.4.3 punkto nuostatos.

3.12. Teikdamas paslaugas Tiekėjas įsipareigoja asmens duomenų tvarkymą vykdyti teisėtai – laikydamasis 2016 m. balandžio 27 d. priimto Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos ir kitų teisės aktų, reglamentuojančių asmens duomenų tvarkymą. Teikiant paslaugas gautų Užsakovo ir kitų duomenų tvarkymo teisėtumas grindžiamas būtinybe teikti Paslaugas. Tiekėjas įsipareigoja tinkamai informuoti visus fizinius asmenis (darbuotojus, savo subtiekejų darbuotojus ir kitus atstovus), kurių asmens duomenis gaus, apie tai, kad jų asmens duomenys Tiekėjo bus tvarkomi Paslaugų teikimo tikslais.

IV. Reikalavimai lėktuvo bilietų užsakymams

4.1. Lėktuvo bilietų užsakymas apima šias Užsakovo kelionių organizavimo portale nurodytas paslaugas:

- 4.1.1. tradicinių/reguliariųjų skrydžių oro susisiekimo bendrovių lėktuvo bilietų rezervacija;
- 4.1.2. pigių oro susisiekimo bendrovių lėktuvo bilietų rezervavimas;
- 4.1.3. lėktuvo bilieto išdavimas ir perdavimas keleiviui (Užsakovui);
- 4.1.4. vietų rezervavimas (jei oro susisiekimo bendrovė numato galimybę atlikti rezervaciją už keleivį) ir specialių poreikių administravimas (pvz., papildomas bagažas, sportinės įrangos, muzikos instrumentų gabenimas ir pan.);
- 4.1.5. su lėktuvo bilieto pakeitimu, modifikacijomis, panaikinimu, atsisakymu susijęs administravimas;
- 4.1.6. lėktuvo bilieto kainos grąžinimo tvarkymas (jei tokią galimybę leidžia oro susisiekimo bendrovės / bilieto taisyklės);
- 4.1.7. vėluojančio ar dingusio bagažo administravimas;
- 4.1.8. nepanaudotų elektroninių bilietų stebėseną.
- 4.1.9. užsakomųjų skrydžių rezervavimas;
- 4.1.10. „block-seat“;

- 4.1.11. viršsvorio administravimas;
- 4.1.12. specialūs maisto poreikiai;
- 4.1.13. pagalbos prašymas persėdimų metu;
- 4.1.14. gyvų gyvūnų pervežimas;
- 4.1.15. ligonių ir riboto judumo keleivių pervežimas;
- 4.1.16. muzikos instrumento pervežimas;
- 4.1.17. grupių aptarnavimas;
- 4.1.18. VIP keleivių aptarnavimas;
- 4.1.19. Verslo klasės bilietų pardavimas, administravimas;
- 4.1.20. Express Check-in (jei tokia galimybė numatyta oro susisiekimo bendrovės / bilieto taisyklėse);
- 4.1.21. registracija internetu (jei tokia galimybė numatyta oro susisiekimo bendrovės / bilieto taisyklėse);
- 4.1.22. Vyriausybės laukiamosios salės rezervavimas;
- 4.1.23. Verslo klasės laukiamosios salės rezervavimas.

4.2. Bilietų grąžinimas ir keitimas vykdomas vadovaujantis aviakompanijų nustatytomis bilietų pardavimo taisyklėmis.

4.3. Jei Užsakovo darbuotojas skrenda netiesioginiu maršrutu ir ne dėl skrendančiojo kaltės pavėluojama į kitą užsakytą reisą, Tiekėjas privalo tarpininkauti randant kainos ir laiko atžvilgiu optimalų kelionės variantą, kad keleivis galėtų nuvykti iki galutinės maršruto vietos. Taip pat Tiekėjas turi užtikrinti nuolatinę pagalbą keleiviams atsiradus bet kokiems neaiškumams ar įvykus nenumatytiems atsitikimams kelionės metu ar prieš bei po jos (organizuoti apgyvendinimą ir teikti pagalbą skrydžių vėlavimo, atšaukimo, atidėjimo ar atsisakymo vežti atvejais ir pan.).

4.4. Užsakovas, pageidaujantis kad Tiekėjas teiktų vėluojančio ar dingusio bagažo administravimo paslaugą, turi pateikti Tiekėjui notaro patvirtintą įgaliojimą atlikti šiuos veiksmus.

V. Reikalavimai nakvynės užsakymams

5.1. Nakvynės paslaugų užsakymai apima:

- 5.1.1. nakvynės vietos užsakymas individualiems klientams;
- 5.1.2. nakvynės vietos užsakymas grupėms;
- 5.1.3. nakvynės vietos pakeitimo, atšaukimo, atsisakymo administravimas.

5.2. Tiekėjas jo aptarnaujamų paskirties vietų atveju turi pateikti Užsakovui visų nakvynės įstaigų bendrą aprašymą, geografinę vietą, nuotraukas, žemėlapi ir būtinas užsakymo sąlygas.

5.3. Į Paslaugų teikimą neįeina apgyvendinimo vietos, teikiančios žemesnės kokybės paslaugas, nei teisės aktuose nustatyti apgyvendinimo vietoms keliami reikalavimai, ir /ar neįtrauktos į tarptautines viešbučių užsakymo sistemas apgyvendinimo vietos (pvz., nakvynės namai, bendrabučiai, svečių namai), išskyrus jei naudojant nesavarankišką sąsają Užsakovo nurodytame mieste nėra nurodytus reikalavimus atitinkančių apgyvendinimo vietų ir Užsakovas aiškiai išreiškė pageidavimą gauti konkrečios apgyvendinimo vietos pasiūlymą.

5.4. Jei Paslaugų užsakymui naudojama nesavarankiška sąsaja ir Užsakovas nurodė, kad siūlomas viešbutis turi atitikti „Green Key” reikalavimus, Tiekėjas turi siūlyti tik „Green Key” ar lygiaverčius reikalavimus atitinkančius viešbučius (informacija apie „Green Kay” reikalavimus atitinkančius viešbučius pateikiama adresu <https://www.greenkey.global/green-key-sites>).

5.5. Nakvynės paslaugų bilietų grąžinimas ir keitimas vykdomas vadovaujantis nakvynės paslaugos teikėjo nustatytomis bilietų pardavimo taisyklėmis.

VI. Reikalavimai draudimo paslaugų užsakymams

6.1. Draudimo paslaugų užsakymai apima šias paslaugas:

- 6.1.1. kelionės draudimo užsakymas;
- 6.1.2. lektuvo bilieto draudimo užsakymas;
- 6.1.3. draudimo pakeitimo, atšaukimo, atsisakymo administravimas.

6.2. Tiekėjas, pageidaujantis teikti draudimo paslaugų pasiūlymus Kelionių organizavimo portale, turi pateikti siūlomų draudimo polisų aprašymą (draudimo rūšį, draudimo įmoką, galimas išmokas, išskaitas, galiojimo teritoriją ir kitą informaciją).

6.3. Užsakovui pasirinkus Tiekėjo siūlomą draudimo polisą ir Tiekėją nustačius laimėtoju, Tiekėjas privalo Kelionių organizavimo portale pateikti Užsakovui pasirinktą polisą.

VII. Reikalavimai kitų rūšių paslaugų užsakymams

7.1. Kelionių organizavimo portale gali būti užsakomos ir kitos paslaugos:

- 7.1.1. traukinio bilieto į užsienį (miegamąjį vagoną) užsakymas, pakeitimas, atsisakymas;
- 7.1.2. laivo, tarptautinio autobuso ir kelto bilietų užsakymas, pakeitimas, atsisakymas;
- 7.1.3. automobilių nuomos užsakymas, pakeitimas, atsisakymas;
- 7.1.4. paslaugos, susijusios su vizų tvarkymu;
- 7.1.5. pervežimo iš/į oro uostą (vairuotojo) paslaugos užsakymas, pakeitimas, atsisakymas;

7.2. Bet kurios šiame skyriuje nurodytos kelionės rūšies bilietai keičiami arba grąžinami taikant bilietą išdavusio vežėjo nustatytas bilietų pardavimo taisykles.

VIII. CPO LT naudojamas internetinis Kelionių organizavimo portalas

8.1. CPO LT tarnybinių kelionių organizavimo paslaugų pirkimams centralizuoti yra įsigijusi internetinį Kelionių organizavimo portalą, kuriuo naudojantis bus vykdomi perkančiųjų organizacijų ir perkančiųjų subjektų (toliau – Pirkimo vykdytojai) kelionių organizavimo paslaugų užsakymai..

8.2. Kelionių organizavimo portalo veikimo aprašymas, reikalavimai ir sąlygos pateikiami šios techninės specifikacijos 1 priede.

8.3. Užsakymų formavimas ir vykdymas vyksta Vartotojo vadovuose kelionių agentūrų kelionių organizatoriams ir Užsakovų kelionių organizatoriams nustatytu būdu ir tvarka (techninės specifikacijos 2 ir 3 priedai). Šie dokumentai pateikiami tik informaciniais tikslais, siekiant supažindinti su numatomu naudoti Kelionių organizavimo portalu ir neįpareigoja nei CPO LT, nei tiekėjų. Preliminariosios sutarties galiojimo metu tiekėjai turės vadovautis aktualiomis Kelionių organizavimo portalo kūrėjo pateiktomis dokumentų redakcijomis.

8.4. Tiekėjui taikomi naudojimosi Kelionių organizavimo portalu mokesčiai nurodyti techninės specifikacijos 4 priede.

8.5. Kai užsakymas teikiamas nesavarankiškoje sąsajoje, dėl vieno pateikto užsakymo sudaroma viena pagrindinė sutartis, t. y. naudojant nesavarankišką sąsają laimėjęs Tiekėjas nustatomas atsižvelgiant į bendrą pasiūlymo kainą, nepriklausomai nuo skirtingų pasiūlyme esančių paslaugų skaičiaus.

8.6. Kad galėtų Kelionių organizavimo portale priimti ir vykdyti gaunamus užsakymus, Tiekėjas per

10 darbo dienų nuo preliminariosios sutarties įsigaliojimo Programinės įrangos teikėjui (TravelSoft Online Kft., 1012.Budapest, Logodi str. 34/b.) turi pateikti:

8.6.1. kelionių organizavimo duomenis, susijusius su kelionių organizavimu (visų pirma bilietų užsakymo iš pigių oro susisiekimo bendrovių atveju naudojamam greitam atsiskaitymui reikalingos kreditinės kortelės duomenis);

8.6.2. duomenis, susijusius su lėktuvo bilietų pardavimu, kurie turi įtakos kainai. Tai yra:

8.6.2.1. Su kaina susiję bendri duomenys:

8.6.2.1.1. Kelionės tikslas: galutinis tikslas (miesto pavadinimas ir jo IATA kodas, susidedantis iš trijų raidžių).

8.6.2.1.2. Taikomumas: kelionės tipai, kuriems galima taikyti šią kainą, pvz. „roundtrip” (ten ir atgal) ir t. t.

8.6.2.1.3. Rezervavimo klasė ir keleiviams taikomi apribojimai, pvz., minimalus amžius, maksimalus amžius ir t.t.

8.6.2.2. Su kainos galiojimu susiję duomenys:

8.6.2.2.1. Sezonai ir „black out” laikotarpiai, („black out” reiškia tuos laikotarpiai, kuriems negalioja sezono kainos)

8.6.2.2.2. Bilietų išdavimo ir rezervavimo datos apribojimai

8.6.2.2.3. Kokiam laikotarpiui reikia išduoti ir rezervuoti bilietą įvairiais sezonais

8.6.2.2.4. Su buvimu užsienyje susiję apribojimai ir lengvatos.

8.6.2.2.5. Su oro susisiekimo bendrovėmis susijusios sąlygos:

8.6.2.2.5.1. Galimybė derinti įvairias oro susisiekimo bendroves;

8.6.2.2.5.2. Skrydžių numeriai, kuriems negalioja konkreti kaina.

8.6.2.2.5.3. Informacija, susijusi su trumpaisiais skrydžiais (feeder), trumpais sustojimais (stopover) ir persėdimais

8.6.2.2.6. Be to, taisyklės, susijusios su galimybe pakeisti užsakytą bilietą.

8.7. Tiekėjai perduoda Programinės įrangos teikėjui ir visus – susijusius su lėktuvo bilietų pardavimu – kitus duomenis (kainos/sąlygos), kuriuos gavo iš kelionių paslaugų teikėjų, ir kurie nepateikti bilietų rezervavimo (GDS/CRS) sistemose.

8.8. Programinės įrangos tiekėjas įkrauna duomenis, susijusius su bilietais ir kitomis kelionės paslaugomis, į Kelionių organizavimo portalą ir praneša Tiekėjui, kad patikrintų juos Kelionių organizavimo portalo parinktyje „Sutartis”. Užsakovams programinėje įrangoje duomenys tampa matomi, kai Tiekėjai juos patvirtina.

8.9. Jungimasis prie Kelionių organizavimo portalo vyksta naudojant prieigos kodą ir slaptažodį, kurį Tiekėjui suteiks CPO LT per 10 darbo dienų po preliminariosios sutarties įsigaliojimo.

IX. Pagrindinės sutarties sudarymas Kelionių organizavimo portale

9.1. Tiekėjas, nustatytas laimėjusiu vykdant užsakymą, privalo sudaryti pagrindinę sutartį su Užsakovu.

9.2. Kelionių organizavimo portale pagrindinės sutartys sudaromos automatiniu būdu. Pagrindinės sutarties sudarymo ir įsigaliojimo momentas laikomas momentas, kai Užsakovas savarankiškoje sąsajoje patvirtina savo atliktą rezervaciją, nesavarankiškoje sąsajoje – visas Tiekėjo pasiūlyme nurodytas su užsakymu susijusias sąlygas. Šis patvirtinimas laikomas pagrindinės sutarties sudarymo patvirtinimu.

9.3. Savarankiškoje sąsajoje laimėjęs Tiekėjas išrenkamas neatnaujinant varžymosi, pagal mažiausią kainą, kuri gaunama prie Užsakovo pasirinktos paslaugos kainos pridėjus Tiekėjo taikomą kelionės organizavimo Užsakovo pasirinktai kelionės paslaugai įkainį.

9.4. Nesavarankiškoje sąsajoje laimėjęs tiekėjas išrenkamas neatnaujinant varžymosi, pagal mažiausią kainą, vertinant bendrą nesavarankiškoje sąsajoje pateikto pasiūlymo kainą (t. y. kainą visų Užsakovo pasirinktų paslaugų, prie kurių pridedamas Tiekėjo taikomas kelionės organizavimo įkainis Užsakovo pasirinktoms kelionės paslaugoms). Užsakovui pasirinkus ne mažiausios kainos pasiūlymą, jis turi nurodyti užsakymo sąlyga, kurios neatitiko mažiausios kainos pasiūlymas (-ai). Dėl vieno nesavarankiškoje sąsajoje pateikto užsakymo sudaroma viena pagrindinė sutartis.

9.5. Tiekėjas gali keisti viešojo pirkimo „Tarnybinių kelionių organizavimo pirkimas“ (toliau – Konkursas) metu pasiūlytus kelionės organizavimo įkainius, taip pat šios techninės specifikacijos 8.6 punkte nurodytą informaciją, tačiau naujas įkainis negali būti didesnis nei pasiūlytas Konkurso metu. Atnaujinti duomenys pradedami taikyti nuo kito mėnesio pirmos dienos, jei šiuos duomenis tiekėjas pateikia CPO LT iki einamojo mėnesio 20 dienos.

9.6. CPO LT turi teisę bet kuriuo metu iki pirkimo sutarties sudarymo nutraukti naudojant nesavarankišką sąsają paskelbtą užsakymą gavusi informacijos, kad buvo pažeisti Viešųjų pirkimų įstatymo 17 straipsnio 1 dalyje nustatyti principai ir atitinkamos padėties negalima ištaisyti.

PRIDEDAMA:

1. Kelionių organizavimo portalo veikimo aprašymas, reikalavimai ir sąlygos (1 priedas).
2. Vartotojo vadovas kelionių agentūrų kelionių organizatoriams (2 priedas) – *skelbiama viešai CPO LT elektroniniame kataloge prie modulio aprašymo.*
3. Vartotojo vadovas Užsakovų kelionių organizatoriams (3 priedas) – *skelbiama viešai CPO LT elektroniniame kataloge prie modulio aprašymo.*

KELIONIŲ ORGANIZAVIMO PORTALO VEIKIMO APRAŠYMAS, REIKALAVIMAI IR SĄLYGOS

I skyrius. Portalo bendroji informacija

1.1. Tarnybinių kelionių užsakymo procesui vykdyti naudojama specialiai šiuo tikslu sukurta internetine kelionių organizavimo sistema (toliau – Kelionių organizavimo portalas).

1.2. Kelionių organizavimo portalas sukuria ryšį tarp Tiekėjų naudojamų tarptautinių lėktuvų bilietų (įprastinių/tradicinių oro susisiekimo bendrovių), nakvynės, automobilių nuomos rezervavimo sistemų, GDS/CRS sistemų (kelionių agentūrų GDS/CRS sistemų Amadeus, Galileo, WorldSpan), NDC (New Distribution Capability – IATA valdoma skrydžių bilietų platinimo sistema), internete oro susisiekimo bendrovių skelbiamų duomenų bazių, kelionių draudimo ir tik taip vadinamų pigių oro susisiekimo bendrovių internetinių sistemų duomenų bazės, apimančios Tiekėjo susijusias paslaugas.

1.3. Kelionių organizavimo portalas su internetine prieiga pasiekiamas kiekvieną metų dieną, ištiesą parą. Duomenys apsaugomi moderniausių duomenų apsaugos ir kriptografinių mechanizmų.

1.4. Kelionių organizavimo portalas užtikrina, kad paslaugų kainos, atitinkančios pagrindines poreikių sąlygas (pvz., data, kelionės tikslas ir t.t.), kurias galima rezervuoti, būtų parodomos viename ekrane, tuo sudarydamas galimybę Užsakovui priimti ekonomiškai tinkamiausią sprendimą. Po to, kai parodomos kainos, užsakymą nedelsdamas gali atlikti pats Užsakovo kelionių organizatorius. Prie sistemos prisijungę Tiekėjai internetu informuojami apie užsakymus, ir tuo pačiu metu rezervavimo faktas fiksuojamas ir GDS/CRS sistemose. Patvirtinimas iš karto pasirodo Užsakovo kelionių organizatoriaus paskyroje ir lygiagrečiai išsiunčiamas el. paštu.

1.5. Užsakovo kelionių organizatorius, Kelionių organizavimo portale nustatęs atrankos sąlygas, sukomplektuoja ir patvirtina Kelionių organizavimo portale pirktiną paslaugą (pvz., lėktuvo bilietas, draudimas, nakvynė) ir joms keliamus reikalavimus. Kelionių organizavimo portalas – savarankiškoje sąsajoje tiesiogiai, nesavarankiškoje sąsajoje – bendradarbiaudamas su Tiekėju – parodo paieškos rezultatų sąrašą kiekvienai paslaugai, iš kurio Užsakovo kelionių organizatorius išsirenka ir užsako pigiausią, atsižvelgdamas į paslaugai keliamus reikalavimus.

1.6. Savarankiškoje sąsajoje paieškos rezultatai pateikiami kainos didėjimo tvarka. Jei kelių tos pačios kelionės / viešbučio pasiūlymų kainos yra vienodos, Užsakovas visada renkasi aukščiau parodytą pasiūlymą.

1.7. Savarankiškoje sąsajoje Užsakovo kelionių organizatorius atlieka ir kainų užklausą sistemos lygiu, ir užsakymą, nesavarankiškoje sąsajoje kainų pasiūlymą nurodytam terminui ruošia Tiekėjo darbuotojas, be to, Užsakovo kelionių organizatoriui patvirtinus kainų pasiūlymą, Tiekėjas atlieka ir faktinį užsakymą, kurį įrašo Kelionių organizavimo portale. Taigi, nesavarankiškoje sąsajoje Tiekėjo darbuotojas sistemoje dirba dviem atvejais, tuo tarpu savarankiškoje sąsajoje Tiekėjo darbuotojas užsakyme fiziškai nedalyvauja.

1.8. Visus Kelionių organizavimo portale esančius užsakymus galima pakeisti. Užsakymą galima panaikinti, kol neišduoti kelionės dokumentai (bilietai). Po kelionės dokumentų (bilietų) išdavimo dėl jų pakeitimo galima kreiptis tik per pranešimų skiltį; pakeitimą atliks Tiekėjai. Dėl užsakymo pakeitimo Užsakovas ir Tiekėjas sudaro pagrindinės sutarties pakeitimą Viešųjų pirkimų įstatyme nustatyta tvarka.

1.9. Kiekvienos paslaugos atveju, kai Užsakovo kelionių organizatorius pateikia paraišką dėl pakeitimų, Tiekėjas privalo informuoti apie pakeitimo sąlygas ir finansinius padarinius.

1.10. Apie pakeitimus pranešimų lange visada pasirodo automatinis pranešimas, taip pat pakeitimo faktas, data ir pakeitimą atlikusio asmens identifikacinis kodas patenka į užsakymų „istoriją“.

1.11. Be to, atskiru mygtuku galima įrašyti bilietų numerius. Tiekėjas kiekvieno užsakymo atveju turi užregistruoti išduoto kelionės dokumento numerį, detalią kainą. Ši informacija lyginama su Tiekėjų pardavimų ataskaitomis.

II skyrius. Savarankiškos užsakymų sąsajos aprašymas

2.1. Užsakovo kelionių organizatorius Kelionių organizavimo portalo savarankiškoje užsakymų sąsajoje išsiunčia kainos užklausą pagal užpildytus duomenis, nurodydamas reikalingus parametrus (datą, kelionės tikslą, kitas užklausą siaurinančias sąlygas ir t.t.).

2.2. Kelionių organizavimo portalo savarankiška užsakymų sąsaja ne vėliau kaip per 120 sekundžių automatiškai, be žmonių kišimosi atsako Užsakovo kelionių organizatoriui, t. y., sistema automatiškai ištraukia iš duomenų bazės kainas pagal konkretų kelionės tikslą ir konkrečią datą ir jas susieja su tarptautinių vietų rezervavimo sistemų užklausoje gauta aktualia informacija apie reisuos ir bilietus, ir tokiu būdu naudotojui ekrane pateikia apie 100 anoniminių kainų. Į 100 anoniminių kainų įtrauktos visų su preliminarįsias sutartis su CPO LT pasirašiusių Tiekėjų kainos.

2.3. Po to Užsakovo kelionių organizatorius pasirenka jam ekonominiu požiūriu tinkamiausią ir palankiausią kainą pagal mažiausios kainos kriterijų. Pateikus keleivio duomenis ir nustčius bei pasirinkus dokumento pristatymo būdą (elektroninio dokumento atveju sistema deaktyvuoja galimybę pasirinkti pristatymo būdą: numatytasis „pristatymo adresas“ – Užsakovo kelionių organizatoriaus el. pašto adresas) ir patikrinus duomenis, nurodytinus sąskaitoje faktūroje, bei kitą neprivalomą informaciją, pateiktiną ryšium su užsakymu, Užsakovo kelionių organizatorius gali atlikti rezervaciją be žmogaus įsikišimo. Rezervacija savarankiškoje sąsajoje baigiasi vėliausiai per 15-30 sekundžių iš sistemos sugeneruotu atsakymu, kuriame nurodomi išsamūs užsakymo duomenys, užsakymo identifikacinis numeris/lokatoriaus (rezervacijos) numeris, be to, Kelionių organizavimo portalo savarankiška sąsaja tuomet publikuoja Užsakovo kelionių organizatoriui laimėjusiojo Tiekėjo pavadinimą.

2.4. Jei ryšium su konkrečia paslaugos rūšimi Užsakovo kelionių organizatorius patvirtina ir užsako ne ekonominiu požiūriu tinkamiausią ir pigiausią kainų pasiūlymą, tokiu atveju jis pagal savarankišką sąsają, kiekvienu atskiru atveju turi aprašomuoju būdu motyvuoti savo sprendimą.

III skyrius. Užsakymo peržiūros funkcinis aprašymas

3.1. Kelionių organizavimo portalas nedaro skirtumo tarp savarankiškoje ir nesavarankiškoje sąsajoje parengtų užsakymų, kadangi jų turinio parametrai (paslaugos tipas, lokatoriaus (rezervacijos) numeris, Tiekėjo identifikacinis numeris, keleivio duomenys, kelionės tikslas, data ir t.t.) visiškai tapatūs, skiriasi tik užsakymo parengimo būdas. Todėl Užsakovo kelionių organizatorius gali parengti užsakymą pagal įvairius paieškos kriterijus.

3.2. Parodžius konkretaus užsakymo detales, Užsakovo kelionių organizatorius turi galimybę atsispausdinti išsamų užsakymo patvirtinimą arba išsiųsti jį e. paštu nurodytu (-ais) e. pašto adresu (-ais) bei pateikti Paslaugos teikėjui tik su užsakymu susijusią papildomą informaciją, poreikį ar nusiųsti žinutę. Tokio tipo žinutė pasirodo „skelbimų lentoje“, į kurią Paslaugos teikėjas gali atsakyti per savo „skelbimų lentą“ ar/ir nusiųsti Užsakovo kelionių organizatoriui naują žinutę ryšium su užsakymu. Žinutės ryšium su užsakymu įregistruojamos ne tik kelionių organizavimo portale, bet lėktuvo bilieto atveju ir Keleivio duomenų įrašė. Be to, šioje skiltyje laisvos formos teksto sąsajoje atsiranda galimybė

išsiųsti Užsakovo kelionių organizatoriui užsakymo pakeitimo ar anuliavimo paraišką. Jei Tiekėjas negali atsižvelgti į Užsakovo nurodytą papildomą informaciją, jis nedelsdamas apie tai turi informuoti Užsakovą „skelbimų lentoje“.

3.3. Paslaugos teikėjas paraišką dėl tokio tipo užsakymo pakeitimo ar anuliavimo atlieka rankiniu būdu (t. y. ši funkcija neautomatizuota) ir ją privalomai įrašo CRS/GDS sistemoje bei Kelionių organizavimo portalo paslaugos teikėjo sąsajoje (SafeAgenten), kad būtų užtikrinama atskaitomybė ir statistika. Jei užsakymo paslaugos tipas prieinamas savarankiškoje sąsajoje, užsakymą panaikinti iki konkretaus dokumento išdavimo ir/arba paslaugos atsisakymo termino likus vienai dienai gali ir kelionių organizatorius.

IV skyrius. Nesavarankiškos užsakymo sąsajos aprašymas

4.1. Esminis skirtumas tarp savarankiškos ir nesavarankiškos sąsajos yra tas, kad nesavarankiškos užsakymo sąsajos atveju Užsakovo kelionių organizatorius perduoda užsakymą Tiekėjų darbuotojams per programinę įrangą. Taigi, Užsakovo kelionių organizatorius gauna kainas iš sistemos ne neatidėliotinai, nedelsiant, o turi palaukti, kol pasibaigs jo nustatytas kainos pateikimo terminas.

4.2. Tiekėjas gali pateikti kainų pasiūlymą Kelionių organizavimo portalo nesavarankiškoje sąsajoje tik iki Užsakovo kelionių organizatorius nustatyto kainos pateikimo termino (mažiausias galimas terminas - 4 valandos). Užsakymo pateikimo terminas skaičiuojamas darbo dienomis nuo 8.00 iki 17.00 val., t. y. jei terminas baigiasi vėliau nei 17.00 val., jo skaičiavimas perkeliamas į kitą darbo dieną. Jei nurodomas trumpesnis kainos pateikimo terminas nei nustatyta šiame punkte, Užsakovo kelionių organizatorius teikdamas užsakymą turi pagrįsti trumpesnio termino pasirinkimą.

4.3. Užsakovo kelionių organizatorius gali atsiimti kainos užklausą iki kainos pateikimo termino pabaigos. Užsakovo kelionių organizatorius turi nurodyti vėliausią kainos pateikimo datą (ne daugiau kaip 30 dienų), kuri kartu yra kainos pateikimo galiojimo terminas. Numatytasis kainos pateikimo terminas - 24 valandos, jį Užsakovo kelionių organizatorius gali peržiūrėti ir pakeisti iki aukščiau nurodytos datos.

4.4. Tiekėjai parengia kainas, ir sistema, jas išsaugojus ir užrakinusi, automatiškai perduota Užsakovų kelionių organizatoriams. Pasibaigus kainų pateikimo terminui arba Užsakovo kelionių organizatoriui susipažinus su pateiktu pasiūlymu, sistema neleidžia pakeisti paruošto kainų pasiūlymo. Tiekėjas, pasibaigus kainų pateikimo terminui, neturi galimybės pateikti kainą arba pakeisti savo kainos pasiūlymą. Užsakovo kelionių organizatorius neturi galimybės pamatyti kainas iki kainų pateikimo termino pabaigos, išskyrus atvejį, kai visi tiekėjai pateikia kainas iki kainų pateikimo termino. Užsakovo kelionių organizatorius gali vienu metu anonimiškai susipažinti su kainų pasiūlymais. Kainų pasiūlymuose nematomi Tiekėjų pavadinimai, adresai ir kiti duomenys, bet matomas išsamus kainos pasiūlymo turinys. Tiekėjas, išsiųsdamas kainos pasiūlymą, negali nurodyti tokių duomenų (net ir rubrikoje „pastaba“), kurie bet koku būdu suteiktų galimybę atpažinti Tiekėją. Užsakovo kelionių organizatorius pasirenka iš kainų pasiūlymų jam ekonominiu požiūriu tinkamiausią ir palankiausią kainą pagal žemiausios kainos vertinimo kriterijų, ir jį patvirtina.

4.5. Patvirtinus konkrečią paslaugos rūšį, Kelionių organizavimo portalas parodo laimėjusiojo Tiekėjo pavadinimą. Po to, kai Užsakovo kelionių organizatorius patvirtino ir užsakė jam ekonomiškai tinkamiausią ir pigiausią kainos pasiūlymą, sistema Kelionių organizavimo portalo sąsajoje SafeAgent automatiškai el. paštu informuoja ir laimėjusįjį, ir nelaimėjusius Tiekėjus. Laimėjęs Tiekėjas nedelsdamas padaro užsakymą pagal patvirtintą kainų pasiūlymą (užsakymą) ir tuoj pat užfiksuoja užsakymo lokatoriaus (rezervacijos) numerį/ nuorodos numerį/ užsakymo numerį SafeAgent sąsajoje. Užsakovo kelionių organizatorius skiltyje „Mano užsakymai“ gali rasti ir savarankiškoje, ir nesavarankiškoje sąsajoje (Tiekėjo atliktus) užsakymus.

4.6. Jei iki kainos pateikimo termino pabaigos negaunamas tinkamas kainos pasiūlymas, tai yra, Užsakovo kelionių organizatorius nepatvirtina ir neužsako nė vieno kainų pasiūlymo, tuo atveju kainų pasiūlymai, pasibaigus nurodytam terminui, tampa negaliojančiais.

4.7. Pasiūlymas galioja iki trumpiausio jame nurodytos paslaugos užsakymo termino pabaigos. Jei Užsakovas nepatvirtina pasiūlymo iki šio termino pabaigos, visi pasiūlymai tampa negaliojančiais.

4.8. Naudoti nesavarankišką sąsają galima tik šiais atvejais:

4.8.1. Grupinio užsakymo atveju – dešimčiai ar daugiau asmenų,

4.8.2. Grįžtamosioms kelionėms sudėtingesnių kelionių atveju (galimi atvejai: ne mažiau kaip du kartus nutraukiama kelionė, ne mažiau kaip trys kelionės tikslai, kelionė į vietą, kurioje nėra oro uosto ir t. t.)

4.8.3. Kiekvienu atveju užsakant traukinio, laivo/ kelto bilietus,

4.8.4. Viešbučių, kurių kainos savarankiškoje sąsajoje neprieinamos, atveju,

4.8.5. Laukiamojo sąrašo atveju,

4.8.6. Jei savarankiška sąsaja neveikia,

4.8.7. Kai naudojamos kitomis savarankiškoje sąsajoje neprieinamomis paslaugomis.

4.9. Pirmiau išdėstytos informacijos pagrindu Užsakovo kelionių organizatoriai kiekvienu atveju privalo mažiausiai 20 spaudos ženklų motyvuoti nesavarankiškos sąsajos naudojimą.

4.10. Pasiūlymų teikimas nesavarankiškoje sąsajoje nėra privalomas.

4.11. Rengiant kainų pasiūlymą, Tiekėjas turi pateikti visą informaciją, kuri reikalinga Užsakovo kelionių organizatoriui, kad priimti sprendimą. Nustačius laimėtoją, parametrų ir duomenų, pateiktų kainų pasiūlyme, keisti negalima.

4.12. Užsakovo kelionių organizatorius renkasi iš Tiekėjų pateiktų kainų pasiūlymų. Tik ir išimtinai patvirtinęs vieną iš kainų pasiūlymų, Užsakovo kelionių organizatorius sužino, kuris Tiekėjas laimėjo konkretų užsakymą.

4.13. Kelionių organizavimo portalas kiekvienam Tiekėjui išsiunčia laišką apie Užsakovo kelionių organizatoriaus priimtus ar atmestus kainos pasiūlymus.
