**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**на предоставление услуг по бронированию, оформлению и продаже авиабилетов внутри и за пределами Кыргызской Республики**

**1. Общая информация**

1.1. Филиал Ист-Вест Менеджмент Институт в Кыргызской Республике (далее – EWMI) реализует проект “Укук Булагы” (далее – Проект), финансируемый Агентством США по международному развитию (далее - USAID). Главной целью проекта является повышение удовлетворенности граждан судебной системой и институтами правосудия путем усиления прозрачности и подотчетности судебной системы и ключевых государственных правовых институтов. Проект продвигает гендерно-чувствительное правосудие, ориентированное на людей.

1.2. Для осуществления своей проектной деятельности EWMI объявляет тендер на предоставление услуг по бронированию, оформлению и продаже авиабилетов на внутренних и международных направлениях. Цель тендера — выбрать надежного поставщика, предоставляющего качественные услуги по конкурентоспособным ценам, с которым будет заключено рамочное соглашение сроком на 1 год с возможностью продления.

**2. Предмет закупки**

2.1. Услуги по бронированию, оформлению и продаже авиабилетов и другие сопутствующие услуги, включая:

* Внутренние рейсы по территории Кыргызской Республики.
* Международные рейсы за пределами Кыргызской Республики.

**3. Объем и условия предоставления услуг**

3.1. Поставщик должен предоставлять:

* Услуги по бронированию, оформлению и продаже авиабилетов исключительно через авиакомпании, которые соответствуют стандартам безопасности и качеству услуг, а также удовлетворяют международным требованиям к перевозчикам (для международных рейсов).
* Квалифицированных специалистов/агентов для обработки заявок, с подтверждением их квалификации (например, сертификаты IATA, опыт работы).
* План замещения назначенного специалиста в случае его отсутствия.
* Информацию о наличии рейсов, ценах и скидках.
* Консультации по выбору оптимальных маршрутов и тарифов.
* Своевременное уведомление о изменениях рейсов (отмена, задержка и т. д.).
* Круглосуточную поддержку, особенно в случае экстренных ситуаций.
* Услуги возврата и обмена билетов в соответствии с условиями авиакомпаний.
* Справки об использовании авиабилетов в случае утери посадочного талона.
* Оформление и предоставление пакета документов первичной бухгалтерской отчетности в соответствии с требованиями EWMI по факту каждого заказа.

3.2. Уведомление о необходимости оформления виз:

* При бронировании авиабилетов поставщик обязан уведомлять пассажиров о необходимости оформления виз, включая транзитные визы, с предоставлением соответствующей информации и рекомендациями по процессу получения виз.

**4. Финансовые условия**

4.1. Поставщик должен указать комиссионное вознаграждение, а также систему скидок за каждую операцию (если применимо).
4.2. Обеспечить прозрачную систему расчетов и предоставление ежеквартального отчета по произведенным операциям.
4.3. Оплата может производиться ежемесячно или по факту каждой покупки билета, в зависимости от условий договора.
4.4. Возможность безналичной оплаты и предоставление необходимой финансовой документации согласно законодательству Кыргызской Республики.
4.5. Условия возврата денежных средств в случае отмены рейсов.

4.6. Проведение регулярных сверок не менее раз в полгода.

**5. Процесс бронирования и предоставление информации**

5.1. Форма запроса: через электронную почту уполномоченных сотрудников EWMI.

5.2. Время обработки запроса:

* Запросы на бронирование должны обрабатываться в течение 2 рабочих часов с момента получения запроса.
* На все внутренние и международные рейсы должно быть представлено не менее 2-х котировок для сравнения цен и условий.

5.3. Альтернативные маршруты:

* Если на запрашиваемые даты нет прямых рейсов, агентство обязано предоставить альтернативные маршруты (с пересадками) с указанием всех возможных вариантов, включая сроки, ценовые категории и особенности рейсов.

**6. Услуги по VIP-залам**

* Если требуется, агентство должно предложить услуги по бронированию VIP-залов в аэропортах. Условия и стоимость таких услуг должны быть прописаны отдельно.

**7. Общие условия и соблюдение законодательства**

7.1. Все участники тендера обязаны соблюдать требования конфиденциальности, а также условия по защите данных, в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.
7.2. Поставщик обязуется предоставлять авиабилеты только тех авиакомпаний, которые соблюдают международные стандарты безопасности, санитарно-эпидемиологические нормы и экологические требования, действующие в сфере авиаперевозок.
7.3. В случае возникновения претензий они должны быть рассмотрены в течение 5 рабочих дней с момента подачи.

**8. Квалификационные требования к участникам тендера**

 Для участия в тендере потенциальный поставщик должен соответствовать следующим критериям:

* Наличие лицензии на осуществление деятельности по продаже авиабилетов.
* Сертификация IATA или аналогичные международные сертификаты для работы с авиабилетами.
* Опыт работы в сфере предоставления услуг авиабронирования и продажи не менее 3 лет.
* Наличие заключенных договоров с основными авиаперевозчиками (включая национальные и международные авиалинии).
* Возможность предоставления услуг круглосуточно (24/7), включая выходные и праздничные дни, с учетом экстренных изменений или отмены рейсов.
* Система онлайн-бронирования и доступ к актуальным тарифам авиакомпаний.
* Наличие квалифицированного персонала, владеющего кыргызским и русским языками.
* Опыт работы с международными организациями.

**9. Документы, предоставляемые участником тендера**

Поставщик должен предоставить следующие документы:

* Копию учредительных документов (свидетельство о регистрации, устав и т. д.).
* Лицензию на осуществление деятельности.
* Сертификаты аккредитации IATA (если имеется).
* Рекомендательные письма от других клиентов (при наличии).
* Подробное коммерческое предложение в кыргызских сомах, включая:
	+ **Перечень услуг** – Детальное описание предоставляемых услуг.
	+ **Стоимость услуг и условия оплаты** – Диапазон цен на услуги, способы и сроки оплаты, а также возможные скидки и акционные предложения. Комиссия должна быть указана отдельно.
	+ **Сроки предоставления услуг** - Установленные сроки выполнения услуг с учетом возможных изменений по согласованию.
	+ **Условия возврата и обмена билетов** - Правила возврата или обмена билетов, включая сроки и возможные сборы.

**10. Критерии оценки предложений**

При выборе победителя тендера будут учитываться:

* Соответствие требованиям, предъявляемым к участникам тендера.
* Качество и оперативность предоставления услуг.
* Стоимость услуг (комиссия и возможные скидки) - оптимальное соотношение цены и качества.
* Опыт работы и репутация компании на рынке.
* Гарантии и условия сотрудничества.

**11. Сроки проведения тендера**

* Публикация объявления: 10 декабря 2024.
* Прием заявок: с 11 декабря по 24 декабря 2024 на почту procurement\_kg@ewmi-kg.org
* Рассмотрение заявок и выбор победителя: до 02 января 2025.

**12. Контактная информация**

Для подачи заявок и получения дополнительной информации, пожалуйста, обращайтесь на почту: procurement\_kg@ewmi-kg.org

**13. Прочие условия**

13.1. EWMI оставляет за собой право запросить дополнительные документы или уточнения.
13.2. EWMI вправе отклонить любое предложение, не соответствующее требованиям тендера.
13.3. Подача заявки на участие в тендере означает согласие с условиями, указанными в данном техническом задании.