



## CAIET DE SARCINI

### ***Servicii de transport aerian intern și internațional de pasageri și bagaje (bagaj de cală), pentru deplasările delegațiilor Comitetului Național Paralimpic.***

*Serviciile fac obiectul prezentului caiet de sarcini și sunt indispensabile pentru pregătirea și asigurarea condițiilor optime de cantonament, participare la competiții și desfășurare a activităților specifice sportului de performanță.*

*Activitatea sportivă de înaltă performanță are la bază participarea sportivilor și oficialilor la competiții interne și internaționale, stabilite anual în cadrul unor calendare de evenimente.*

*Comitetul Național Paralimpic elaborează și implementează anual un calendar intern și internațional care cuprinde competiții, campionate, stagii de pregătire, cantonamente, reuniuni tehnice, conferințe, congrese, cursuri de formare, acțiuni de selecție, activități de promovare și alte evenimente specifice domeniului sportului paralimpic.*

*Implementarea calendarului anual de competiții și activități implică necesitatea asigurării transportului aerian intern și internațional al delegațiilor CNP (sportivi, antrenori, personal tehnic, staff medical, oficiali, însoțitori, invitați etc.).*

*Transportul aerian reprezintă una dintre categoriile de servicii esențiale pentru desfășurarea activității Comitetului Național Paralimpic, având în vedere frecvența deplasărilor, constrângerile de timp și necesitatea respectării programelor competiționale internaționale.*

## CUPRINS

<b>1. INTRODUCERE .....</b>	<b>2</b>
<b>2. OBIECTUL ACHIZIȚIEI DE SERVICII.....</b>	<b>3</b>
<b>2.1. INFORMAȚII PRIVIND DEPLASĂRILE ESTIMATE DE AUTORITATEA CONTRACTANTĂ .....</b>	<b>4</b>
<b>3. SFERA DE CUPRINDERE ȘI OBIECTIVELE ACORDULUI-CADRU PRECUM ȘI     SFERA DE CUPRINDERE ȘI OBIECTIVELE COMENZILOR SUBSECVENTE .....</b>	<b>4</b>
<b>4. MECANISMUL DE ATRIBUIRE A COMENZILOR SUBSECVENTE ATRIBUITE ÎN     EXECUTAREA ȘI LIMITELE ACORDULUI-CADRU CE REZULTĂ DIN ACEASTĂ     PROCEDURĂ .....</b>	<b>5</b>
<b>5. DESCRIEREA SERVICIILOR SOLICITATE.....</b>	<b>8</b>
<b>5.1. SERVICIILE SOLICITATE .....</b>	<b>8</b>
<b>5.2. MĂSURILE DE SIGURANȚĂ ȘI DE GESTIONARE ADECVATĂ A SERVICIILOR, INCLUSIV     SECURITATEA DATELOR.....</b>	<b>11</b>
<b>5.3. REZULTATE AȘTEPTATE ÎN URMA PRESTĂRII SERVICIILOR ȘI NIVELUL CALITATIV AL     ACESTORA.....</b>	<b>13</b>
<b>5.4. ATRIBUȚIILE ȘI RESPONSABILITĂȚILE PĂRȚILOR .....</b>	<b>14</b>
<b>6. DURATA ACORDULUI-CADRU. ....</b>	<b>15</b>
<b>7. VALOAREA ACORDULUI-CADRU ȘI A COMENZILOR SUBSECVENTE .....</b>	<b>15</b>
<b>8. RESURSELE SOLICITATE DE AUTORITATEA CONTRACTANTĂ PENTRU     REALIZAREA ACTIVITĂȚILOR ÎN CADRUL COMENZILOR SUBSECVENTE .....</b>	<b>16</b>
<b>8.1. CATEGORII DE PERSONAL NECESAR PENTRU REALIZAREA SERVICIILOR .....</b>	<b>16</b>
<b>8.2. CERINȚE APLICABILE CATEGORIILOR DE PERSONAL NECESAR PENTRU REALIZAREA     SERVICIILOR .....</b>	<b>17</b>
<b>8.3. RESURSE MATERIALE NECESARE PRESTATORULUI PENTRU PRESTAREA SERVICIILOR.....</b>	<b>17</b>

8.4.	RESURSELE DISPONIBILE LA NIVEL DE AUTORITATE PENTRU ÎNDEPLINIREA CONTRACTULUI	18
9.	MANAGEMENTUL/GESTIONAREA ACORDULUI-CADRU ȘI A ORICĂREI COMENZI SUBSECVENTE .....	19
9.1.	RAPOARTELE/DOCUMENTELE SOLICITATE DE LA PRESTATOR.....	19

## 1. Introducere

Această secțiune a Documentației de Atribuire include ansamblul cerințelor pe baza cărora fiecare Ofertant va elabora Oferta (Propunerea Tehnică și Propunerea Financiară) pentru furnizarea **serviciilor de transport aerian intern și/sau internațional** (rezervare și emitere bilete pentru destinații interne și internaționale) pentru **delegațiile Comitetului Național Paralimpic** și/sau pentru persoane care participă la activități/întâlniri/evenimente organizate sau asumate de Autoritatea contractantă, precum și anumite operațiuni conexe strict aferente biletelor de avion (denumite în continuare „Servicii”), care fac obiectul Acordului-cadru ce rezultă din această procedură.

În cadrul acestei proceduri, **Comitetul Național Paralimpic** îndeplinește rolul de Autoritate Contractantă, respectiv deține calitatea de **Promitent-Achizitor** în cadrul Acordului-cadru (denumit în continuare „Acord-cadru”) și calitatea de **Achizitor** în cadrul oricărei comenzi subsecvente încheiate în executarea Acordului-cadru, astfel cum rezultă din prezenta procedură. Pentru scopul prezentei secțiuni a Documentației de Atribuire, orice activitate descrisă într-un anumit capitol din Caietul de Sarcini și nespecificată explicit în alt capitol se interpretează ca fiind menționată în toate capitolele unde Ofertantul consideră că aceasta trebuia menționată pentru asigurarea îndeplinirii obiectului Acordului-cadru și a obiectului oricărei comenzi subsecvente.

Pentru scopul prezentei achiziții și al acestui Caiet de Sarcini, următoarelor expresii/sintagme le sunt asociate următoarele sensuri:

i. **servicii privind rezervarea și emiterea de bilete de transport aerian** – servicii care fac obiectul principal al prezentei achiziții și pe care Ofertantul le asigură pentru personalul/delegațiile desemnate de Autoritatea Contractantă, incluzând totalitatea operațiunilor aferente realizării acestora, premergătoare, concomitente sau ulterioare efectuării călătoriei, asigurate potrivit condițiilor solicitate prin Caietul de Sarcini;

ii. **servicii conexe** – servicii care pot însoți serviciile privind rezervarea și emiterea de bilete de transport aerian, asigurate pentru personalul/delegațiile desemnate de Autoritatea Contractantă și aferente deplasării acestora, așa cum sunt solicitate și detaliate prin Caietul de Sarcini și pe care Ofertantul le asigură direct și/sau prin intermediul furnizorilor parteneri, în cazul atribuirii unui Contract, incluzând, după caz, **exclusiv servicii conexe în legătură directă cu biletele de avion**, dar neincluse în prețul de bază (reemiterea biletului de avion, schimbarea datei/orei de rezervare, schimbarea numelui/persoanei, anularea zborului și/sau rambursarea totală ori parțială a biletului, alocarea/selecția locului în avion și altele asemenea);

iii. **preț (tarif)/serviciu (Tarif de Serviciu – TS)** – reprezintă prețul aferent Serviciilor ce vor fi prestate de Prestator în cadrul Contractului, pentru gestionarea/administrarea Serviciilor solicitate de Autoritatea Contractantă și asigurate de Prestator direct sau prin intermediul furnizorilor săi, stabilit potrivit Propunerii Financiare, adică remunerarea Prestatorului pentru Serviciile prestate, exclusiv prin taxa aferentă serviciului prestat, respectiv un preț stabilit pe serviciu/tranzacție/operațiune finalizat(ă), care acoperă costurile (directe sau indirecte) ocazionate/legate de Serviciul prestat de Prestator, respectiv:

a. gestionarea rezervărilor și emiterilor de bilete de transport aerian aferente călătoriei, respectiv totalitatea operațiunilor realizate de Prestator pentru emiterea, transmiterea, schimbarea, anularea, modificarea etc. a biletelor de avion, **fără a include costul efectiv al biletului de avion**, sau taxele/penalitățile/costurile aferente schimbării/anulării/modificării biletelor, după caz, percepute de compania aeriană și incluse la cheltuieli rambursabile;

b. gestionarea serviciilor conexe strict aferente biletelor de avion, respectiv totalitatea operațiunilor realizate de Prestator pentru emiterea, transmiterea, anularea, schimbarea, reemiterea documentelor de călătorie și/sau a confirmărilor aferente, după caz, **fără a include costurile percepute de compania aeriană** pentru serviciile respective, care se includ la cheltuieli rambursabile;

iv. **cheltuieli rambursabile** – reprezintă toate costurile direct legate de executarea efectivă a Serviciilor ce fac obiectul oricărui Contract, respectiv contravaloarea biletelor de avion (tarif de bază), taxele de aeroport, taxele de emisie impuse de compania aeriană, diferențele de tarif și/sau penalitățile percepute de compania aeriană pentru modificări/reemiteri/anulări, precum și orice alte costuri similare direct aferente biletelor de transport aerian, intern și/sau internațional, ce fac obiectul prezentei achiziții, **fără a include TS**. Aceste cheltuieli se rambursează de Autoritatea Contractantă la prezentarea facturii și a documentației justificative aferente, în conformitate cu prevederile contractuale. În acest sens, Prestatorul se angajează să transmită Autorității Contractante orice comision și reduceri pe care le obține.

## 2. Obiectul achiziției de Servicii

Obiectul achiziției constă în încheierea unui **Acord-cadru**, cu o durată de **24 de luni de la data semnării acestuia**, estimată a avea loc în luna iulie 2026, care va stabili termenii, condițiile precum și cadrul legal, financiar, tehnic și administrativ pentru atribuirea comenzilor subsecvente, în vederea asigurării de către operatorii economici semnatari, în condiții de siguranță, operativitate și eficiență financiară, a serviciilor de rezervare și emisie bilete de transport aerian intern/național și/sau extern/internațional de pasageri pentru delegațiile desemnate de Autoritatea Contractantă.

Serviciile vor fi prestate pentru deplasări efectuate în interesul activităților Comitetului Național Paralimpic, la competiții, cantonamente, stagii de pregătire, reuniuni tehnice, conferințe, congrese, cursuri, evenimente de promovare și alte acțiuni specifice domeniului sportului paralimpic, în funcție de necesitățile Autorității Contractante și în limita bugetului alocat cu această destinație.

Acordul-cadru va avea ca obiect exclusiv servicii privind rezervarea și emisia de bilete de transport aerian, inclusiv operațiunile conexe direct aferente acestora (modificări, reemiteri, anulări, rambursări etc.), fără a include servicii de asigurare, transfer sau alte servicii de călătorie distincte.

Numărul estimat de operatori economici semnatari ai Acordului-cadru este de minimum **1**, respectiv maximum **10** operatori economici.

Clasamentul se va stabili în ordine crescătoare a **Taxei de Serviciu (TS)** oferite.

Astfel, primele 10 oferte care conțin cele mai mici taxe de serviciu vor fi desemnate câștigătoare și vor semna Acordul-cadru.

În cazul în care unul sau mai mulți operatori economici se clasează pe același loc deoarece au oferit aceeași taxă de serviciu (TS), nefiind posibilă departajarea și stabilirea unui clasament care să includă primele 10 oferte din punct de vedere al TS, Acordul-cadru se va încheia cu toți operatorii economici aflați pe poziția respectivă.

## 2.1. Informații privind deplasările estimate de Autoritatea Contractantă

Frecvența încheierii comenzilor subsecvente va fi, de regulă, de minimum **2 comenzi subsecvente pe lună**, în limita creditelor bugetare aprobate și/sau ori de câte ori va apărea necesitatea unei deplasări în cadrul activităților Comitetului Național Paralimpic.

## 3. Sfera de cuprindere și obiectivele Acordului-Cadru precum și sfera de cuprindere și obiectivele Comenzilor subsecvente

Pentru scopul prezentei proceduri de atribuire și semnare a Acordului-cadru, sfera de cuprindere a Acordului-cadru ce rezultă din această procedură include cel puțin următoarele:

- i. obligațiile pe care Ofertanții și le vor asuma prin Propunerea Tehnică prezentată în cadrul procedurii de atribuire, în special în ceea ce privește descrierea, condițiile/modalitatea de realizare a Serviciilor care urmează să fie prestate, nivelul calitativ al acestora și, după caz, termenele de realizare a Serviciilor asumate de Ofertant;
- ii. prețurile (tarifele) unitare pentru Servicii pe care Ofertanții le vor include în Propunerea Financiară;
- iii. mecanismul de atribuire a comenzilor subsecvente în executarea Acordului-cadru, inclusiv limitele acestuia;
- iv. elementele/condițiile care vor face obiectul reluării competiției pentru atribuirea comenzilor subsecvente, respectiv elementele/condițiile care vor rămâne neschimbabile pe întreaga durată a Acordului-cadru;
- v. orice alte elemente/clauze pe care Autoritatea Contractantă le consideră necesare.

Obiectivul Acordului-cadru este acela de a asigura accesul la resursele necesare pentru realizarea Serviciilor pe o perioadă de **24 de luni de la data semnării Acordului-cadru**, estimată a avea loc în luna iulie 2026, în condițiile stabilite prin Documentația de atribuire și oferta acceptată.

Fiecărei comenzi subsecvente, atribuite în executarea Acordului-cadru, îi corespund, după caz, următoarele obiective:

- i. Servicii pentru rezervarea și emiterea de bilete de transport aerian intern/național și/sau internațional de pasageri pentru delegațiile desemnate de Autoritatea Contractantă, pentru deplasări efectuate în interesul activităților Comitetului Național Paralimpic, la competiții, cantonamente, stagii de pregătire, reuniuni tehnice, conferințe, congrese, cursuri, evenimente de promovare și alte acțiuni specifice domeniului sportului paralimpic;
- ii. Servicii conexe strict aferente biletelor de transport aerian, după caz, precum reemiterea biletelor, modificarea datelor de rezervare, schimbarea numelui/persoanei, anularea și rambursarea totală sau parțială a biletelor, alocarea locului în avion și alte operațiuni similare, în condițiile aplicabile fiecărei comenzi subsecvente și ale regulilor impuse de companiile aeriene.

În vederea atribuirii oricărei comenzi subsecvente, Autoritatea Contractantă va transmite, în executarea Acordului-cadru, o invitație de participare la reofertare, care va include cel puțin obiectivul principal prevăzut la pct. i) de mai sus, precum și, după caz, operațiunile conexe strict aferente biletelor de transport aerian.

Sfera de cuprindere a Serviciilor prestate și obiectivele asociate fiecărei comenzi subsecvente vor fi stabilite în mod concret prin invitația de participare la reofertare și documentele aferente acesteia.

#### 4. Mecanismul de atribuire a comenzilor subsecvente atribuite în executarea și limitele Acordului-Cadru ce rezultă din această procedură

În vederea atribuirii comenzilor subsecvente conform necesităților sale, Autoritatea contractantă va relua competiția între semnatarii Acordului-Cadru, prin transmiterea către aceștia, simultan, **a unei Invitații de participare la reofertare**, ori de câte ori va apărea necesitatea organizării unor deplasări ale personalului desemnat al Autorității Contractante, cu aplicarea mecanismului stabilit și detaliat în Acordul-Cadru.

Atribuirea notelor de comandă subsecvente se va realiza prin reluarea competiției **offline (via email)** pentru componenta financiară, obiectul fiind prețul total al serviciilor solicitate de autoritatea contractantă (inclusiv anumite servicii conexe), cu respectarea elementelor/condițiilor prevăzute în acordul – cadru, ori de câte ori va apărea necesitatea organizării unor deplasări interne și/internaționale în cadrul instituției. În cadrul procesului de reofertare, ofertanții au dreptul de a oferta prețurile biletelor de avion care vor conține o TS (taxă de serviciu) cel mult egală cu taxa de serviciu menționată în acordul-cadru.

Invitațiile de participare la reofertare precum și toate comunicările legate de atribuirea notelor de comandă subsecvente se vor transmite **la adresa de email comunicată de operatorul economic**.

În invitația de participare, Autoritatea contractantă va specifica numărul persoanelor, clasa de zbor, destinația, intervalul orar de sosire la destinație, serviciile conexe necesare, precum și orice alte elemente necesare.

Operatorii economici vor transmite până la data și ora limită menționată în Invitația de participare, prin e-mail la adresa dedicată acestei proceduri, Oferta în care se vor menționa nr. biletelor necesare, destinația, intervalul orar de plecare, durata escalei, intervalul orar la care ajunge la destinație, posibilitatea anulării biletului fără penalizare cu cel târziu 24 de ore înainte de zbor, prețul biletului solicitat, defalcat pe componente (Tarif de Serviciu, preț efectiv de achiziție a biletului plătit către compania aeriană de transport, taxe de zbor aferente, servicii conexe), pentru varianta de deplasare care corespunde cerințelor specificate în invitația de participare, precum și taxele de modificare/anulare. De asemenea, oferta va cuprinde și termenul limită de transmitere a comenzii subsecvente pentru emiterea biletului de avion. Serviciile conexe cuprind, cu titlu de exemplu, următoarele: anulare gratuită a biletului, reemitere, asigurări de călătorie etc; Serviciile conexe vor fi oferite numai la solicitarea autorității contractante. La prezentarea ofertei vor fi anexate detaliile electronice privind biletul oferit și termenul limită de emisie a biletului.

Ulterior, după expirarea termenului limită pentru transmiterea ofertei subsecvente, **Autoritatea contractantă va comunica ofertantului care a prezentat o ofertă admisibilă și care conține prețul cel mai scăzut total al serviciilor solicitate**, cu respectarea cerințelor solicitate în invitația de participare la reofertare, numele pasagerului, precum și orice alte elemente necesare.

**Nu se vor percepe taxe suplimentare pentru completarea numelui pe biletul de avion** (spre ex. în situația în care o persoană are două prenume, dar pe bilet s-a trecut doar un prenume).

La prezentarea ofertei vor fi anexate detaliile electronice privind biletul oferit și termenul limită de emisie a biletului. Toate ofertele vor fi însoțite în mod obligatoriu de istoricul rezervării/rezervărilor (în cazul grupurilor se vor prezenta informații similare istoricului rezervării), aceasta fiind o condiție de validitate a ofertei. În cazul în care, în mod excepțional, se solicită transport prin companii sau zboruri tip “business” sau „low cost”, care nu permit prezentarea istoricului rezervării, se vor prezenta elemente similare acesteia pentru garantarea autorității contractante de disponibilitatea biletelor în cauza.

Istoricul rezervării este documentul electronic generat de GDS (global distribution system - sistem computerizat de rezervări) care conține informații privind momentul generării rezervării și toți pașii necesari efectuării rezervării cu date și ore. Biletele de avion se vor emite prin intermediul sistemului I.A.T.A.(Asociația Internațională de Transport Aerian), cu ajutorul sistemelor electronice de tip GDS (global distribution system - sistem computerizat de rezervari).

La data și ora stabilită în invitația de participare la reofertare, Autoritatea contractantă va proceda la deschiderea ofertelor, prin accesarea adresei de e-mail dedicată, sau la adresa de email indicată în invitația de participare. Ofertele care nu respectă cerințele invitației de participare și, respectiv, ale caietului de sarcini nu vor fi luate în considerare urmând a fi respinse ca neconforme/inacceptabile/neadecvate. **Stabilirea ofertei câștigătoare în urma reluării competiției se va face pe baza criteriului de atribuire „prețul cel mai scăzut”** pentru totalul serviciilor solicitate.

În ofertă, va fi specificat în mod concret, pe fiecare bilet în parte:

- **prețul defalcat pe componente (preț efectiv de achiziție a biletului plătit către compania aeriană de transport + taxe de zbor aferente + taxa serviciu + servicii conexe); prețul trebuie să includă și contravaloare bagaj de cală, dacă acesta este solicitat;**
- **ruta și orarul de zbor (direct sau cu escale);**
- **termenul limită de emiteră a biletului (respectiv termenul limită de valabilitate a rezervării înainte de emiteră);**
- **data limită pentru comunicarea numărului de persoane care vor face deplasarea, în cazul grupurilor;**
- **data limită pentru comunicarea listei finale nominale, în cazul grupurilor;**
- **data limită pentru emiterăa biletelor de călătorie, în cazul grupurilor;**
- **prețul per kilogram pentru excedentul de bagaje (dacă se solicită în invitația la reofertare);**
- **condiții de deplasare a bagajelor speciale (dacă se solicită în invitația la reofertare);**
- **condiții tarifare solicitate;**
- **alte informații relevante solicitate.**

Criteriul de atribuire care urmează să se aplice pentru atribuirea comenzilor subsecvente este „**prețul cel mai scăzut**” al serviciilor de transport aerian solicitate, calculat ca sumă a componentelor: preț efectiv de achiziție a biletului plătit către compania aeriană de transport + taxe de zbor aferente + taxa de serviciu (TS). Dacă se solicită mai multe bilete de avion prin aceeași invitație de participare la reofertare, criteriul va fi **prețul cel mai scăzut total aferent tuturor biletelor de avion solicitate.**

În cadrul reofertării, taxa de serviciu ofertată poate fi menținută la același nivel sau îmbunătățită în sensul diminuării acesteia. Ofertele depuse care conțin o taxă de serviciu mai mare decât cea prevăzută în acordul-cadru vor fi respinse ca inacceptabile.

În cazul în care, în cadrul procedurii de atribuire a comenzilor subsecvente, **2 sau mai mulți ofertanți prezintă o propunere financiară de aceeași valoare, Autoritatea contractantă va solicita acestora o nouă propunere financiară, urmând ca ulterior comanda subsecventă să fie atribuită ofertantului care a transmis cea mai bună ofertă, respectiv cel mai scăzut preț al serviciilor de transport aerian (calculat ca sumă a prețului efectiv de achiziție a biletului plătit către compania aeriană de transport + taxe de zbor aferente). În cazul în care egalitatea se menține, oferta desemnată câștigătoare va fi cea care prezintă o taxă de serviciu mai mică.**

- Autoritatea contractantă va încheia acordul-cadru **cu primii 10 operatori care au ofertat cea mai mică TS și care înaintează oferte declarate admisibile. Numărul minim al operatorilor economici cu care se încheie acordul-cadru este de 1.**

- Prin ofertele financiare, operatorii economici își vor asuma un tarif de serviciu (TS) maxim care va fi practicat în relația cu autoritatea Contractantă, pe parcursul derulării acordului-cadru. TS-ul maxim nu va putea fi depășit în nicio situație, pe toată durata acordului-cadru. Tariful de serviciu constituie un element care poate fi îmbunătățit în procesul de reofertare pentru atribuirea comenzilor subsecvente, celelalte elemente/condiții stabilite inițial în acordul-cadru nefiind acceptate modificări. TS-ul oferit inițial va putea fi actualizat în condițiile prevăzute la capitolul 7 din prezentul caiet de sarcini.
- Prin tariful de serviciu (TS) oferit în etapa de atribuire a acordului-cadru se înțelege valoarea maximă a comisionului pentru prestațiile de servicii (rezervare și emitere de bilete de avion, inclusiv, după caz, modificarea/reemiterea/anularea/rambursarea acestora, precum și servicii de asistență operațională pentru pasageri strict aferente biletelor de avion), pe care operatorul economic îl va putea percepe pe întreaga durată a acordului-cadru.
- În oferta financiară, operatorii economici vor prezenta valoarea maximă în suma absolută (nu în procente), în euro, fără TVA, a tarifului de serviciu (TS) ce va fi percepută pentru fiecare bilet/document justificativ emis pe durata acordului-cadru.
- În scopul respectării principiului transparenței și tratamentului egal al tuturor ofertanților, quantumul tarifului de serviciu (TS) este menit să acopere cheltuielile pe care operatorii economici le efectuează cu prilejul prestării serviciilor în cauză. Astfel, tariful de serviciu trebuie să fie apt a susține prin sine însuși, din punct de vedere economic, activitatea operatorilor economici legată de executarea acordului-cadru și a comenzilor subsecvente.
- Criteriul de atribuire aplicat la reluarea competiției va fi „prețul cel mai scăzut” pentru serviciile de transport aerian solicitate. În situația în care în cadrul reofertării sunt solicitate mai multe bilete de avion prin aceeași invitație, criteriul de atribuire se va aplica raportat la valoarea totală a biletelor. Prețul va cuprinde totalitatea costurilor pe care Autoritatea contractantă urmează să le plătească, respectiv prețul plătit de către furnizor către compania aeriană, taxele de zbor aferente și tariful de serviciu (TS) perceput de operatorul economic. În prețul ofertei nu sunt incluse eventualele taxe de modificare sau anulare ale biletului care sunt în sarcina autorității contractante.
- **Prețul serviciilor de transport aerian = prețul efectiv de achiziție a biletului plătit către compania aeriană (calculat fără taxele de zbor aferente sau TS) + valoarea taxelor de zbor aferente + valoarea TS (TS oferită de operatorul economic nu va putea depăși valoarea maximă de la încheierea acordului-cadru).** Nu intră în calculul prețului biletului eventualele taxe de modificare/anulare a biletului aplicate de compania aeriană de transport. Aceste taxe de modificare/anulare vor trebui prezentate separat la nivelul ofertei depuse în baza invitației de participare la reofertare.
- **Ofertele a căror tarif de servicii (TS) depășește valoare asumată în acordul cadru vor fi declarate inacceptabile și respinse.**
- La reluarea competiției, valoarea maximă a TS oferită la momentul elaborării propunerilor financiare pentru încheierea acordului-cadru va putea fi îmbunătățită în sensul diminuării acesteia. Ofertele care prezintă un tarif de serviciu (TS) mai mare decât valoarea maximă oferită la încheierea acordului-cadru nu vor fi luate în considerare.

***Exemplu ipotetic de lucru: în condițiile în care pentru ruta "X" prețul efectiv de achiziție a biletului plătit către compania aeriană este de 450 euro, taxele de zbor aferente sunt de***

*75 euro, iar valoarea maximă a TS oferată de operatorul economic este de 25 euro, prețul biletului se va calcula după cum urmează:*

*PREȚ bilet = 450 + 75 + 25 = 550 euro*

*În cazul în care operatorul economic decide să își îmbunătățească tariful de serviciu oferat inițial la încheierea acordului-cadru, cu o valoare al cărui quantum este diminuat cu 5 euro, prețul biletului se va calcula după cum urmează:*

*PREȚ BILET = 450 + 75 + (25 - 5) = 450 + 75 + 20 = 545 euro*

- Autoritatea contractantă nu va fi responsabilă pentru situațiile în care la reluarea competiției invitația de participare la reofertare nu a putut fi primită de către un operator economic invitat sau nu a putut fi accesată de către acesta ca urmare a defecțiunilor intervenite la serverul de mail al operatorului respectiv sau al furnizorului său de servicii de internet, ori ca urmare a expirării valabilității contului de e-mail dedicat autorității contractante sau ca urmare a oricăror altor situații care fac imposibilă primirea/accesarea invitației de către un operator economic și care nu țin de autoritatea contractantă. În mod similar, Autoritatea contractantă nu va putea fi ținută responsabilă pentru neprimirea vreunei oferte până la data și ora limită comunicate prin invitația de participare la reofertare, răspunderea pentru transmiterea acestora în termenul limită revenind în exclusivitate operatorilor economici.
- Toate biletele de avion menționate în aceeași invitație de participare la reofertare vor face obiectul unei comenzi subsecvente încheiat de autoritatea contractantă, urmând ca, dacă este cazul, oferta câștigătoare să se stabilească prin aplicarea criteriului de atribuire „prețul cel mai scăzut” total pentru toate biletele solicitate (rezultat din însumarea prețurilor pentru fiecare dintre biletele menționate în aceeași invitație).
- Rezultatul reluării competiției va fi comunicat simultan tuturor participanților invitați. Invitația de participare la reofertare, împreună cu oferta subsecventă declarată câștigătoare și comunicarea rezultatului evaluării, constituie comanda subsecventă/contractul subsecvent, după caz, în condițiile Acordului-cadru. Momentul transmiterii notei de comandă se consideră data și ora recepționării de către operatorul economic declarat câștigător a comunicării privind rezultatul reluării competiției. În acest sens, operatorul economic declarat câștigător va confirma Autorității Contractante primirea comunicării privind rezultatul reluării competiției.
- **După reluarea competiției între operatorii economici, comanda subsecventă va ține loc de contract subsecvent**, iar rezervarea transmisă de ofertantul declarat câștigător echivalează cu semnarea acestui contract subsecvent și însușirea obligațiilor ce decurg din oferta transmisă ulterior reofertării.
- **Acordul cadru va înceta pentru acel/acei operator/operatori economic/economici care nu depune/depun ofertă la cinci (5) invitații de reofertare consecutive transmise de autoritatea contractantă.**

## 5. Descrierea Serviciilor solicitate

### 5.1. Serviciile solicitate

- Operatorii economici (ofertanții) vor asigura, cu operativitate, eficiență și în mod sustenabil din punct de vedere financiar, servicii de bună calitate, conform

documentației de atribuire și conform nevoilor autorității contractante, așa cum acestea sunt menționate în invitațiile de participare la reofertare.

- Prin depunerea unei oferte, operatorii economici ofertanți se obligă în mod ferm ca, în cazul în care semnează acordul-cadru, să onoreze toate solicitările autorității Contractante privind asigurarea de servicii de transport aerian de pasageri necesare acesteia, prin ofertarea de bilete de avion conform cerințelor din invitațiile de participare la reofertare, indiferent de destinație, ruta de deplasare, după caz, compania aeriană de transport, clasele de călătorie comandate și numărul persoanelor care efectuează deplasarea.
- Biletele de avion se vor emite, de regulă, prin intermediul sistemului Asociației Internaționale de Transport Aerian (IATA), cu ajutorul sistemelor electronice de tip GDS (global distribution system - sistem computerizat de rezervări).
- Serviciile privind rezervarea și emiterea de bilete de transport aerian se vor asigura de către prestator prin cele mai rapide și mai economice mijloace de călătorie, apelând la curse aeriene directe sau, prin excepție, atunci când acest lucru nu este posibil, prin curse indirecte (cu un număr cât mai mic de escale, respectiv cu o durată cât mai mică între zboruri, în cazul în care vor fi incluse escale).
- Numărul și disponibilitatea ca timp de lucru a persoanelor care își vor desfășura activitatea în calitate de salariați sau colaboratori externi ai ofertantului constituie o cerință tehnică esențială potrivit prezentei documentații, întrucât contribuie decisiv la capacitatea profesională și la operativitatea ofertantului în ceea ce privește emiterea biletelor de avion, factori care, la rândul lor, creează premisele obținerii unor prețuri avantajoase pentru cursele aeriene solicitate. **În acest sens, vor fi asigurate minimum două persoane (manager de contract și agent ticketing) care își vor desfășura activitatea sub coordonarea ofertantului (salariați sau colaboratori externi) și pe care va avea obligația de a le alocă pentru îndeplinirea acordului-cadru și a comenzilor subsecvente**, astfel încât să poată răspunde cu promptitudine și profesionalism la toate solicitările autorității Contractante adresate, de regulă, în intervalul orar 8.00 – 18.00 din zilele lucrătoare, dar și în afara acestui interval (în acest caz, solicitările vor trebui onorate prin intermediul serviciului de asistență pentru pasageri). **Se vor prezenta numele, datele de contact (telefon, fax, telefon mobil, adresa de mail, etc.) pentru persoanele care vor răspunde prioritar la solicitările autorității Contractante pentru informații, oferte.** Operatorii economici vor lua toate măsurile pentru ca personalul dedicat să răspundă cu promptitudine și profesionalism la toate solicitările autorității Contractante pentru îndeplinirea prevederilor acordului-cadru și a contractelor/comenzilor subsecvente.
- Pentru serviciile de transport aerian furnizate prin comenzile subsecvente care le sunt atribuite, operatorii economici vor furniza, pe cheltuială proprie, un serviciu de asistență pentru pasageri, destinat rezolvării situațiilor de urgență, precum și oricăror alte aspecte legate de zborurile sau destinațiile respective (Exemplu: asigură asistență și sprijin autorității Contractante în cazul rerutării deplasării datorită incapacității operatorului/companiei aeriene de a efectua transportul în condițiile biletului emis), disponibil 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, furnizat printr-un departament propriu al operatorului economic. **Acest serviciu constituie o cerință tehnică esențială potrivit prezentei documentații.**
- Ca regulă generală, salariații autorității Contractante efectuează deplasări prin cele mai rapide și mai economice mijloace de călătorie raportate la natura și urgența deplasării.

- În componența unei delegații pot exista atât membri care statut special și dreptul de a călători la clasa business, precum și personal din altă categorie profesională ce vor călători la clasa economic.
- Ca regulă, se vor accepta oferte pentru rezervarea și emiterea de bilete de avion la companii sau zboruri tip “low cost” numai în cazurile în care Autoritatea contractantă solicită în mod explicit aceasta.
- Ca regulă, membrii unei delegații se deplasează către destinație cu aceeași aeronavă, cu excepția situațiilor în care se solicită în mod expres contrariul în cuprinsul invitației de participare la reofertare.
- Serviciile de transport aerian oferite (rezervarea și emiterea biletelor de avion) se vor asigura prin intermediul companiilor aeriene care au curse regulate (cu sau fără escală) sau charter, iar emiterea biletelor se va realiza, de regulă, în sistemul IATA.
- **Autoritatea contractantă va suporta costurile privind anularea sau modificarea biletelor deja emise.** În cazul anulării călătoriei, prestatorul de servicii va lua toate măsurile posibile în vederea minimizării costurilor, pentru a servi în cel mai bun mod interesele autorității Contractante. În cazul în care deplasarea este anulată, Autoritatea contractantă va înștiința prestatorul în legătură cu anularea biletului, de regulă, **cu cel puțin 48 de ore înainte de plecare.** Înștiințările de anulare a biletelor se vor comunica prin fax/e-mail, **în termen de 24 de ore de la data anulării.** Orice costuri suplimentare cauzate de neglijența prestatorului vor fi suportate de acesta. În afara contravalorii TS aferente fiecărui bilet anulat, Autoritatea contractantă va suporta contravaloarea eventualei taxe de anulare aplicată de compania aeriană de transport, în cazul biletelor rambursabile, cu condiția ca nivelul acesteia să fi fost indicat de operatorul economic la nivelul ofertei sale subsecvente, transmise în urma primirii invitației de participare la reofertare. În orice situație, plata respectivei taxe de anulare se va face numai pe bază de documente justificative, prezentate de operatorul economic, prin care acesta va atesta faptul că respectiva taxă de anulare a fost aplicată de către compania aeriană. În cazul în care au fost emise bilete nerambursabile, Autoritatea contractantă va suporta integral contravaloarea acestora în eventualitatea anulării lor ca urmare a anulării deplasării.
- **În cazul anulării unor curse din motive independente de autoritatea contractantă, aceasta nu va suporta costurile privind anularea sau modificarea biletelor deja emise. În acest caz, prestatorul are obligația de a găsi variante alternative de transport.**
- În cazul în care este necesară modificarea biletelor emise (de exemplu, schimbarea delegatului autorității Contractante sau modificarea datelor de călătorie) aceste modificări se vor face de către operatorul economic care a emis biletele de avion, la solicitarea autorității Contractante, transmisă prin e-mail, urmând ca Autoritatea contractantă să achite contravaloarea taxelor de modificare percepute de compania aeriană de transport și specificate de operatorul economic la nivelul ofertei subsecvente.
- Nu este permisă aplicarea de către ofertant a vreunei taxe proprii de modificare a biletelor emise, singurele astfel de taxe a căror plată este acceptată de Autoritatea contractantă fiind cele percepute de compania aeriană de transport. În orice caz, plata oricărei taxe de modificare se va face numai în condițiile în care nivelul acesteia a fost specificat în oferta subsecventă, și numai pe bază de documente justificative, prezentate de operatorul economic, prin care acesta va atesta faptul că respectiva taxă de modificare a fost aplicată de către compania aeriană.

- **Modificarea biletelor de avion ca urmare a constatării erorilor de completare ce nu cad în sarcina autorității Contractante va fi efectuată de către operatorul economic fără perceperea vreunei taxe de modificare.**
- La solicitarea expresă a autorității Contractante, se vor transmite informații cu privire la legăturile aeriene și terestre (dacă este cazul) din țara de destinație (cale ferată/auto), astfel ca persoanele să ajungă la locul și data solicitată.
- În scopul evaluării serviciilor de transport aerian de călători realizate pe durata de valabilitate a comenzilor subsecvente, la cererea expresă a autorității Contractante, se vor furniza rapoarte și rezumate lunare, detaliate, inclusiv în format electronic, cu privire la totalitatea prestațiilor (tranzacțiilor) efectuate pe destinații, tarife oficiale și speciale aplicate, modalități de transport.
- Autoritatea contractantă își rezervă dreptul ca, anterior plății unei facturi, să solicite operatorilor economici prezentarea documentelor care conțin informații financiare detaliate privind serviciile asigurate (AGENT COUPON, factura IATA – BSP etc.), în scopul verificării corectitudinii modului de derulare a comenzilor subsecvente. Prin depunerea de oferte, operatorii economici se obligă să prezinte aceste documente, urmând ca Autoritatea contractantă să procedeze la verificarea documentelor prezentate, iar ulterior verificării, la achitarea contravalorii serviciilor prestate.
- Semnatarii acordului-cadru vor asigura confidențialitatea tuturor informațiilor referitoare la rezervarea și emiterea biletelor (nr. de bilete, data/perioada călătoriei, ruta, compania, numele persoanelor și apartenența la instituție, etc.)
- Prestatorul va emite biletele de transport aerian de pasageri și le va transmite autorității Contractante, de regulă cel mai târziu cu 24 de ore înainte de ora plecării, în format electronic, la adresa de e-mail dedicată. Acest termen se va reduce, după caz, în situațiile urgente.
- După emiterea biletului de avion, numai la solicitarea expresă a autorității Contractante, operatorii economici vor elibera cărțile de îmbarcare (Boarding pass-urile pentru zborurile emise). **Operatorii economici nu vor percepe taxe suplimentare pentru emiterea de cărți de îmbarcare online.**
- **În ceea ce privește situațiile deosebite, excepționale, survenite pe parcursul călătoriei, situații generate de cauze independente de voința autorității Contractante, dar care trebuie soluționate în regim de urgență, reluarea competiției fiind imposibilă (de exemplu, modificarea în ultimul moment a rutei de deplasare sau a unei escale obligatorii de pe parcursul deplasării, ori pierderea zborului, în speță, a celui de-al doilea zbor care poate fi cauzată, de exemplu, de întârzierea primului zbor), aceste situații vor fi soluționate de către Autoritatea contractantă împreună cu operatorul economic care a emis biletele aferente deplasării respective.**

## 5.2. Măsurile de siguranță și de gestionare adecvată a Serviciilor, inclusiv securitatea datelor

### i. Măsurile pentru gestionarea curentă, adecvată a Serviciilor de călătorie ce fac obiectul achiziției

Ofertantul va prezenta măsurile necesare pentru gestionarea curentă, adecvată a Serviciilor ce fac obiectul achiziției, incluzând și fără a se limita la asigurarea unui serviciu telefonic, în limba română, în intervalul orar corespunzător programului de lucru, respectiv 8.00-18.00 în zilele lucrătoare cu un timp de răspuns **(așteptare)/apel de maxim 2 minute.**

**ii. Măsuri pentru gestionarea situațiilor de urgență, respectiv pentru solicitări efectuate în afara programului obișnuit de lucru**

Situațiile de urgență se referă, pe de o parte, la incidente și/sau situații de criză care pot apărea în legătură/cu ocazia realizării unei călătorii (cum ar fi pierderea sau furtul de bilete, grevele, dezastrele naturale, terorismul) și/sau la apariția necesității de efectuare a unei deplasări neprevăzute/ad-hoc/anularea/rezervărilor/biletelor cu aviz emis, după caz în afara timpului de lucru stabilit (în afara zilelor lucrătoare) etc.

Ofertantul va prezenta măsurile necesare pentru gestionarea adecvată a situațiilor de urgență, respectiv pentru solicitările din afara programului obișnuit de lucru, incluzând și fără a se limita la: **asigurarea unui serviciu telefonic dedicat** în limba română continuu (24 de ore/zi, 7 zile/săptămână, cu un timp maxim de răspuns (așteptare)/apel care să nu depășească 30 de secunde. Această linie telefonică pentru urgențe va fi accesibilă din orice locație națională/internațională. Prin intermediul acestei linii telefonice, trebuie să fie garantată furnizarea Serviciilor menționate astfel cum sunt detaliate la capitolul 5. – Descrierea Serviciilor solicitate și, dacă este necesar, soluționarea situației de urgență în cauză. Serviciul de asistență de 24 de ore trebuie să aibă mijloacele necesare pentru luarea unor decizii rapide și rapide în momente critice care pot implica, de exemplu, emiterea, anularea sau schimbarea biletelor;

**iii. Măsuri pentru gestionarea datelor cu caracter personal și a informațiilor privind Autoritatea Contractantă.**

Ofertantul va prezenta măsurile necesare pentru gestionarea datelor cu caracter personal și a informațiilor privind Autoritatea contractantă obținute prin executarea Acordului-Cadru și a oricărei comenzi subsecvente și în contextul rezervării, intermedierei, ofertării și emiterii pachetelor de Servicii de călătorii incluzând și fără a se limita la asigurarea prelucrării datelor cu caracter personal ale personalului Autorității Contractante în conformitate cu prevederile Regulamentului nr. 679/2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date; prelucrarea datelor cu caracter personal reprezintă orice operațiune sau set de operațiuni, care se efectuează asupra datelor cu caracter personal, prin mijloace automate sau neautomate, cum ar fi: colectarea, înregistrarea, organizarea, structurarea, stocarea, adaptarea sau modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, divulgarea prin transmitere, diseminarea sau punerea la dispoziție în orice alt mod, alinierea sau combinarea, restricționarea, blocarea, arhivarea, ștergerea sau distrugerea datelor.

Prestatorul garantează confidențialitatea informațiilor privind Serviciile care fac obiectul oricărei comenzi subsecvente intervenit în executarea Acordului-Cadru, considerând toate informațiile colectate în derularea Contractului ca fiind confidențiale și nu le va partaja cu terți (cu excepția transportatorilor, turoperatorilor, unităților de cazare, altor persoane fizice și/sau juridice implicate în prestarea Serviciilor și/sau pachetelor de Servicii de călătorie, rezervate sau achiziționate, respectiv partenerilor de afaceri, inclusiv partenerilor din afara Uniunii Europene, în cazul în care fără partajarea acestor datelor nu ar fi posibilă asigurarea acestor Servicii menționate mai sus) fără consimțământul expres și anterior al persoanelor implicate.

Ofertantul va prezenta măsurile tehnice și organizatorice adecvate adoptate și/sau implementate pentru asigurarea securității prelucrării datelor în conformitate cu prevederile Regulamentului nr. 679/2016, prin aceasta înțelegându-se cel puțin:

- a. măsuri tehnice și organizatorice adecvate pentru asigurarea securității prelucrării datelor la nivelul personalului propriu, pentru a asigura că fiecare persoană care operează în numele Prestatorului este în conformitate cu GDPR;

- b. măsuri tehnice și organizatorice adecvate pentru asigurarea stocării și procesării datelor Autorității Contractante, inclusiv deschiderea și disponibilitatea Prestatorului cu privire la locul și modalitatea de stocare și procesare a datelor vizate;
- c. măsuri organizatorice adecvate pentru asigurarea că furnizorii Contractanților asigură conformitatea cu GDPR.

### 5.3. Rezultate așteptate în urma prestării Serviciilor și nivelul calitativ al acestora

Prestatorul trebuie să aibă capacitatea de a asigura prestarea Serviciilor.

Serviciile se efectuează sub coordonarea și supravegherea Prestatorului, acesta fiind responsabil de realizarea acestora, astfel încât să nu întârzie sau să împiedice sub orice formă buna derulare a activității personalului Autorității Contractante care se deplasează.

Tabelul de mai jos prezintă informații în legătură cu rezultatele așteptate ca urmare a realizării Serviciilor, respectiv o descriere a nivelului calitativ așteptat pentru fiecare rezultat în parte.

Rezultatele așteptate	Informații privind rezultatele	Nivelul calitativ așteptat
<b>i. Timpul de așteptare (răspuns)/apel pentru solicitări, clarificări pe durata programului de lucru etc. corespunde condițiilor stabilite</b>	condițiile stabilite pentru timpul de așteptare (răspuns)/apel efectuat pe durata programului de lucru – prezentate în Caietul de Sarcini (capitolul 5)	Timpul de așteptare (răspuns)/apel pentru solicitări efectuate pe durata programului de lucru etc. este de maxim 2 minute/apel.
<b>ii. Dosarul deplasării (călătoriei) conținând documentele de transport aerian (bilete de avion), precum și orice alte documente și informații aferente deplasării și Serviciilor contractate, emis și transmis potrivit termenelor și condițiilor stabilite</b>	condițiile stabilite pentru realizarea Serviciilor de transport aerian, incluzând gestionarea și asigurarea Serviciilor de rezervare și emiteri de bilete de transport aerian, precum și operațiuni conexe strict aferente biletelor de avion (reemiteri/modificări/anulări/rambursări/selecție loc, după caz) – prezentate în Caietul de Sarcini	a. Gradul de conformitate a Serviciilor de rezervare și emiteri de bilete de transport aerian, precum și a operațiunilor conexe strict aferente biletelor de avion, efectiv prestate: i. serviciul este prestat în conformitate cu Oferta (aeroportul de plecare/escală/sosire este cel indicat în Ofertă; termenele de plecare/escală/sosire sunt cele indicate în Ofertă, cu excepția situațiilor în care modificări sunt realizate de compania aeriană la momentul efectuării deplasării; greutatea/dimensiunea bagajului este asigurată potrivit Ofertei și după tipul de bagaj; condițiile de realizare a Serviciilor sunt conforme condițiilor tarifare oferite ș.a.). 100% din Serviciile de rezervare și emiteri de bilete de transport aerian sunt gestionate și asigurate potrivit prevederilor contractuale, cu excepția situațiilor în care acest lucru nu este obiectiv posibil din motive ce nu pot fi imputate Prestatorului.
<b>iii. Deplasarea personalului desemnat de Achizitor, efectuată conform condițiilor contractuale, potrivit celor mai rapide și mai economice opțiuni de transport aerian raportate la</b>	condițiile stabilite pentru realizarea Serviciilor de transport aerian, incluzând gestionarea și asigurarea Serviciilor de rezervare și emiteri de bilete de transport aerian – prezentate în Caietul de Sarcini	a. Gradul de conformitate a Serviciilor de rezervare și emiteri de bilete de transport aerian efectiv prestate: i. serviciul este prestat în conformitate cu Oferta. Aeroportul de plecare/escală/sosire este cel indicat în Ofertă; termenele de plecare/escală/sosire sunt cele indicate în Ofertă, cu excepția

<b>natura și urgența deplasării, în condiții de siguranță, operativitate și eficiență financiară</b>		situațiilor în care modificări sunt realizate de compania aeriană la momentul efectuării deplasării; greutatea/dimensiunea bagajului este asigurată potrivit Ofertei și după tipul de bagaj; condițiile de realizare a Serviciilor sunt conforme condițiilor tarifare oferite.
<b>iv. Asistența asigurată călătorilor în situațiile de urgență/în afara programului obișnuit de lucru este funcțională</b>	condițiile stabilite pentru gestionarea situațiilor de urgență și a solicitărilor efectuate în afara programului de lucru obișnuit – prezentate în Caietul de Sarcini	Gradul de conformitate a măsurilor de gestionare a situațiilor de urgență și pentru solicitări efectuate în afara programului obișnuit de lucru (spre exemplu): i. serviciul telefonic este funcțional 24 ore/zi, 7 zile/săptămână; ii. timpul maxim de așteptare (răspuns) pentru un apel este de 30 de secunde; iii. serviciul telefonic este disponibil în limba română.

#### 5.4. Atribuțiile și responsabilitățile Părților

Promitentul-Prestator/Prestatorul este pe deplin responsabil pentru:

- a. îndeplinirea obligațiilor prevăzute în Acordul-Cadru și în oricare comandă subsecventă, cu respectarea bunelor practici din domeniu, a prevederilor legale și contractuale relevante, astfel încât să se asigure că activitățile și rezultatele sunt realizate la parametrii calitativi solicitați,
- b. asigurarea valabilității tuturor autorizațiilor și/sau certificatelor necesare, după caz, pentru prestarea Serviciilor (atât pentru organizația sa, cât și pentru personalul propus pentru realizarea Serviciilor, conform legislației în vigoare), astfel încât să poată asigura în permanență capacitatea de a pre-rezerva, rezerva și elibera bilete pentru transportul cu avionul, la cel mai bun preț posibil (combinând rutele cele mai directe și cele mai avantajoase pentru a asigura eficiența costurilor).
- c. prestarea Serviciilor în conformitate cu cerințele Caietului de Sarcini.

De asemenea, Ofertantul înțelege că, prin depunerea unei Oferte, se obligă în mod ferm ca, în cazul în care semnează Acordul-Cadru:

- i. să onoreze toate solicitările Autorității Contractante, prin ofertarea de Servicii conform cerințelor din Invitațiile de participare la reofertare, indiferent de aspecte precum: destinație, rută de deplasare, după caz, compania aeriană de transport, clasele de călătorie comandate și numărul persoanelor care efectuează deplasarea.
- ii. să comunice, la momentul/imediat după momentul atribuirii Acordului-Cadru, o adresă validă de poștă electronică (e-mail) pentru a fi utilizată în cadrul comunicărilor, informărilor, Invitațiilor etc. ce se vor realiza pentru scopul și în executarea Acordului-Cadru și scopul oricărei comenzi subsecvente.

Ofertantul devenit Promitent-Prestator în cadrul Acordului-Cadru, respectiv Prestator în cadrul oricărei comenzi subsecvente asigură cu operativitate, eficiență și în mod sustenabil din punct de vedere financiar, Servicii de bună calitate, conform Documentației de Atribuire și conform nevoilor Autorității Contractante, așa cum acestea vor fi menționate în Invitațiile de participare la reofertare.

Autoritatea contractantă este responsabilă pentru:

- i. desemnarea persoanelor responsabile cu interacțiunea și suportul oferit Prestatorului, cel puțin cu privire la aspecte legate de:

- a. asigurarea realizării recepției Serviciilor,
- b. comunicarea detaliilor privind deplasările pentru care se solicită Serviciile Prestatorului;
- ii. asigurarea îndeplinirii condițiilor prevăzute de lege și/sau a cerințelor interne de la nivelul Autorității Contractante pentru efectuarea deplasărilor, cel mai târziu la momentul acceptării Ofertei depuse ca urmare a Invitației de participare la reofertare;
- iii. Asigurarea existenței tuturor aprobărilor necesare la nivelul Autorității Contractante pentru efectuarea deplasărilor, cel mai târziu la momentul acceptării Ofertei depuse ca urmare a Invitației de participare la reofertare.
- iv. comunicarea, imediat după momentul atribuirii/semnării Acordului-Cadru, a adresei de poștă electronică (e-mail);
- v. comunicarea, imediat după momentul atribuirii oricărei comenzi subsecvente a datelor de contact (telefon, e-mail) ale persoanelor care se deplasează.

## 6. Durata Acordului-Cadru.

Prezenta procedură de achiziție se va finaliza cu încheierea unui Acord-cadru cu maximum 10 ofertanți, pe o durată de **24 de luni** de la data semnării Acordului-cadru, estimată a avea loc în luna iulie 2026. Clasamentul va fi stabilit în ordine crescătoare a taxei de serviciu oferite (TS). Astfel, primele 10 oferte care conțin cele mai mici taxe de serviciu vor fi desemnate câștigătoare și vor semna Acordul-cadru. Prin excepție, în cazul în care unul sau mai mulți operatori economici se clasează pe același loc deoarece au oferit aceeași taxă de serviciu (TS), nefiind posibilă departajarea și stabilirea clasamentului care să includă primele 10 oferte din punct de vedere al TS, Acordul-cadru se va încheia cu toți operatorii economici aflați pe poziția respectivă.

## 7. Valoarea acordului-Cadru și a comenzilor subsecvente

Valoarea estimată a acordului-cadru va fi de minimum **10.000 lei fără T.V.A** și maximum **2.000.000 lei fără T.V.A**.

Cantitatea estimată a acordului-cadru va fi de minimum **48 de comenzi subsecvente** și maximum **144 de comenzi subsecvente**.

Cantitățile minime și maxime care ar putea face obiectul unei singure comenzi subsecvente:

- Minimum **1 bilet** – Maximum **30 bilete de avion**.

Estimarea valorii celei mai mari comenzi subsecvente:

- Minimum **6.000 lei fără T.V.A** și maximum **105.000 lei fără T.V.A**.

Estimarea cantității de bilete de avion ce vor face obiectul celei mai mari comenzi subsecvente:

- Minimum **1 bilet de avion** – Maximum **30 bilete de avion**.

Fără ca aceasta să fie considerată o ajustare a prețului, Operatorii economici semnatori au dreptul ca, în procesul de reofertare, să îmbunătățească TS în sensul diminuării acesteia față de valoarea maximă asumată în Acordul-cadru; TS oferită la reofertare nu poate depăși TS maximă din Acordul-cadru

În conformitate cu prevederile art. 221 alin. (1) lit. a) și art. 222<sup>2</sup> alin. (9) din Legea nr. 98/2016, tariful de serviciu (TS) se va ajusta anual cu indicele prețurilor de consum pentru servicii, comunicat de Institutul Național de Statistică, la solicitarea promitenților prestatori.

Perioada de referință pentru calcularea IPC va fi luna încheierii acordului cadru/ luna ultimei ajustări a TS raportat la luna în care are loc ajustarea TS. (12 luni de la încheierea acordului cadru/ 12 luni de la ultima ajustare).

*Exemplu ipotetic și formulă de calcul:*

*Acordul cadru a fost încheiat în luna iulie 2026. În luna iunie 2027 se va face prima ajustare de preț la solicitarea prestatorului. Perioada de referință pentru calcularea IPC va fi Iunie 2026 – Iunie 2027. Ajustarea tarifului de serviciu se va face astfel:*

$$TS \text{ ajustat} = \frac{TS \text{ ofertat sau ultimul } TS \text{ ajustat cu IPC} * IPC \text{ pentru servicii}}{100}$$

8. Resursele solicitate de Autoritatea contractantă pentru realizarea activităților în cadrul comenzilor subsecvente

**8.1. Categoriile de personal necesar pentru realizarea Serviciilor**

Serviciile se efectuează în conformitate cu standardele aplicabile în domeniu și cu legislația muncii din România.

**Prestatorul trebuie să asigure minim 2 (două) persoane (manager de contract și agent ticketing),** pentru îndeplinirea Acordului-Cadru și a comenzilor subsecvente, astfel încât să poată răspunde cu promptitudine și profesionalism la fiecare și toate solicitările Autorității Contractante, astfel cum acestea pot fi transmise telefonic și/sau prin e-mail, atât în intervalul orar corespunzător programului de lucru stabilit, dar și în afara acestui interval, după cum este indicat în Caietul de Sarcini. În funcție de cerințele Autorității Contractante și pentru asigurarea în condiții optime a Serviciilor, Ofertantul va putea să propună personal suplimentar; fiecare persoană propusă suplimentar față de cerințele Autorității Contractante trebuie să îndeplinească cerințele specificate de aceasta pentru categoria de personal vizată, după caz, va avea alocate sarcini potrivit pregătirii, calificării, după caz experienței deținute, în cazul în care nu se încadrează în categoriile de personal solicitate prin Caietul de Sarcini.

În cazul absențelor personalului desemnat pentru realizarea activităților din cadrul oricărui comenzi subsecvente (precum: concediu de odihnă, concediu medical, alte motive etc.), Prestatorul va desemna un înlocuitor, cu respectarea cerințelor pentru categoria de personal vizată.

În acest sens, resursele umane considerate necesare pentru realizarea activităților din oricare comandă subsecventă și în legătură cu acesta, sunt, după caz: manager de contract și 1 agent de ticketing.

**Sarcinile managerului de contract vor include atribuții precum următoarele:**

- i. gestionarea activităților din cadrul oricărei comenzi subsecvente din partea oricărei Părți devenite Prestator;
- ii. cunoașterea în detaliu a Serviciilor, programelor și activităților de transport aerian și conexe ce pot face obiectul oricărui Contract;
- iii. verificarea modului de realizare a Serviciilor de către agentul de ticketing;
- iv. punct de contact în caz de incidente;
- v. realizarea raportării către persoana de contact desemnată din partea Autorității Contractante;
- vi. alocarea și coordonarea agenților de ticketing
- vii. alte sarcini specifice necesare pentru asigurarea corespunzătoare a managementului și gestionării Acordului-Cadru, oricărei comenzi subsecvente și, nu în ultimul rând, Serviciilor contractate.

**Sarcinile agentului de ticketing vor include atribuții precum următoarele:**

- i. cunoașterea în detaliu a Serviciilor și activităților de transport aerian și conexe ce pot face obiectul oricărui Contract;

- ii. gestionarea Serviciilor solicitate de Autoritatea contractantă și executarea activităților specifice de ticketing (rezervarea biletelor de călătorie prin CRS<sup>1</sup>, tarifarea Serviciilor prestate, emiterea, anularea și/sau preschimbarea, după caz, de documente de călătorie, gestionarea biletelor etc.);
- iii. asigură interfața cu Autoritatea contractantă, respectiv asigură culegerea și/sau preluarea și oferirea de informații în relația directă cu reprezentanții acesteia;
- iv. gestionarea pachetelor de Servicii potrivit cererii Autorității Contractante și Ofertei;
- v. emiterea și transmiterea dosarelor de deplasare (călătorie) potrivit Serviciilor prestate în pachet;
- vi. întocmirea, menținerea la zi și raportarea situațiilor de evidență structurate în funcție de Serviciile prestate;
- vii. întocmirea, menținerea la zi și raportarea tuturor documentelor și/sau înregistrărilor privind calitatea Serviciilor, rezultatele obținute, documentele suport pentru demonstrarea indicatorilor de performanță;
- viii. ducerea la bun sfârșit a sarcinilor încredințate sau asumate, estimarea consecințelor acțiunilor și prevenirea efectelor negative ale acestora precum și respectarea legislației internaționale și naționale în vigoare;
- ix. agentul de ticketing se informează, analizează și aplică reglementările internaționale privind traficul aerian conform prevederilor internaționale speciale, stipulate de către I.A.T.A. – Asociația Internațională pentru Transportul Aerian, în cazul transportului de pasageri – Rezoluțiile I.A.T.A. Montreal Canada.

În cazul absențelor (concediu de odihnă, concediu medical sau alte situații), Prestatorul desemnează un înlocuitor astfel încât să asigure, în permanență, un nivel al Serviciilor în conformitate cu prevederile contractuale, cu respectarea cerințelor pentru categoria de personal vizată.

## 8.2. Cerințe aplicabile categoriilor de personal necesar pentru realizarea Serviciilor

### Cerințe aplicabile managerului de contract:

- Studii universitare de licență absolvite cu diplomă de licență sau echivalent și cel puțin 3 ani de experiență specifică în domeniul vizat de Contract( servicii de rezervare și emitere bilete de transport aerian intern și/sau internațional și anumite servicii conexe și/sau alte asemenea);

### Cerințe aplicabile agentului de ticketing:

- Cel puțin 1 an de experiență specifică în domeniul vizat de Contract servicii de rezervare și emitere bilete de transport aerian intern și/sau internațional și anumite servicii conexe ;
- 1 copie după Diplomele și Certificatele pentru cursurile profesionale absolvite - diploma IATA/UFTAA sau echivalent;
- Vorbirea cursivă a limbii române;
- 

## 8.3. Resurse materiale necesare Prestatorului pentru prestarea Serviciilor

Ofertantul devenit Prestator trebuie să se asigure că personalul care își desfășoară activitatea în cadrul unei comenzi subsecvente (managerul de contract, agent de ticketing) dispun de sprijinul material (echipamente, aplicațiile/sistemele software, după caz) pentru a permite efectuarea activităților din cadrul Contractului.

Resurselor materiale necesare Prestatorului pentru realizarea Serviciilor, includ:

- i. **sistem de rezervări acceptat de BSP România** (Amadeus, Galileo, Worldspan sau echivalent) și Internet pe care Prestatorul trebuie să le utilizeze efectiv în realizarea Serviciilor;

---

<sup>1</sup> sistem de rezervare computerizată/GDS - sistem global de distribuție

- ii. **adresă de e-mail dedicată** pentru asigurarea comunicării în cadrul Acordului-Cadru și contractului, notificată, cel mai târziu, la momentul semnării Acordului-Cadru;
- iii. **echipamente** precum: sistem de comunicare/sistem tip call-center pentru preluarea și efectuarea apelurilor, accesarea bazelor de date, efectuarea rapoartelor și monitorizarea activității);
- iv. **linie telefonică** pentru asigurarea gestionării Serviciilor în cadrul Contractului, respectiv pentru preluarea întrebărilor, clarificărilor și a solicitărilor de orice fel legate de Serviciile prestate, în intervalul programului de lucru stabilit la nivel de Autoritate Prestatoră, respectiv cu un timp de răspuns (așteptare)/apel de maxim 2 minute) Prestatorul se va asigura ca deține un sistem de comunicare/sistem tip call-center pentru preluarea și efectuarea apelurilor, accesarea bazelor de date, efectuarea rapoartelor și monitorizarea activității, inclusiv funcții care permit măsurarea timpului de răspuns pentru fiecare apel primit;
- v. **linie telefonică dedicată pentru urgențe**, accesibilă din orice locație națională/internațională, pentru solicitări urgente și interogări referitoare la deplasările efectuate în afara programului obișnuit de lucru, disponibilă continuu (24 de ore/zi, 7 zile/săptămână), cu un timp de răspuns/apel de 30 de secunde; Prestatorul se va asigura ca deține un sistem de comunicare/sistem tip call-center pentru preluarea și efectuarea apelurilor, accesarea bazelor de date, efectuarea rapoartelor și monitorizarea activității, inclusiv funcții care permit măsurarea timpului de răspuns pentru fiecare apel primit;
- vi. **sistem de urmărire a călătorilor/călătoriilor** - pentru urmărirea și monitorizarea călătorilor, respectiv comunicarea cu aceștia atunci când este necesar - comunicarea critică și sprijinirea acestora într-o perioadă de criză, după caz pentru furnizarea de date în timp real despre călătorie, organizate, după caz, după filtre precum: oraș/țară, aeroport, nivel de risc, călător, zbor, hotel sau interval calendaristic.
- vii. **baza de date/Sistem de Management al Informațiilor (MIS)** creată de Prestator/disponibilă online și pusă la dispoziția Autorității Contractante, utilizată în special pentru gestionarea Ofertelor și a Serviciilor asigurate Autorității Contractante, respectiv pentru gestionarea și asigurarea trasabilității tuturor documentelor și raportărilor rezultate ca urmare a derulării Contractului.

#### **Alte cerințe aplicabile Ofertantului:**

Ofertantul deține și asigură pe toată durata oricărei comenzi subsecvente încheiat în executarea Acordului-Cadru, astfel cum rezultă din prezenta procedură:

**i. acreditarea I.A.T.A. sau echivalent validă;**

**ii. după caz, licență de turism valabilă, dacă operatorul economic are calitatea de agentie de turism.**

#### **8.4. Resursele disponibile la nivel de Autoritate pentru îndeplinirea Contractului**

Autoritatea contractantă va numi un manager de contract care să acționeze în calitate de intermediar în probleme de ordin organizatoric, administrativ și de gestionare a oricărei comenzi subsecvente (inclusiv gestionarea aspectelor legate de facturare și plăți). În cazul absențelor (concediu de odihnă, concediu medical sau orice alte motive), Autoritatea contractantă va desemna un înlocuitor.

Autoritatea contractantă va utiliza pentru gestionarea comunicărilor (notificări, informări, Invitații de participare la reofertare și orice alte comunicări) pe parcursul Acordului-Cadru și a Contractelor o adresă de e-mail ce va fi notificată la momentul semnării Acordului-Cadru sau imediat ulterior acestui moment.

## 9. Managementul/Gestionarea Acordului-Cadru și a oricărei comenzi subsecvente

Managementul Acordului-Cadru și al oricărei comenzi subsecvente include o componentă de management și o componentă administrativă – de gestionare efectivă a oricărei comenzi subsecvente – și presupune coordonarea continuă, monitorizarea și controlul tuturor activităților și rezultatelor realizate de Promitentul-Prestator, după caz, de Prestator:

- i. Coordonarea continuă implică coordonarea resurselor și activităților de către fiecare Parte prestatoare separat și împreună.
- ii. Monitorizarea implică măsurarea performanței Promitenților-Prestatori în cadrul Acordului-Cadru, prin raportare la clauzele acestuia, respectiv măsurarea performanței și a rezultatelor Serviciilor prestate de Prestator în cadrul Contractului, prin raportare la clauzele acestuia, pentru a putea constata gradul de asigurare a conformității cu clauzele și condițiile stipulate.
- iii. Controlul implică identificarea acțiunilor corective pentru abordarea abaterilor de la Acordul-Cadru, respectiv de la Contract, constatate de comun acord în cadrul întâlnirilor dintre Promitentul-Prestator/Prestator și Autoritatea contractantă, sau ca urmare a raportărilor efectuate în oricărei comenzi subsecvente și care se referă la aspecte precum:
  - a. nivelul calitativ, identificat în urma prestării Serviciilor, efectuării raportărilor, verificării documentelor și înregistrărilor transmise de Prestator și/sau stabilit în urma plângerilor înregistrate oficial,
  - b. cost, timp etc.

### 9.1. Rapoartele/documentele solicitate de la Prestator

Autoritatea Contractantă își rezervă dreptul ca, anterior plății unei facturi, să solicite Prestatorului prezentarea documentelor care conțin informații financiare detaliate privind Serviciile asigurate (AGENT COUPON, documente I.A.T.A. – BSP/BSplink etc.), în scopul verificării corectitudinii modului de prestare a serviciilor și a corelării acestora cu oferta subsecventă acceptată. Prin depunerea de Oferte, Prestatorul se obligă să prezinte aceste documente la solicitarea Autorității Contractante, urmând ca Autoritatea Contractantă să procedeze la verificarea documentelor prezentate și, ulterior verificării, la achitarea contravalorii Serviciilor prestate, cu referire la, dar fără a se limita la, aspecte precum:

- i. Pentru Serviciile prestate de Prestator (Taxa de Serviciu – TS): Serviciile prestate de Prestator vor fi plătite potrivit prevederilor contractuale, în termen de 30 zile lucrătoare de la data primirii facturii și a documentelor justificative aferente, în conformitate cu Propunerea Financiară/Oferta subsecventă acceptată.
- ii. Pentru rambursarea costurilor legate de rezervarea și emiterea de bilete de transport aerian: Prestatorul va furniza documente care conțin informații financiare detaliate, după caz, astfel: documente de călătorie utilizate în mod frecvent de companiile aeriene și/sau în sistemele de rezervare, incluzând, după caz:

- a. **registru de rezervare/istoricul rezervării (PNR/booking history) aferent fiecărei rezervări efectuate pentru Autoritatea Contractantă;**
- b. **copie Agent Coupon/Cuponul agentului și copie Passenger Coupon/Cuponul pasagerului aferente biletelor emise;**
- c. **raport de facturare I.A.T.A. emis prin BSplink (BSP) aferent biletelor emise;**
- d. **raportarea și copia documentelor financiare justificative pentru biletele emise/vândute în afara I.A.T.A./BSP, după caz.**

Oricare și toate costurile suportate de Prestator în numele Autorității Contractante și în legătură cu biletele de transport aerian trebuie să fie, în primul rând, prevăzute în oferta depusă ca urmare a Invitației de participare la reofertare și acceptată de Autoritatea Contractantă și, totodată, justificate în detaliu cu documente justificative relevante pentru a fi plătite.

Prestatorul va factura Taxa de Serviciu (TS) și va solicita rambursarea costurilor aferente biletelor de transport aerian (preț bilet, taxe de zbor și, după caz, alte costuri percepute de compania aeriană, conform ofertei acceptate), în baza transmiterii rapoartelor/documentelor prezentate mai sus și a confirmării/acceptării comenzii subsecvente de către Autoritatea Contractantă (prin e-mail), care certifică prestarea Serviciilor solicitate.

Autoritatea Contractantă își rezervă dreptul de a solicita orice documentație referitoare la orice factură emisă de Prestator în urma furnizării Serviciilor. Întreaga documentație va fi disponibilă în timp real în baza de date creată de Prestator online și pusă la dispoziția Autorității Contractante pe toată durata derulării Acordului-cadru.

**Întocmit,**

**Sandra Teodora Botorogeanu**