

CAIET SARCINI

pentru procedura "licitație deschisă" de încheiere a acordului-cadru
 de prestare servicii pentru „Transport aerian”,
 cod CPV: 60400000-2

CAIETUL DE SARCINI face parte integrantă din documentația pentru încheierea
 acordului-cadru și constituie ansamblul cerințelor minime și obligatorii, pe baza cărora
 se înaintează, de către fiecare ofertant, propunerea tehnică și financiară (pag. 2 – 18).

CUPRINS

1. INTRODUCERE.....	4
2. OBIECTUL ACHIZIȚIEI DE SERVICII.....	5
2.1. INFORMAȚII PRIVIND DEPLASĂRILE ESTIMATE DE AUTORITATEA CONTRACTANTĂ.....	5
2.2. INFORMAȚII PRIVIND REGULILE, REGULAMENTELE ȘI PROCEDURILE INTERNE ALE AUTORITĂȚII CONTRACTANTE.....	5
3. SFERA DE CUPRINDERE ȘI OBIECTIVELE ACORDULUI-CADRU PRECUM ȘI SFERA DE CUPRINDERE ȘI OBIECTIVELE CONTRACTELOR SUBSECVENTE..	6
4. MECANISMUL DE ATRIBUIRE A CONTRACTELOR SUBSECVENTE ATRIBUITE ÎN EXECUTAREA ȘI LIMITELE ACORDULUI-CADRU CE REZULTĂ DIN ACEASTĂ PROCEDURĂ.....	6
5. DESCRIEREA SERVICIILOR SOLICITATE.....	9
5.1. SERVICIILE SOLICITATE.....	9
5.2. MĂSURILE DE SIGURANȚĂ ȘI DE GESTIONARE ADECVATĂ A SERVICIILOR, INCLUSIV SECURITATEA DATELOR	12
5.3. REZULTATE AȘTEPTATE ÎN URMA PRESTĂRII SERVICIILOR ȘI NIVELUL CALITATIV AL ACESTORA ..13	13
5.4. ATRIBUȚIILE ȘI RESPONSABILITĂȚILE PĂRȚILOR	13
6. DURATA ACORDULUI-CADRU. DURATA ESTIMATĂ A CONTRACTELOR SUBSECVENTE.	14
7. VALOAREA ACORDULUI-CADRU	14
8. RESURSELE SOLICITATE DE AUTORITATEA CONTRACTANTĂ PENTRU REALIZAREA ACTIVITĂȚILOR ÎN CADRUL CONTRACTULUI SUBSECVENT	ERROR! BOOKMARK
8.1. CATEGORII DE PERSONAL NECESAR PENTRU REALIZAREA SERVICIILOR	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
8.2. RESURSE MATERIALE NECESARE CONTRACTANTULUI PENTRU PRESTAREA SERVICIILOR	ERROR! BOOKMARK NOT

8.3. RESURSELE DISPONIBILE LA NIVEL DE AUTORITATE CONTRACTANTĂ PENTRU ÎNDEPLINIREA CONTRACTULUI	17
8.4. CADRUL LEGAL CARE GUVERNEAZĂ RELAȚIA DINTRE AUTORITATEA CONTRACTANTĂ ÎN CALITATE DE ACHIZITOR ȘI CONTRACTANT (INCLUSIV ÎN DOMENIILE MEDIULUI, SOCIAL ȘI AL RELAȚIILOR DE MUNCĂ).....	17
9. MANAGEMENTUL/GESTIONAREA ACORDULUI-CADRU ȘI A ORICĂRUI CONTRACT SUBSEVENT	17
9.1. RAPOARTELE/DOCUMENTELE SOLICITATE DE LA CONTRACTANT	17
9.1..1. ÎNFORMAȚII PRIVIND RAPORTAREA	17
9.1..2.DOCUMENTE FINANCIARE ȘI ALTE DOCUMENTE SUPT JUSTIFICATIVE, CARE REZULTĂ DIN SERVICIILE ȘI ACTIVITĂȚI	
9.2. MONITORIZAREA ȘI EVALUAREA REALIZĂRII ACTIVITĂȚILOR ȘI A PERFORMANȚEI ÎN CADRUL ACORDULUI-CADRU	18
9.2..1.AUTORITATEA CONTRACTANTĂ UTILIZEAZĂ INDICATORII DE PERFORMANȚĂ STABILIȚI ÎN TABELUL DE MAI JOS PENTRU	

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 prestarea de servicii de „**Transport aerian**” pentru doi ani de zile zile în perioada 2025-2027, intern și/sau internațional și servicii conexe și care fac obiectul Acordului-Cadru ce rezultă din această procedură.

În cadrul acestei proceduri, FEDERATIA ROMANA DE HANDBAL îndeplinește rolul de Autoritate Contractantă, respectiv deține calitatea de **Promitent-Achizitor** în cadrul Acordului-Cadru (denumit în continuare „**Acord-Cadru**”) și în calitate de **Achizitor** în cadrul oricărui Contract subsecvent (denumit în continuare „**Contract**”) încheiat 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, trebuie interpretată ca fiind menționată în toate capitolele unde Ofertantul consideră că aceasta trebuia menționată pentru asigurarea îndeplinirii obiectului Acordului-Cadru și a obiectului oricărui Contract subsecvent.

Pentru scopul prezentei achiziții și a 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 desemnat de Autoritatea Contractantă precum și totalitatea operațiunilor aferente realizării acestuia, premergătoare, concomitente sau ulterioare efectuării acestuia, 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 desemnat de Autoritatea Contractantă și aferent deplasării acestui personal, așa cum sunt ele solicitate și detaliate prin Caietul de Sarcini și pe care Ofertantul le asigură direct și/sau prin intermediul prestatorilor parteneri, în cazul atribuirii unui Contract, incluzând, după caz:
 - a. servicii conexe, în legătură directă cu serviciile privind rezervarea și emiterea de bilete de transport aerian, dar neincluse în prețul de bază (reemiterea biletului de avion, schimbarea datei de rezervare, schimbarea persoanei care se deplasează, anularea zborului, respectiv rambursarea totală sau parțială a biletului, alocarea locului în avion ș.a.),
 - b. servicii conexe, fără legătură directă cu serviciile privind rezervarea și emiterea de bilete de transport aerian, dar ocazionate de deplasare (precum asigurarea transferului la/de la aeroport ș.a.).
- iii. **preț (tarif)/serviciu (Tarif de Serviciu – TS)** - reprezintă prețul aferent Serviciilor ce vor fi prestate de Contractant în cadrul Contractului, pentru gestionarea/administrarea Serviciilor solicitate de Autoritatea Contractantă și asigurate de Contractant direct sau prin intermediul furnizorilor săi, stabilit potrivit Propunerii Financiare, adică remunerarea Contractantului pentru Serviciile prestate, exclusiv prin taxa aferentă serviciului prestat, respectiv un preț stabilit pe serviciu/tranzacție/operațiune finalizat/finalizată, care acoperă costurile (directe sau indirecte) ocazionate/legate de Serviciul prestat de Contractant,
- iv. **cheltuieli rambursabile** – reprezintă toate costurile direct legate de executarea efectivă a Serviciilor ce fac obiectul oricărui Contract, respectiv contravaloarea biletelor de avion, contravaloarea transferului la/de la aeroport, contravaloarea polițelor de asigurare și orice alte costuri similare în legătură cu Serviciile de

- călătorii de afaceri, în mod special în ceea ce privește transportul aerian, intern și/sau internațional, ce fac obiectul prezentei achiziții, fără a include prețul (tariful) pentru asigurarea Serviciului, așa cum a fost acesta definit mai sus. Aceste cheltuieli vor fi rambursate de Autoritatea Contractantă, la prezentarea facturii și a documentației justificative aferente, în conformitate cu prevederile contractuale. În acest sens, Contractantul se angajează să transmită Autorității Contractante orice comision și reduceri pe care le obține.
- v. **pretul biletului oferat** - reprezintă pretul serviciilor de transport aerian oferat ce include contravaloarea tichetelor de calatorie (biletelor de avion) împreună cu taxele de aeroport și de securitate și tariful de serviciu perceput de operatorul economic.
 - vi. **grup** - se înțelege o delegație formată din minimum 10 pasageri
 - vii. **destinație** - se va înțelege locația terminus ale călătoriei
 - viii. **ruta** - se înțelege itinerarul parcurs de una sau mai multe aeronave prin intermediul careia/carora se efectuează calatoria dus - întors
 - ix. **durata deplasării (dus-întors)** - se înțelege timpul scurs din momentul decolării aeronavei și până la aterizarea acesteia la destinație (inclusiv timpul de escala, dacă aceasta există)
 - x. **comanda** - se înțelege solicitarea formulată de beneficiarul în urma analizei opțiunilor transmise de prestator, comanda va conține data, ora și locul transmiterii de către prestator a documentelor de calatorie
 - xi. **reofertare** - se înțelege reluarea competiției între operatorii economici semnatari ai acordului cadru

2. Obiectul achiziției de servicii

Obiectul achiziției constă în semnarea unui Acord-Cadru, cu o durată de 2 (doi) ani de la data intrării în vigoare a Acordului-Cadru, care să stabilească termenii, condițiile precum și cadrul legal, financiar, tehnic și administrativ pentru atribuirea Contractelor subsecvente, în vederea asigurării de către Ofertanți, în condiții de siguranță, operativitate și eficiență financiară, a serviciilor de „Transport aerian” pentru perioada 2025-2027, intern și/sau internațional și servicii conexe, în funcție de necesitățile Autorității Contractante și în limita bugetului alocat cu această destinație.

2.1. Informații privind deplasările estimate de Autoritatea Contractantă

Cantitățile estimate sunt următoarele:

- i. estimarea cantității **minime** de bilete de avion/tranzacții care ar putea fi solicitate pe durata întregului **Acord-Cadru** - 1.493 bilete;
- ii. estimarea cantității **maxime** de bilete de avion/tranzacții care ar putea fi solicitate pe durata întregului **Acord-Cadru** - 1.670 bilete;
- iii. estimarea cantității **minime** de bilete de avion care ar putea face obiectul unui singur **Contract subsecvent** dintre cele care urmează să fie atribuite pe durata întregului **Acord-Cadru** - 9 bilete;
- iv. estimarea cantității **maxime** de bilete de avion care ar putea face obiectul unui singur **Contract subsecvent** dintre cele care urmează să fie atribuite pe durata întregului **Acord-Cadru** - 48 bilete;
- v. prețul biletului de avion va fi element al reofertării, respectiv al procesului de reluare a competiției.

2.2. Informații privind regulile, regulamentele și procedurile interne ale Autorității Contractante

Autoritatea contractantă va încheia un acord-cadru cu toți ofertanții ale căror oferte vor fi declarate admisibile. Numărul operatorilor economici cu care se va încheia acordul-cadru va fi de cel puțin 3 operatori, atribuind ulterior, prin reluarea competiției dintre operatorii economici semnatori ai acordului-cadru, contracte subsecvente de servicii de transport aerian intern și/sau internațional de pasageri (pentru destinațiile/durata/condițiile deplasării stabilite de către autoritatea contractantă în etapa de reluare a competiției). Ca regula generală, delegații autorității contractante efectuează deplasări prin cele mai rapide mijloace de călătorie raportate la natura și urgența deplasării, la clasa „economic”. La solicitarea autorității contractante se accepta și oferte pentru rezervare la companii sau zboruri tip „business” sau „low cost”.

Atribuirea contractelor subsecvente se va realiza cu respectarea elementelor/condițiilor prevăzute în acordul-cadru, prin reluarea competiției ori de câte ori va apărea necesitatea organizării unor deplasări a persoanelor care fac parte din delegațiile autorității contractante. Obiectul reluării competiției serviciilor de transport aerian îl constituie pretul serviciilor de transport aerian (bilete de avion) solicitate de către autoritatea contractantă.

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

Obiectivul Acordului-Cadru este acela de a asigura accesul la resursele necesare pentru realizarea serviciilor pentru o perioadă de doi ani (2025 – 2027) de la data semnării Acordului-Cadru.

Fiecărui Contract subsecvent, atribuit în executarea Acordului-Cadru, îi poate/pot corespunde unul, mai multe sau toate obiectivele prezentate în continuare:

- i. Servicii de transport aerian, intern și/sau internațional - rezervarea și emiterea de bilete de transport aerian intern/național și/sau internațional de pasageri pentru personalul desemnat de Autoritatea Contractantă, pentru deplasări efectuate în interes de serviciu, la diverse activități: întâlniri de lucru și/sau competiții sportive și/sau acțiuni sportive și/sau conferințe și/sau cursuri și/sau simpozioane etc.
- ii. servicii conexe: spre exemplu: servicii de transfer de la și către aeroport, asigurarea formalităților de check-in ș.a.

În vederea atribuirii oricărui Contract subsecvent, o Invitație de participare la reofertare va fi transmisă de Autoritatea-Contractantă în executarea Acordului-Cadru care poate include:

- i. îndeplinirea tuturor obiectivelor listate la paragraful anterior,
- ii. îndeplinirea obiectivului principal listat la punctul i. din paragraful anterior.

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

În vederea atribuirii Contractelor subsecvente și achiziționării de servicii de transport aerian, conform necesităților sale, Autoritatea Contractantă va relua competiția între semnatorii Acordului-Cadru, prin transmiterea către aceștia, simultan, a unei Invitații de participare la reofertare, ori de câte ori va apărea necesitatea organizării unor deplasări.

Autoritatea contractantă va relua competiția între semnatorii acordului-cadru, prin transmiterea către operatorii economici a unei invitații de participare la

procedura de atribuire a contractelor subsecvente, privind deplasările interne și/sau internaționale, ori de câte ori va apărea necesitatea organizării unor deplasări.

Invitațiile de participare la reofertare, precum și toate comunicările legate de atribuirea și/sau executarea contractelor subsecvente vor fi realizate de/către autoritatea contractantă prin intermediul unei adrese de e-mail dedicate (andreea.sandulescu@frh.ro) exclusiv acestor operațiuni.

Invitația de participare la procedura de atribuire a contractelor subsecvente va fi comunicată obligatoriu printr-un singur e-mail transmis simultan către toți operatorii economici semnătari ai acordului-cadru prin intermediul adresei de posta electronică menționate, cu minimum 3 zile lucrătoare înainte de data deplasării. Pentru deplasări neprevăzute, impuse de desfășurarea evenimentelor pe plan intern și internațional, solicitarea se va transmite cu minimum 24 de ore înainte de data deplasării, sau, în situații deosebite, în aceeași zi. Comunicarea invitației de participare la reofertare prin alt mijloc decât posta electronică sau în alt mod decât prin același mesaj transmis simultan către toți operatorii economici, atrage invalidarea acțiunii de reluare a competiției în vederea atribuirii respectivului contract subsecvent.

În cazul grupurilor autoritatea contractantă poate solicita bilete de avion pentru un număr minim și un număr maxim de persoane, numărul variabil fiind determinat de procesul de calificare la diferite competiții sportive.

Operatorii economici vor transmite până la data și ora limită menționată în Invitația de participare, prin e-mail la adresa dedicată acestei proceduri, Oferta subsecventă în care se vor menționa numele și detaliile pentru fiecare pasager în parte (cu excepția grupurilor), prețul biletului solicitat, defalcat pe componente (TS, taxe, preț bilet, servicii conexe), pentru varianta de deplasare care corespunde cerințelor specificate în invitația de participare, precum și taxele de modificare/anulare. La oferta vor fi anexate detaliile electronice privind biletul oferit și termenul limită de emitere 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 cauză.

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.

Pentru asigurarea respectării principiilor transparenței și a egalității de tratament față de ofertanți, toate ofertele trebuie să fie însoțite de istoricul rezervării (în cazul grupurilor se vor prezenta informații similare istoricului rezervării), în caz contrar oferta nefiind luată în considerare. Toate operațiunile aferente emiterii/rezervării biletelor de avion, trebuie să fie ulterioare recepționării de către operatorul economic a invitației de participare, comunicate prin e-mail.

Adresa de e-mail dedicată și mesajele continuând ofertele participanților nu vor fi accesate de către nicio persoană decât după expirarea termenului-limită menționat în invitația de participare la reofertare.

La data și ora stabilită în invitația de participare, Autoritatea contractantă va proceda la deschiderea ofertelor, prin accesarea adresei de e-mail dedicată. Ofertele care nu respectă cerințele invitației de participare și respectiv ale caietului de sarcini nu vor fi luate în considerare. Stabilirea ofertei câștigătoare în urma reluării competiției se va face pe baza criteriului de atribuire „prețul cel mai scăzut”.

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

- **pretul defalcat pe componente (pretul biletului + taxe de zbor aferente + taxa serviciu + servicii conexe); pretul trebuie să includă și contravaloare bagaj de cală;**
- **ruta și orarul de zbor (direct sau cu escale);**
- **termenul limită de emitere a biletului (respectiv termenul limită de valabilitate a rezervării înainte de emitere);**
- **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 emiterea biletelor de călătorie, în cazul grupurilor;**
- **pretul 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);**
- **condițiile aferente serviciilor conexe de transport (dacă se solicită în invitația la reofertare)**
- **condiții tarifare solicitate;**
- **istoricul rezervării/ informații similare.**

Criteriul de atribuire care urmează să se aplice pentru atribuirea contractelor subsecvente este „cel mai mic preț” al serviciilor de transport aerian solicitate (TS + taxe zbor + preț bilet + servicii conexe); dacă se solicită mai multe bilete de avion (rute) prin aceeași invitație de participare la reofertare, **criteriul va fi cel mai mic preț pentru fiecare rută (bilete) de avion solicitate.**

În cazul în care, în cadrul procedurii de atribuire a contractelor 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 contractul subsecvent să fie atribuit ofertantului care a transmis cea mai bună ofertă, respectiv cel mai scăzut preț al serviciilor de transport aerian (calculat ca Σ preț bilet + valoarea taxelor de zbor aferent + TS).

Rezultatul procedurii va fi comunicat simultan tuturor participanților la procedura. Invitația de participare la reofertare împreună cu Oferta subsecventa declarată castigatoare, cu Comunicarea rezultatului procedurii și Comanda fermă, constituie Contractul subsecvent valabil încheiat între părți.

Astfel, înscrisurile doveditoare ale Contractului subsecvent vor fi:

- i) invitația de participare la reofertare;
- ii) comunicarea rezultatului procedurii de atribuire a contractului subsecvent.
- iii) oferta subsecventa declarată castigatoare;
- iv) comanda fermă

Partile nu vor semna vreun alt înscris ci încheierea acordului subsecvent va fi dovedită prin cele patru documente anterior menționate.

Data încheierii contractului subsecvent este cea a recepționării de către ofertantul declarat castigator a Comenzii ferme a achizitorului. Participanții la procedura au obligația de a confirma în scris primirea comunicării rezultatului procedurii de atribuire /comenzii ferme.

În urma încheierii contractului subsecvent, în condițiile punctului precedent, prestatorul va emite biletele de transport aerian de pasageri și le va transmite autorității contractante, de regulă, în 24 de ore de la semnarea acestuia, în format electronic, la adresa de e-mail dedicată, iar în cazul grupurilor de, regulă, în maximum 24 ore de la

momentul comunicării listei nominale finale. Aceste termene se vor diminua după caz în situațiile urgente.

Documentele de călătorie vor fi emise, de regulă, cu 48 de ore înainte de efectuarea deplasării sau la cererea autorității contractante. Termenul de emitere va fi considerat o condiție de validitate a ofertei.

În situația în care termenul de emitere cade într-o zi nelucrătoare, emiterea se va realiza în ultima zi lucrătoare înainte de realizarea acestui termen.

Exemplu ipotetic: dacă termenul de emitere se realizează într-o zi de sâmbătă, emiterea va avea loc în ziua de vineri a aceleiași săptămâni.

Emiterea facturilor privind serviciile prestate se va face în lei la cursul BNR valabil pentru ziua emiterii biletelor. Facturile se vor transmite la sediul autorității contractante. Termenul de plată al facturii va fi de până la 30 zile de la data primirii și înregistrării acesteia la sediul autorității contractante, prin virament bancar în contul prestatorului.

5. Descrierea serviciilor solicitate

5.1. Serviciile solicitate

Operatorii economici (oferanții) 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.

Operatorii economici se obligă să onoreze toate solicitările autorității contractante privind transportul aerian necesar acestora, prin oferirea de bilete de avion conform solicitărilor din Invitațiile de participare la reofertare, indiferent de destinație, numărul de persoane care efectuează deplasarea și durata deplasării.

Pentru realizarea deplasării potrivit obiectivelor stabilite, în condiții de siguranță, operativitate și eficiență financiară, serviciile se vor asigura potrivit următoarelor condiții:

i. Condiții generale aplicabile serviciilor:

- a. ca regulă generală, serviciile privind rezervarea și emiterea de bilete de transport aerian aferente călătoriilor de afaceri se vor asigura de către Contractant 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).
- b. **Natura zborului:**
 - a. **În măsura în care nu se menționează vreo informație în Invitația de participare la reofertare, se vor oferi bilete de avion la curse de linie;**
 - b. **Autoritatea contractantă își rezervă Posibilitatea de a solicita bilete de avion la zboruri tip „low cost”, în cazuri excepționale în care se menționează în mod expres prin Invitație;**
 - c. **Autoritatea contractantă își rezervă Posibilitatea de a solicita bilete de avion la zboruri tip „charter”, în cazuri excepționale în care se menționează în mod expres prin Invitație;**

- c. Condiții privind numărul de escale acceptate pe parcursul deplasărilor/curselor efectuate către destinații uzuale, precum capitalele statelor europene/orașe deservite de mai multe companii aeriene/Condiții privind numărul de escale acceptate pe parcursul deplasărilor/curselor efectuate către destinațiile pentru care nu există curse directe.
- (1) Serviciile de călătorii oferite precum și rezervarea și emiterea de bilete de avion se vor asigura prin intermediul companiilor aeriene care au curse regulate (cu sau fără escală, conform solicitării Autorității Contractante);
 - (2) Posibilitatea de a oferi bilete de avion la zboruri cu escală, în situația în care ruta de zbor este deservită de cel puțin una/două/etc. companii aviatice care asigură zbor direct. Prin excepție, vor fi acceptate zboruri cu escală, chiar dacă Autoritatea Contractantă nu a indicat acest tip de zbor, în situațiile în care pentru destinația indicată, la datele la care are loc deplasarea, nu există zboruri directe;
 - (3) Pentru destinațiile unde nu există curse directe, se acceptă curse cu maxim 4 escale pe ruta (2 escale dus, 2 escale întors). Escalele nu pot fi mai mici de 50 de minute între zboruri, cu excepția grupurilor pentru care escalele nu pot fi mai mici de 90 de minute între zboruri.
- d. Condiții tarifare privind biletul de transport aerian: Autoritatea Contractantă va indica în cadrul invitației tipul de bilet solicitat, respectiv rambursabil (pot fi schimbate) sau nerambursabil (nu pot fi schimbate), după caz cu tarif restricționat (tarife care au, de regulă, cerințe anticipate de cumpărare, restricții privind utilizarea biletului și sancțiuni pentru modificarea biletului inițial; deoarece limitează opțiunile de călătorie și de rezervare și impune penalități pentru schimbare, aceste bilete sunt vândute cu o reducere la tarifele nerestricționate pentru același zbor), tarif semi-restricționat (semi-flexibil) (tarif ce vizează bilete care pot fi schimbate/rambursate (în funcție de condițiile lor individuale) cu un anumit timp înainte de plecare și/sau în schimbul unei taxe) sau tarif flexibil (tarif ce permite modificarea/anularea cu rambursarea prețului înainte și uneori chiar și după plecare, incluzând, sau nu, după caz, o taxă de modificare/anulare aplicată). În toate cazurile, eventualele taxe/penalități de modificare/anulare se referă la taxele aplicate exclusiv de compania aviatică și nu vor include taxele aplicate de Ofertant în acest scop.

ii. Condiții de realizare a serviciilor/activităților premergătoare călătoriei:

- a. Condiții de emitere a biletelor de transport aerian:
- (1) Contractantul va emite biletele de avion în termen de maximum 24 ore din momentul lansării comenzii ferme. În cazul deplasării grupurilor, termenul de transmitere a biletelor de avion la sediul autorității contractante va fi de maximum 24 ore de la momentul comunicării listei nominale finale. Biletele emise vor fi transmise în format electronic, la adresa de email dedicată.
 - (2) Biletele de avion se vor emite, de regulă, prin intermediul sistemului Asociației Internaționale de Transport Aerian (International Air Transport Association - I.A.T.A.), cu ajutorul sistemelor electronice de tip GDS (Global Distribution System - sistem computerizat de rezervări);
- b. Ofertanții vor avea în vedere tarifele cele mai avantajoase oferite de companiile aviatice, cu excepția companiilor care apar pe lista neagră (lista companiilor aeriene interzise în UE) http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_es.htm;
- c. Condiții de rezervare și emitere a biletelor de transport aerian vizând modalitatea de asigurare a serviciilor în cazul deplasării mai multor persoane: ca regulă, membrii unei delegații se deplasează către destinație cu aceeași aeronavă, cu excepția situațiilor în care niciun ofertant semnatar al acordului cadru nu poate asigura serviciile în aceste condiții, fapt ce generează derularea unei noi proceduri de reofertare cu solicitare expresă în cuprinsul invitației de

- participare, cu excepția cazurilor în care Promitentul-Achizitor solicită în mod expres contrariul în cuprinsul Invitației de participare la reofertare;
- d. Condiții de transmitere a biletului electronic și a informațiilor despre zbor - dosarul deplasării (călătoriei). Contractantul trebuie să pregătească și să transmită în format electronic la adresa de e-mail stabilită de Autoritatea Contractantă dosarul detaliat al deplasării, cu suficient timp înainte de efectuarea călătoriei, cel puțin următoarele informații:
- (1) biletul de avion (emis electronic),
 - (2) documentația privind vizele (dacă este cazul),
 - (3) detalii privind realizarea formalităților de check-in (dacă este cazul),
 - (4) cartea de îmbarcare (dacă este cazul, spre exemplu în situațiile de deplasări urgente, pentru care se solicită inclusiv acest serviciu),
 - (5) informații despre cu privire la legăturile aeriene și terestre (dacă este cazul) din țara de destinație (cale ferată/auto) precum și orice alte informații necesare pentru ca persoanele delegate de Autoritatea Contractantă să poată ajunge la destinația finală a deplasării la data solicitată,
 - (6) informații suplimentare despre destinație, cum ar fi recomandările de călătorie de la Ministerul Afacerilor Externe, biroul de informații al statului sau guvernul național în locul de plecare sau de destinație; informații generale despre statul în cauză; sau orice alt detaliu care este considerat relevant,
- e. Condiții și modalitatea de anulare și/sau modificare a biletelor emise (de exemplu, ca urmare a schimbării delegatului Autorității Contractante sau a modificării datelor de călătorie, de regulă, din motive care nu au fost cunoscute de Autoritatea Contractantă până la acest moment și care sunt în strânsă legătură cu activitățile desfășurate în cadrul deplasării) - respectiv termenul maximum până la care Autoritatea Contractantă poate anula/efectua modificări fără aplicarea de penalități și/sau taxe de anulare/modificare, după emiterea biletului și nivelul acestor penalități și/sau taxe de anulare/modificare, după trecerea termenului stabilit.
- (1) modificările se vor face de către operatorul economic care a emis biletele de avion, la solicitarea, în scris, a 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. În acest caz, nu este permis ca Ofertantul/Contractantul să aplice orice taxă proprie corespunzătoare/afereantă modificării survenite în legătură cu biletele 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 transmisă la reofertare, și numai pe bază de documente justificative, transmise de Ofertant/Contractant, prin care acesta va justifica faptul că respectiva taxă de modificare a fost aplicată de compania aeriană,
 - (2) În cazul în care modificarea biletelor de avion intervine ca urmare a constatării de erori de completare, aceasta va fi efectuată de Ofertant/Contractant fără perceperea vreunei taxe de modificare;
- f. Condiții privind bagajul de cabină și/sau bagajul de cală, după caz: număr minim de kilograme pentru bagajul de cabină și/sau de cală incluse în prețul biletului de avion, respectiv prețul/kg suplimentar; dimensiunile minime ale bagajului de cabină etc.;
- g. Condiții privind preselecția locului în avion/selectare locuri premium, dacă este cazul;
- h. Condiții privind acordarea de sprijin pentru formalitățile vamale (obținere viză), dacă este cazul;

- i. Condiții privind modalitatea de realizare a formalităților de check-in și/sau emiterea cărții de îmbarcare și/sau asigurarea serviciului „baggage drop”, dacă este cazul;
- j. Condiții privind asigurarea serviciilor de transfer la aeroport, dacă este cazul.
- k. Operatorul economic (oferantul) se obliga sa pastreze rezervarea pana in momentul emiterii biletelor. In momentul in care s-a ales operatorul economic castigator este transmisa oferta ferma. Emiterea se va realiza dupa ce deplasarea a fost aprobata si cu cel mult 48 de ore inainte de efectuarea deplasarii sau la solicitarea autoritatii contractante.

iii. Servicii/activități pe parcursul deplasării

- a. Asigurarea transmiterii informațiilor către Autoritatea Contractantă, respectiv, notificarea:
 - (1) anulărilor și/sau întârzierilor și furnizarea/asigurarea de modalități alternative de realizare a călătoriei, după cum este necesar;
 - (2) schimbărilor de zbor;
 - (3) modificărilor porții de îmbarcare;
 - (4) modalității de rambursare a costurilor datorate întârzierilor care au ca rezultat conexiuni ratate;
 - (5) cazurilor în care persoana care se deplasează este obligată să se transfere către un alt transportator pentru a finaliza călătoria ș.a.

In cazul in care deplasarea este anulata, prestatorul va fi instiintat in cel mai scurt timp, respectiv cu cel puțin 48 ore inainte de plecare, pentru anularea rezervarii, iar in cazul in care biletul/voucherul a fost emis, va fi instiintat pentru anularea biletului.

Autoritatea contractanta va suporta costurile privind anularea sau modificarea biletelor/voucherelor deja emise, numai daca prestatorul prezinta documente care dovedesc, in afara oricarui dubiu, ca acesta a facut plata efectiva catre companiile furnizoare. In cazul anularii calatoriei, prestatorul de servicii va lua toate masurile posibile in vederea minimizarii costurilor, pentru a servi in cel mai bun mod interesele autoritatilor contractante. In cazul in care deplasarea este anulata, autoritatea contractanta va instiinta prestatorul in legatura cu anularea biletului de regula cu cel puțin 48 ore inainte de plecare. Instiintarile de anulare a biletelor se vor comunica prin fax/e-mail in termen de 24 ore de la data anularii.

iv. Servicii/activități ulterioare deplasării

Asigurarea de asistență în situația întârzierii bagajelor personalului Autorității Contractante, dacă este cazul.

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

Pentru serviciile de transport aerian prestate prin contractele subsecvente care le sunt atribuite, operatorii economici vor presta, pe cheltuiala proprie, un serviciu de asistenta pentru pasageri, destinat rezolvarii situatiilor de urgenta, precum si oricaror alte aspecte legate de zborurile sau destinatiile respective, disponibil 24 ore pe zi, 7 zile pe saptamana, furnizat printr-un departament propriu al operatorului economic. Acest serviciu constituie o cerinta tehnica esentiala potrivit prezentei documentatii.

ii. Măsurile pentru gestionarea datelor cu caracter personal și a informațiilor privind Autoritatea Contractantă.

Oferantul va prezenta măsurile necesare pentru gestionarea datelor cu caracter personal și a informațiilor privind Autoritatea Contractantă obținute prin executarea

Acordului-Cadru și a oricărui Contract subsecvent 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.

Contractantul garantează confidențialitatea informațiilor privind serviciile care fac obiectul oricărui Contract subsecvent 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 Contractantului este în conformitate cu GDPR;
- b. măsuri tehnice și organizatorice adecvate pentru asigurarea stocării și procesării datelor Autorității Contractante, inclusiv deschiderea și disponibilitatea Contractantului 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

Contractantul trebuie să aibă capacitatea de a asigura prestarea serviciilor în condiții optime, potrivit clauzelor stabilite în executarea Acordului-Cadru și în conformitate cu Oferta acceptată de Autoritatea Contractantă.

Serviciile se efectuează sub coordonarea și supravegherea Contractantului, 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.

5.4. Atribuțiile și responsabilitățile Părților

Promitentul-Prestator/Contractantul este pe deplin responsabil pentru:

- a. îndeplinirea obligațiilor prevăzute în Acordul-Cadru și în oricare Contract subsecvent, 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 privind asigurarea de servicii necesare acestora, 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 în cadrul propunerii tehnice, 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 oricărui Contract subsecvent.

Ofertantul devenit Promitent-Prestator în cadrul Acordului-Cadru, respectiv Contractant în cadrul oricărui Contract subsecvent 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 Contractantului, cel puțin cu privire la aspecte legate de:
 - a. asigurarea realizării recepției serviciilor, respectiv primirii biletelor de avion și a documentelor/informațiilor suport
 - b. comunicarea detaliilor privind deplasările pentru care se solicită serviciile Contractantului;
- 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**.

Atribuțiile și responsabilitățile Părților sunt prezentate în detaliu în cadrul formularului de Acord-Cadru utilizat în cadrul prezentei proceduri.

6 Durata Acordului-Cadru. Durata estimată a Contractelor subsecvente.

Prezenta procedură de achiziție se va finaliza cu încheierea unui Acord-Cadru cu cel puțin 3 Ofertanți, pe o durată de 2 ani.

Autoritatea contractantă va încheia Acordul-cadru cu toți ofertanții care înaintează oferte declarate admisibile, realizând clasamentul acestora în funcție de criteriul celui mai mic preț al TS-ului oferat. Numărul minim al agenților

economici cu care se încheie acordul –cadru este de 3 (trei); numărul maxim: nelimitat.

6. Valoarea Acordului-Cadru

Valoarea maxima estimata a acordului-cadru, 556.800 euro fara TVA (echivalent a 2.824.312,32 lei, la cursul BNR din data de 17.07.2025: 1 euro = 5,0724 lei), insumeaza toate sumele platibile pentru indeplinirea acordului-cadru. Urmare a rezultatelor negative ce pot fi obtinute la meciurile de calificare, **valoarea minima a acordului-cadru a fost estimata la 500.000 euro fara** (echivalent a 2.536.200 lei, la cursul BNR din data de 17.07.2025: 1 euro = 5,0724 lei).

Avand in vedere cele mentionate mai sus, s-au stabilit urmatoarele:

- a) numărul de operatori economici cu care se va încheia acordul-cadru este: nelimitat (operatori economici care au depus oferte admisibile).
- b) se estimează **un număr de minim 24 contracte subsecvente (1 contract subsecvent pe luna)**, dar numărul acestora poate fi mai mare sau mai mic, în funcție de rezultate obținute la meciurile de calificare desfășurate în cadrul competițiilor.
- c) cantitate bilete estimate pentru un contract subsecvent: minim 9 bilete și maxim 48 bilete.
- d) cantitate deplasări de grup estimate pentru un contract subsecvent: minim 1 deplasare de grup și maxim 8 deplasări de grup.
- e) valoarea estimată a acordului-cadru: minim 500.000 euro si maxim 556.800 euro (minim 2.536.200 lei și maxim 2.824.312,32 lei, echivalent la cursul BNR din data de 17.07.2025: 1 euro = 5,0724 lei).
- f) **valoarea estimată fără TVA a unui contract subsecvent: minim 1.679 euro și maxim 17.632 euro** (minim 8.184,29 lei și maxim 85.947,18 lei, echivalent la cursul BNR din data de 27.01.2021: 1 euro = 4,8745 lei).
- g) cantitate bilete estimate pentru acordul-cadru: minim 1.493 bilete și maxim 1.670 bilete.
- h) elementele/ condițiile care raman neschimbabile pe întreaga durata a acordului-cadru sunt:
 1. obligațiile pe care operatorii economici si le-au asumat prin propunerea tehnica prezentata în cursul procedurii de atribuire, în special în ceea ce priveste descrierea serviciilor care urmeaza sa fie prestate si nivelul calitativ al acestora;
 2. valoarea maxima a TS (taxei de servicii), pe care operatorii economici le-au prevazut în propunerea financiara;
- i) Elementele/condițiile care vor face obiectul reluarii competiției pentru atribuirea contractelor subsecvente:
 1. autoritatea contractanta atribuie fiecare contract subsecvent ofertantului care prezinta oferta castigatoare, desemnata prin aplicarea criteriului de atribuire menționat în documentația de atribuire elaborata în cadrul procedurii de atribuire a acordului-cadru.

Acordul-cadru si contractele subsecvente se vor încheia in euro, plata urmand a se face în lei la cursul BNR din data emiterii facturii fiscale.

Fără ca aceasta să fie considerată o ajustare a prețului, Promitenții-Prestatori au dreptul ca, în procesul de reofertare, să îmbunătățească valoarea tarifului aferent serviciilor prestate, în sensul diminuării acestuia față de valoarea menționată în Propunerea Financiară.

Prin ofertele financiare, agentii economici isi vor asuma un Tarif de serviciu (TS) maxim care va fi practicat în relatia cu Autoritatea contractanta, pe parcursul derularii acordului-cadru. TS-ul maxim nu va putea fi depasit în nicio situatie, pe toata durata

acordului-cadru. Tariful de servicii constituie un element care poate fi imbunatatit in procesul de reofertare pentru atribuirea contractului subsecvent, celelalte elemente/conditii stabilite initial in acordul-cadru, nefiind acceptate a suferi modificari.

In oferta financiara, operatorii economici vor prezenta valoarea maxima in suma absoluta (nu in procente) in euro, a taxei de serviciu (TS) ce va fi perceputa pentru fiecare bilet/document justificativ emis pe durata acordului-cadru.

In scopul respectarii principiului transparentei si tratamentului egal al tuturor ofertantilor, cuantumul tarifului de serviciu (TS) este menit sa acopere cheltuielile pe care operatorii economici le-au efectuat cu prilejul prestarii serviciilor in cauza. Astfel, tariful de serviciu trebuie sa fie apt a sustine prin sine insusi, din punct de vedere economic, activitatea agentilor economici, legata de executarea Acordului-cadru si a Contractelor subsecvente.

La reluarea competitiei, va fi aplicat criteriul de atribuire „pretul cel mai scazut” pentru serviciile de transport aerian solicitate. Acest preț va include toate costurile pe care autoritatea contractantă urmează să le plătească, respectiv prețul efectiv de achiziție a biletului plătit către compania aeriană, taxele de zbor aferente și tariful de serviciu (TS) perceput de către operatorul economic. Nu intră în calculul acestui preț eventualele taxe de modificare/anulare a biletului, care sunt în sarcina autorității contractante.

Pretul biletului de avion care va fi oferat de fiecare operator economic la reluarea competitiei va fi exprimat atat ca suma globala, cat si pe componente, urmand a fi selectata oferta cu pretul cel mai scazut, care indeplineste toate celelalte cerințe stabilite potrivit prezentului Caiet de Sarcini.

La reluarea competitiei, valoarea maxima a TS ofertata la momentul elaborării propunerilor financiare pentru incheierea acordului-cadru, va putea fi imbunatatita in sensul diminuării acesteia. Ofertele care prezinta o Taxa de servicii (TS) mai mare decat valoarea maxima ofertata la incheierea acordului-cadru nu vor fi luate în considerare.

7. Resursele solicitate de Autoritatea Contractantă pentru realizarea activităților în cadrul Contractului subsecvent

7.1. Categoriile de personal necesar pentru realizarea serviciilor

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

Numarul si disponibilitatea ca timp de lucru a persoanelor, care isi vor desfasura activitatea in calitate de subordonati (salariati sau colaboratori externi) ai ofertantului, constituie o cerinta tehnica esentiala potrivit prezentei Documentatii, intrucat contribuie decisiv la capacitatea profesionala si la operativitatea ofertantului in ceea ce priveste emiterea biletelor de avion, factori care, la randul lor, creaza premisele obtinerii unor preturi avantajoase pentru sursele aeriene solicitate.

In acest sens, va fi asigurata minim 1 persoana, care isi desfasoara activitatea in subordonarea ofertantului (salariati sau colaboratori externi) pe baza unui program mediu de 40 de ore pe saptamana.

Sarcinile personalului propus 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 CRS¹, tariful 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. 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;
- viii. 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), Contractantul 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.

7.2. Resurse materiale necesare Contractantului pentru prestarea serviciilor

Ofertantul devenit Contractant trebuie să se asigure că personalul care își desfășoară activitatea în cadrul acordului cadru dispune de sprijinul material (echipamente, aplicațiile/sistemele software, după caz) pentru a permite efectuarea activităților din cadrul Contractului.

- i. sistem de rezervări acceptat de BSP România (Amadeus, Galileo, Worldspan sau echivalent) și Internet pe care Contractantul trebuie să le utilizeze efectiv în realizarea serviciilor;
- ii. adresă de e-mail dedicată pentru asigurarea comunicării în cadrul Acordului-Cadru și contractului, notificată în cadrul Propunerii tehnice;
- iii. linie telefonică pentru asigurarea gestionării serviciilor în cadrul Contractului, respectiv pentru preluarea întrebărilor, clarificărilor și a solicitărilor de orice fel legate de serviciile prestate;
- iv. **linie telefonică dedicată pentru urgente, accesibilă din orice locație națională/internațională, pentru solicitări urgente și interogări referitoare la deplasările efectuate în afara programului obisnuit de lucru, disponibilă continuu (24 de ore/zi, 7 zile/săptămână).**
- v. 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.

Ofertantul deține și asigură pe toată durata oricărui Contract subsecvent încheiat în executarea Acordului-Cadru, astfel cum rezultă din prezenta procedură:

¹ sistem de rezervare computerizată/GDS - sistem global de distribuție

- i. polița de asigurare eliberată de o companie de asigurări în condițiile Ordinului nr. 562/2014 pentru modificarea și completarea Ordinului ministrului turismului nr. 235/2001 privind asigurarea turiștilor în cazul insolvenței sau falimentului agenției de turism.

Solicitarea prezentării poliței de asigurare eliberate de o companie de asigurări, în condițiile Ordinului nr. 562/2014 pentru modificarea și completarea Ordinului ministrului turismului nr. 235/2001, are la bază obligația legală instituită pentru agențiile de turism, respectiv garantarea rambursării sumelor achitate de turiști și/sau acoperirea cheltuielilor de repatriere în situația în care agenția de turism se află în stare de insolvență sau faliment.

În contextul obiectului acordului-cadru - „Transport aerian”, această poliță este esențială, întrucât ofertanții care comercializează servicii de transport aerian trebuie să dețină instrumentul de protecție a beneficiarilor prevăzut de legislația specifică. Polița constituie o garanție suplimentară privind siguranța contractării și reprezintă o condiție obligatorie pentru exercitarea activității ofertanților pe piața serviciilor de turism și transport aerian.

7.3. Resursele disponibile la nivel de Autoritate Contractantă pentru îndeplinirea Contractului

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 adresa de e-mail dedicată, respectiv: andreea.sandulescu@frh.ro.

7.4. Cadrul legal care guvernează relația dintre Autoritatea Contractantă în calitate de Achizitor și Contractant (inclusiv în domeniile mediului, social și al relațiilor de muncă)

Ofertantul devenit Promitent-Prestator în cadrul Acordului-Cadru și astfel cum poate deveni Contractant în cadrul oricărui Contract subsecvent atribuit, prin procesul de reofertare, în executarea Acordului-Cadru are obligația de a respecta, în executarea Acordului-Cadru și, deci, și în derularea oricărui Contract subsecvent, obligațiile aplicabile în domeniul mediului, social și al muncii instituite prin dreptul Uniunii, prin dreptul național, prin acorduri colective sau prin dispozițiile internaționale de drept în domeniul mediului, social și al muncii enumerate în anexa X la Directiva 2014/24.

8. Managementul/Gestionarea Acordului-Cadru și a oricărui Contract subsecvent

8.1. Rapoartele/documentele solicitate de la Contractant

8.1.1. Informații privind raportarea

În scopul evaluării serviciilor asigurate în executarea Acordului-Cadru, prin intermediul oricărui Contract, la **cererea expresă** a Autorității Contractante, oricare Contractant va furniza rapoarte detaliate ale serviciilor prestate, inclusiv în format electronic, cu privire la totalitatea prestațiilor (tranzacțiilor) efectuate pe destinații, tarife oficiale și

speciale aplicate, modalități de transport, **incluzând, dar fără a se limita la aspecte precum:**

- i. Emiterea de rapoarte detaliate ale serviciilor prestate, inclusiv în format electronic, cu privire la totalitatea prestațiilor (tranzacțiilor) efectuate pe destinații, tarife oficiale și speciale aplicate, modalități de transport ș.a. Statisticile și/sau rapoartele vor fi exhaustive și ușor de înțeles și vor fi defalcate după numele persoanei/persoanelor care au efectuat deplasarea, datele de călătorie, tipul de serviciu, destinația, companiile aeriene utilizate, vizele emise pe țări, inclusiv cheltuielile specifice pentru fiecare călătorie și alte categorii, după caz, fiind însoțite de documentele suport justificative aferente.
- ii. Raportarea tuturor tipurilor de incidente și/sau situații critice întâmpinate și gestionate.

8.1.2. Documente financiare și alte documente suport justificative, care rezultă din serviciile și activitățile prestate și realizate în cadrul Contractului

Autoritatea Contractantă își rezervă dreptul ca, anterior plății unei facturi, să solicite Contractantului prezentarea documentelor care conțin informații financiare detaliate privind serviciile asigurate (AGENT COUPON, factura I.A.T.A. – BSP etc.), cu scopul verificării corectitudinii modului de derulare a oricărui Contract. Prin depunerea de Oferte, orice Contractant se obligă să prezinte aceste documente, urmând ca Autoritatea Contractantă să procedeze la verificarea documentelor prezentate, iar ulterior verificării, la achitarea contravalorii serviciilor prestate.

Oricare și toate costurile pe care Contractantul le suportă în numele Autorității Contractante și în legătură cu costurile generate de călătorii trebuie să fie, în primul rând, prevăzute în Oferta depusă ca urmare a Invitației de participare la reofertare și acceptată de Autoritatea Contractantă, respectiv justificate în detaliu cu documente justificative relevante pentru a fi plătite. Contractantul va factura serviciile sale și va solicita rambursarea costurilor legate de serviciile de călătorii (rezervarea și emiterea de bilete de transport aerian) și cele conexe asigurate, în baza transmiterii documentelor justificative.

Autoritatea Contractantă își rezervă dreptul de a solicita orice documentație referitoare la orice factură emisă de Contractant în urma prestării serviciilor sale.

8.2. Monitorizarea și evaluarea realizării activităților și a performanței în cadrul Acordului-Cadru

8.2.1. Autoritatea Contractantă utilizează indicatorii de performanță stabiliți în tabelul de mai jos pentru monitorizarea și evaluarea performanței Promitenților-Prestatori în cadrul Acordului-Cadru:

Indicator	Gradul de asigurare a răspunsului la Invitația de participare la reofertare
Definiție	Acest criteriu se referă la performanța Promitentului-Prestator în cadrul Acordului-Cadru, respectiv gradul și măsura în care acesta asigură un răspuns <i>Invitațiilor de participare la reofertare</i> emise de Promitentul-Achizitor.
Modalitate de măsurare și evaluare	Procentul de răspunsuri depuse ca urmare a <i>Invitațiilor de participare la reofertare</i> emise de Promitentul-Achizitor, cu excepția cazurilor de forță majoră care depășesc controlul Promitentului-Prestator, respectiv a situațiilor în care, din culpa Promitentului-Achizitor, <i>Invitația de</i>

	<i>participare la reofertare nu a fost transmisă în timp util Promitentului-Prestator.</i>
Intervalul/momentul la care se măsoară performanța	Evaluarea <i>Ofertelor</i> depuse de <i>Promitenții-Prestatori</i> ca urmare a <i>Invitațiilor de participare la reofertare</i> .
Măsuri de corecție	<i>Promitenții-Prestatori</i> trebuie să justifice orice neîndeplinire a acestui criteriu de calitate și să își modifice/ajusteze, în măsura necesară, procedurile și metodele de lucru.
Reziliere	<i>Autoritatea Contractantă</i> își rezervă dreptul de a rezilia <i>Acordul-Cadru</i> cu <i>Promitentul-Prestator</i> , în cazul în care procentul <i>Ofertelor</i> depuse ca urmare a <i>Invitațiilor de participare la reofertare</i> emise de <i>Promitentul-Achizitor</i> este sub 50% (cu excepția cazurilor de forță majoră care depășesc controlul <i>Promitentului-Prestator</i> , respectiv a situațiilor în care, din culpa <i>Promitentului-Achizitor</i> , <i>Invitația de participare la reofertare</i> nu a fost transmisă în timp util <i>Promitentului-Prestator</i>).

8.3. Riscuri aferente implementării și măsuri de gestionare

Riscuri identificate:

- Întârzieri/anulări de zbor; neemiterea la timp a biletelor;
- Fluctuații de preț/taxe suplimentare neprevăzute;
- Insolvența/falimentul prestatorului sau imposibilitatea de a furniza serviciile;
- Nerespectarea confidențialității și securității datelor pasagerilor;
- Situații neprevăzute (restricții de trafic aerian, calamități, pandemii).

Măsuri de gestionare:

- Termene ferme de emitere, condiții de rambursare/modificare și penalități contractuale;
- Reluarea competiției între semnatarii acordului-cadru la fiecare reofertare;
- Solicitarea și menținerea poliței de asigurare conform Ordinului nr. 562/2014;
- Acceptarea doar a taxelor/penalităților ale companiilor aeriene, dovedite cu documente;
- Monitorizare periodică pe baza indicatorilor din 8.2 și raportelor din 8.1;
- Măsuri de continuitate (înlocuirea prestatorului, reziliere pentru abateri grave).

Intocmit,

Antrenor seniore si tineret feminin
Nicoleta ALEXANDRESCU

Antrenor seniori si tineret masculin
Răzvan UDRISTIOIU

Antrenor juniori feminin
Steluța LUCA

Antrenor juniori si cadeti masculin
Paul GHIORGHIU

Antrenor Beach Handball
Gabriella BUCUR

DIRECTOR EXECUTIV
DANIEL VASILE