**ТЕХНІЧНЕ ЗАВДАННЯ**

на надання послуг з бронювання та придбання квитків (авіа, залізничні, автобусні), бронювання і оплати послуг проживання (готелі та апартаменти), організація медичного страхування для перетину кордону.

***Вимоги до виконавця:***
- Мати офіційну реєстрацію та досвід надання відповідних послуг не менше 2 років,
- Мати позитивні відгуки та підтверджену співпрацю з іншими компаніями,
- Наявність партнерських відносин з транспортними компаніями (авіакомпанії, залізничні оператори, автобусні перевізники), готелями та апартаментами (по Україні та закордоном),
- Наявність системи обліку та звітності щодо всіх заброньованих послуг.

***Вимоги до процесу бронювання та обслуговування***

**Процедура бронювання:**

Можливість бронювання квитків наступними каналами:
- Онлайн-система бронювання
- Телефонний дзвінок
- Запит через e-mail
Можливість бронювання готелів та апартаментів, транспортних послуг, послуг страхування, наступними каналами:
- Телефонний дзвінок
- Запит через e-mail.
**Аналітика та звітність:**
- Наявність онлайн-системи моніторингу бронювань та історії квитків.
- Можливість формування місячних звітів про витрати, надання статистики за витратами.

***Бажані додаткові умови співпраці:***

**Умови обробки заявок:**

- Заявка має бути підтверджена або надана відповідь з варіантами протягом 30-60 хвилин після її подачі.
- У разі відсутності потрібного рейсу або класу квитків, наявності номерів в обраному готелі компанія зобов’язана надати альтернативні варіанти.

**Персональний менеджер:**

- Виділений персональний менеджер для супроводу всіх бронювань.
- Контактний номер/месенджер менеджера для оперативного зв’язку.

**Умови скасування та повернення квитків**

- Надання інформації про можливість повернення або зміни послуг до моменту бронювання.
- Максимальна гнучкість у зміні дат подорожі.

**Оплата та фінансові умови**

- Гнучка система оплати: можливість передоплати, післяплати, відстрочення платежу.
- Можливість виставлення зведених рахунків (раз на місяць або раз на тиждень).
- Наявність програм лояльності, кешбеку або знижок для корпоративних клієнтів.

***Оцінка пропозицій***

Оцінка технічної частини пропозиції буде відбуватись за такими критеріями:
1. **Швидкість обробки заявок (бронювання, підтвердження):**
- бронювання і підтвердження протягом більше, ніж 24 годин - 0 балів
- бронювання і підтвердження протягом 24 годин - 15 балів
- бронювання і підтвердження протягом 12 годин - 30 балів;
2. **Наявність персонального менеджера та рівень підтримки:**
- наявний - 20 балів,
- відсутній - 0 балів.
3. **Гнучкість умов оплати:**
- можливість передплати, післяплати, відстрочення платежу для кожного замовлення та оплати загалом за замовлення протягом місяця/тижня для різних замовлень - 20 балів,
- можливість передплати, післяплати, відстрочення платежу за кожне замовлення або оплати загалом за замовлення протягом місяця/тижня - 10 балів,
- можливість вибору тільки 1 варіанту оплат для всіх замовлень - 0 балів.

**Порядок подання заявок**

Учасники тендеру повинні надати:
- Загальну інформацію про компанію та її досвід роботи.
- Опис процесу бронювання, часу реакції на запити та обробки заявок.
- Умови оплати (детальні).
- Умови скасуванн, повернення та заміни.
- Контактні дані персонального менеджера.
- Приклад договору на обслуговування.
- Відгуки або рекомендаційні листи від інших компаній.