



UNIUNEA EUROPEANĂ



Programul Operațional Capacitate Administrativă
Competența face diferența!



Instrumente Structurale
2014-2020

SPECIFICAȚII TEHNICE MINIMALE OBLIGATORII ALE PRESTAȚIEI

Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020

CONRENA - „Consolidarea Sistemului Statistic Național și modernizarea proceselor de producție statistică pentru efectuarea recensămintelor naționale”

Beneficiar: Lider de parteneriat: *Institutul Național de Statistică*

Cod SIPOCA 598/ Cod MySMIS 127577/ Nr. contract finanțare 430/17.09.2019

Nr. 7668/INS-SIPOCA 598/29.07.2022

CAIET DE SARCINI

/

SPECIFICAȚII TEHNICE MINIMALE OBLIGATORII ALE PRESTAȚIEI

SERVICII DE TRANSPORT AERIAN PE RUTE EXTERNE, INDIVIDUALE SAU ÎN PACHETE, PENTRU MEMBRII ECHIPELOR DE MANAGEMENT ȘI DE IMPLEMENTARE ALE PROIECTULUI POCA „CONRENA”, COD SIPOCA 598/COD MYSMIS 127577

I. PREAMBUL

I.1. Caietul de sarcini face parte integrantă din documentația pentru atribuirea ofertei și constituie ansamblul cerințelor pe bază cărora se elaborează, de către fiecare ofertant, propunerea tehnică.

I.2. Caietul de sarcini conține, în mod obligatoriu, specificații tehnice. Cerințele impuse, prin prezentul, vor fi considerate ca fiind minimale.

I.3. Orice ofertă tehnică ce va fi prezentată în cadrul procedurii proprii, de atribuire a contractului-cadru de servicii, care se abate de la prevederile prezentului Caiet de sarcini, va fi luată în considerare și va fi declarată conformă, de către comisia de evaluare, numai în măsura în care caracteristicile tehnice propuse de ofertant, în cuprinsul ei, presupun, concomitent cu respectarea, de către acesta, a condițiilor, a cantităților și a termenelor maxime de efectuare a unor activități / operațiuni, impuse de autoritatea contractantă INS, inclusiv asumarea explicită a unui nivel tehnic și calitativ superior al prestației, în raport cu cerințele minimale din prezentul.

I.4. Orice necorelare, omisiune ori neconformitate constatată în privința documentelor ofertei, în raport cu caietul de sarcini, ori cu prevederile legislației în vigoare, inclusiv în cazul lipsei unui document aferent propunerii tehnice, și /

sau completarea greșită a unui document ori neprezentarea acestuia, conținând cel puțin informațiile solicitate, conduce la declararea ofertei ca fiind neconformă.

I.5. NU se acceptă completări / modificari ale propunerii tehnice ulterior datei / orei limită de depunere a ofertelor. **Orice posibile solicitări de clarificare ce vor fi adresate ofertanților, pe parcursul procesului de evaluare a ofertelor, cu privire la modul de elaborare a propunerilor lor tehnice, vor face referire, în mod strict, doar la lămuriri / explicitări ale conținutului unor capitole / paragrafe / puncte existente în respectivele propuneri sau vor constitui doar cerințe de completări formale sau de confirmare**, pentru cazul în care formularea / semnificația inițială a informațiilor / datelor inserate va determina necesitatea unei înțelegeri și a unei aprecieri mai aprofundate a ofertei, de către membrii comisiei de evaluare, în vederea declarării, fără echivoc, a conformității sau neconformității sale.

I.6. Nu se admite copierea, în tot sau în parte, a caietului de sarcini, în cadrul propunerii tehnice, ofertanții având obligația de a proba conformitatea ofertei, cu cerințele acestuia, prin prezentarea propriei abordări / metodologii, pe baza propriei expertize și experiențe în domeniu, asupra modului de îndeplinire a contractului și de rezolvare a eventualelor dificultăți legate de îndeplinirea acestuia, prin raportare la conținutul propunerii tehnice.

I.7. Autoritatea contractantă își rezervă dreptul de a analiza și de a verifica conformitatea soluțiilor, parametrilor / valorilor propuse de operatorii economici în cadrul factorilor de evaluare a ofertelor prin prisma modului de îndeplinire și a gradului de respectare a cerințelor minimale impuse în caietul de sarcini, cu scopul de a se proteja împotriva ofertelor ce conțin parametri / propuneri / activități care intră în contradicție cu specificațiile tehnice stabilite și / sau care nu pot fi fundamentate, în mod pertinent. Ofertele care nu pot fi fundamentate din punct de vedere tehnic, logistic și / sau din punctul de vedere al resurselor prevăzute în ofertă sau cele care, prin conținut și prin metodologia propuse, nu asigură satisfacerea cerințelor minimale din caietul de sarcini, vor fi respinse ca neconforme.

II. OBIECTUL ACHIZIȚIEI PUBLICE DE SERVICII

II.1. Denumirea serviciilor ce urmează a fi achiziționate / Obiectul contractului-cadru: **SERVICII DE TRANSPORT AERIAN PE RUTE EXTERNE, INDIVIDUALE SAU ÎN PACHETE, PENTRU MEMBRII ECHIPELOR DE MANAGEMENT ȘI DE IMPLEMENTARE ALE PROIECTULUI POCA „CONRENA”, COD SIPOCA 598/COD MYSMIS 127577**

II.2. COD CPV: 60400000-2 - Denumire conform Nomenclator CPV (rev. 2): **SERVICII DE TRANSPORT AERIAN**

II.3. Utilizarea (scopul) achiziției / Descrierea serviciilor ce urmează a fi prestate:

În conformitate cu prevederile din Cererea de finanțare aprobată a proiectului cu titlul „Consolidarea Sistemului Statistic Național și modernizarea proceselor de

producție statistică pentru efectuarea recensămintelor naționale”, acronim “CONRENA”, Cod SIPOCA 598 / Cod MySMIS 127577 / Nr. contract finanțare 430/17.09.2019, în cadrul activității A5 - Elaborarea legii pentru recensământul populației și locuințelor din 2021 (RPL2021) și a legislației secundare (cu toate activitățile pregătitoare necesare), subactivitatea A5.1 - Elaborare legislație și metodologie specifică RPL2021, se precizează: *[Se va organiza o vizită de studiu la două oficii de statistică din cadrul UE (orientativ Olanda și Polonia), în sistem circuit, cu tema calității și diseminării datelor RPL, unde va participa un număr de 15 persoane (12 din echipa de implementare și 3 din echipa de management), cu o durată de 10 zile. În situația în care criza sanitară, în contextul pandemiei cu SARS-COV2, nu va permite acest lucru, acțiunile se vor organiza și derula prin mijloace de comunicare la distanță].* Totodată, la activitatea A7 - Introducerea de instrumente moderne pentru producerea de statistici oficiale, subactivitatea A7.1 - Elaborarea și implementarea de instrumente moderne pentru producerea statisticilor oficiale, este prevăzută a se realiza următoarea acțiune: *[Se va organiza o vizită de studiu, în principiu Finlanda, pe tema GSBPM și a calității datelor. În situația în care criza sanitară, în contextul pandemiei cu SARS-COV2, nu va permite acest lucru, acțiunile se vor organiza și derula prin mijloace de comunicare la distanță].*

Rezervarea și emiterea biletelor de transport aerian electronice „e-tickets” (denumite și bilete de avion electronice) se va efectua cu respectarea oportunității și a următoarelor caracteristici tehnice ale prestației:

- a) rezervarea și emiterea biletelor de avion electronice „e-tickets” individuale sau în pachete (pentru grup) se va realiza pentru membrii echipelor de management și de implementare ale proiectului POCA „CONRENA”, cod SIPOCA 598/cod MySMIS 127577, pe rute externe (destinații internaționale, de pe continentul european și punct de plecare de pe teritoriul României), de către operatori economici care dețin personal specializat în activitatea de ticketing;
- b) rezervarea și emiterea biletelor de avion electronice „e-tickets” se va efectua ori de câte ori va fi nevoie, în conformitate cu necesitățile și cu constrângerile achizitorului INS, pentru intervalele de execuție ce vor fi comunicate viitorului prestator după încheierea contractului-cadru de servicii;
- c) toate persoanele în numele cărora se vor efectua rezervări și se vor achiziționa bilete de transport aerian electronice "e-tickets", pe rute externe, în perioada derulării viitorului contract-cadru, vor fi desemnate, în continuare, în cadrul prezentului caiet de sarcini, cu termenul generic de "beneficiari ai călătoriilor".
- d) categoriile de bilete care vor fi solicitate sunt următoarele:

- în funcție de tipul zborului: bilete dus-întors sau bilete pentru destinații (zboruri/legături) multiple;
 - în funcție de clasa de confort a aeronavei: bilete clasa „Economy” iar, în cazuri cu totul excepționale, clasa unică de confort „low cost”;
 - în funcție de programarea datelor de zbor: cu includerea zilelor de weekend sau fără includerea acestora, în datele zborurilor;
- e) rezervarea și emiterea biletelor de avion electronice „e-tickets” se va efectua, în principal, pentru zboruri cu aeronave ale companiilor de linie (membre ale Asociației Internaționale de Transport Aerian - IATA sau ale unor asociații de transport aerian cu activitate echivalentă) și, în plan secundar (dacă nu vor exista zboruri ale companiilor aeriene membre IATA sau echivalent, pe destinațiile solicitate), cu aeronave ale companiilor care efectuează zboruri „low cost”.

II.4. Caracteristici tehnico-financiare ale „Taxei de tranzacție”, aferentă unui bilet de transport aerian electronic "e-ticket", achiziționat pe o rută externă / pe rute externe

- a) **Taxa de tranzacție „Transaction Fee” (TF)** - *denumită și taxă de serviciu (pentru servicii / TS) sau taxă de rezervare sau taxă emiterie bilet sau comision*, reprezintă acea sumă de bani, inclusă în prețul total al biletului de avion electronic „e-ticket”, emis pe ruta externă, care se percepe de către prestatorul de servicii de transport aerian pentru activitățile de rezervare și de emiterie a biletelor electronice în sistemele de rezervări de bilete de avion specifice și pentru orice alte activități conexe rezervării și emiterii acestora, solicitate de autoritatea contractantă, precum:
- i. informare și suport pentru beneficiarii călătoriilor / pasageri, în cazul schimbărilor sau modificărilor care pot apărea în procesarea rezervării sau în zborul propriu-zis;
 - ii. consiliere și asistare individuală, a fiecărui beneficiar al unei călătorii / pasager, cu privire la ruta, data, orarul de zbor, caracteristicile biletului de transport aerian electronic „e-ticket”, politica companiei / companiilor aeriene selectate;
 - iii. medierea eventualelor dispute, ce pot apărea între beneficiarul călătoriei / pasager, operatorul zborului și aeroport sau alți interpuși ai prestatorului de servicii de transport aerian / ai companiei aeriene, care operează la sol;
 - iv. asistență personalizată, prin email și/sau prin telefon (mesagerie, WhatsApp) constând în suport și îndrumare acordate beneficiarului călătoriei / pasagerului, în cazul ivirii unor circumstanțe neplăcute / nedorite sau a unor cazuri de forță majoră sau cazuri fortuite, pe parcursul efectuării călătoriei aeriene, ca rezultat al efectuării

acesteia sau în cazul modificării orarului de zbor, al amânării / anulării zborului și / sau pentru impulsionearea procesului de rambursare a costurilor aferente unui bilet de avion neutilizat, în toate situațiile confirmate, în prealabil, de compania aeriană inițiatoare a zborului;

- v. orice alte demersuri pe care va trebui să le întreprindă, cu diligență, viitorul prestator, în interesul beneficiarului călătoriei / pasagerului, care au legătură directă cu zborul sau care decurg, implicit, din specificul călătoriei aeriene.
- b) **Taxa de tranzacție (TF) reprezintă singura componentă care va rămâne fixă (nemodificată) în cuprinsul prețului (tarifului) de vânzare a unui bilet de avion electronic "e-ticket";**
- c) **Taxa de tranzacție (TF) a viitorului prestator, va reprezenta o sumă fixă determinată în moneda Euro (suma fixă poate fi fără zecimale sau cu maximum 2 zecimale, în funcție de alegerea ofertantului) și va avea o valoare unică pentru toate biletele de transport aerian electronice "e-tickets" emise de acesta, indiferent de ruta de zbor, de durata zborului, de clasa biletului, de tipul zborului;**
- d) **Taxa de tranzacție (TF) va fi o sumă determinată în moneda Euro;**
- e) **Indiferent de tipul zborului aerian (dus-întors / destinații multiple), Taxa de tranzacție (TF) se va aplica o singură dată asupra prețului biletului de avion electronic "e-ticket" rezervat și emis.**
- f) **Taxa de tranzacție ("Transaction fee") / Tf" va fi un număr real pozitiv, calculat cu maximum 2 zecimale.**
- g) **În cursul procesului de evaluare financiară a ofertelor ce vor fi depuse, autoritatea contractantă NU va accepta valoarea „0” (zero) pentru Taxa de tranzacție ("Transaction fee") / Tf" deoarece, în conformitate cu prevederile Art. 3, lit. l) din Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice, cu modificările și completările ulterioare, contractul de achiziție publică este un CONTRACT CU TITLU ONEROS, iar celelalte componente ale biletului de avion electronic rezervat și emis de viitorul prestator vor fi achitate, de acesta, către I.A.T.A. sau organizația echivalentă, sau, după caz, către compania aeriană inițiatoare a zborului low cost.**
- h) **În procesul de fundamentare economică a valorii taxei unice de tranzacție, în sumă absolută, în moneda Euro, ofertantul trebuie să se raporteze la toate resursele (financiare, umane, tehnico-materiale) pe care acesta le va consuma pentru îndeplinirea, la parametri tehnico-calitativi corespunzători, a activităților de rezervare și de emitere a biletelor electronice, în sistemele de rezervări de bilete de avion specifice precum și a oricăror alte activități conexe rezervării și emiterii acestora. Numai în acest mod se vor întruni**

condițiile pentru confirmarea unei valori reale / relevante a respectivei taxe, care să fie rezultatul liberei concurențe și care să poată fi, deopotrivă, justificată.

- i) În cazul în care vreunul dintre ofertanți va prezenta, în cadrul ofertei pe care o va depune / transmite, o **Taxă de tranzacție** ("Transaction fee") / Tf **cu o valoare extrem de mică**, în raport cu costurile directe și indirecte pe care le implică activitățile de rezervare și de emiterie a biletelor de avion electronice "e-tickets", solicitate în prezentul caiet de sarcini, ca și în raport cu toate activitățile conexe rezervării și emiterii pe care agentul de ticketing / agenții de ticketing desemnat(ți) de viitorul prestator va / vor avea obligația să le execute în beneficiul delegaților INS (beneficiari ai zborurilor/călătoriilor aeriene), autoritatea contractantă, prin comisia de evaluare, își rezervă dreptul de a solicita, operatorului economic în cauză, **justificarea Taxei de tranzacție** ("Transaction fee") / Tf **cu o valoare cu o valoare aparent neobișnuit de scăzută**, în spiritul prevederilor art. 210 din Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice, cu modificările și completările ulterioare, pentru a se evita situația încărcării nejustificate a altor componente ale prețului biletului / ale prețurilor biletelor de avion electronic(e) „e-ticket / e-tickets”, cu prilejul prezentării tarifelor de călătorie, de către viitorul prestator.

***Precizare:** Autoritatea contractantă va considera ca având o valoare aparent neobișnuit de scăzută orice Taxă de tranzacție ("Transaction fee") / Tf prezentată în cadrul unei oferte, care are o pondere de sub 80% din valoarea celei mai mici Taxe de tranzacție ("Transaction fee") / Tf publicate pe un website de specialitate (de vânzare de bilete de avion electronice „e-tickets”), în condițiile în care va comisia de evaluare va studia nivelul practicat pentru Taxele de tranzacție ("Transaction fees") / Tf_(s) pe cel puțin 3 website-uri de profil.*

III. PREZENTAREA PROCEDURII PROPRII

III.1. Modalitatea de atribuire a contractului-cadru de servicii:

Modalitatea de atribuire a contractului-cadru de servicii de transport aerian o constituie procedura proprie, organizată prin publicarea unei Cereri de oferte cu anunț de publicitate, pe site-ul propriu al INS, precum și pe site-ul SEAP, la rubrica „Publicitate-anunțuri”.

Procedura proprie se va finaliza prin încheierea unui contract-cadru de servicii pentru o perioadă de maximum 120 de zile (septembrie - decembrie 2022), cu operatorul economic a cărui ofertă va fi stabilită admisibilă și care va fi declarat câștigător, în urma aplicării criteriului de atribuire „Cel mai bun raport calitate-preț”.

Precizare: Clasamentul ofertanților se va realiza în ordinea descrescătoare a punctajelor ofertelor.

III.2. În vederea stabilirii clasamentului ofertelor declarate admisibile, se va realiza evaluarea respectivelor oferte, pe baza unor factori de evaluare tehnici și a unui factor de evaluare financiar - obiectivi, cuantificabili și nediscriminatorii. Procesul va consta în acordarea, pentru fiecare ofertă declarată admisibilă, a unui punctaj rezultat din aplicarea algoritmului de calcul expus în Tabelul 1 de mai jos, din prezentul subcapitol:

Tabelul 1: Factorii de evaluare a ofertelor și punctajul maxim ce poate fi acordat fiecărei componente (financiară / tehnică) și fiecărui factor de evaluare

Nr. crt.	Factori de evaluare	Punctaj maxim acordat (Numar puncte)	Pondere max. factor de evaluare în total punctaj max.
1.	COMPONENTA FINANCIARĂ	60	60%
1.1	Taxa de tranzacție (" <i>Transaction fee</i> ") / Tf, în moneda Euro	60	60%
2.	COMPONENTA TEHNICO-CALITATIVĂ, DIN CARE:	40	40%
2.1	Numărul de agenți de ticketing puși la dispoziția achizitorului INS (de ofertant sau de asociat sau de subcontractant*)	15	15%
2.2	Numărul de cursuri de perfecționare profesională organizate de IATA sau de oricare altă organizație cu activitate echivalentă și / sau de alianțe aeriene și / sau de companii aeriene, absolvite cu certificat de absolvire, în ultimii 3 ani, de agentul / de toți agenții de ticketing pus / puși la dispoziția achizitorului INS (de ofertant, de asociat sau de subcontractant*)	15	15%
2.3	Termenul de rambursare a sumei aferente biletului de avion electronic "e-ticket", către achizitorul INS, în cazul anulării zborului sau în cazul anulării călătoriei de către pasager, în situațiile de forță majoră sau în cazurile fortuite confirmate de compania aeriană (determinat în zile lucrătoare)	10	10%
PUNCTAJ TOTAL MAXIM (1 + 2) / Pondere max.		100	100%

**) Pentru a nu restricționa concurența în cadrul procedurii proprii, autoritatea contractantă INS acceptă ca agentul/agenții de ticketing ce vor fi puși la dispoziția achizitorului INS să facă parte, fie din personalul angajat de ofertant, fie din personalul angajat de asociat, dacă oricare din aceștia este o agenție de turism organizatoare și este acreditată IATA sau echivalent iar, după caz, poate să facă parte și din personalul subcontractantului, dacă ofertantul este o agenție intermediară sau un operator economic dintr-o altă categorie și încredințează*

activitatea de ticketing unui subcontractant care este agenție de turism organizatoare și membră IATA sau echivalent.

Noțiunile de “agenție de turism organizatoare” și “agenție de turism intermediară” sunt definite după cum urmează:

- **agenție de turism organizatoare** - agenția de turism care desfășoară activitatea de organizare; prin activitate de organizare, în sensul prevederilor **Ordinului ministrului turismului nr. 1.179/10 octombrie 2018** pentru modificarea și completarea **Normelor metodologice** privind eliberarea certificatelor de clasificare a structurilor de primire turistice cu funcțiuni de cazare și alimentație publică, a licențelor și brevetelor de turism, aprobate prin **Ordinul președintelui Autorității Naționale pentru Turism nr. 65/2013**, se înțelege activitatea prin care agenția combină și vinde sau oferă spre vânzare pachete fie direct, fie prin intermediul unui alt comerciant sau împreună cu un alt comerciant, sau activitatea comerciantului care transmite datele călătorului unui alt comerciant în conformitate cu art. 3 pct. 12 lit. b) pct. (v) din Ordonanța Guvernului nr. 2/2018 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, precum și pentru modificarea unor acte normative; agenția de turism organizatoare poate desfășura și activitate de intermediere și poate comercializa, în scop turistic, și componente ale pachetelor de călătorie, în condiții de calitate și siguranță pentru călători/consumatori finali;
- **agenție de turism intermediară** - agenția de turism care desfășoară activitatea de intermediere; prin activitate de intermediere, în sensul prevederilor **Ordinului ministrului turismului nr. 1.179/10 octombrie 2018** pentru modificarea și completarea **Normelor metodologice** privind eliberarea certificatelor de clasificare a structurilor de primire turistice cu funcțiuni de cazare și alimentație publică, a licențelor și brevetelor de turism, aprobate prin **Ordinul președintelui Autorității Naționale pentru Turism nr. 65/2013**, se înțelege activitatea prin care agenția, alta decât agenția organizatoare, vinde sau oferă spre vânzare, în calitate de intermediar, pachete combinate de către o agenție de turism organizatoare; agenția de turism intermediară poate comercializa, în scop turistic, și componente ale pachetelor de călătorie, în condiții de calitate și siguranță pentru călători/consumatori finali;

a) Justificarea punctajului acordat factorilor de evaluare:

- în spiritul principiului eficienței utilizării fondurilor publice (europene și domestice), autoritatea contractantă INS acordă cea mai mare importanță (cu o pondere de 60% în total punctaj maxim oferit - de 100%), unicei componente financiare cunoscute la momentul prezentării ofertelor de către operatorii economici participanți la procedura de licitație deschisă, considerată certă în

valoarea totală a biletului de avion electronic "e-ticket", respectiv factorului financiar intitulat "*Taxa de tranzacție*" (Transaction fee) / Tf, *ofertată în moneda Euro*, care va fi aferentă fiecărui bilet de avion electronic - „e-ticket”, rezervat și emis;

- având în vedere că scopul propus de autoritatea contractantă INS este acela de a minimiza cheltuielile financiare din fonduri europene și din fonduri publice domestice, prin achiziționarea biletelor de avion electronice "e-tickets" la tarifele cele mai avantajoase ale momentului, aceasta acordă, în egală măsură, aceeași importanță, atât factorului tehnic intitulat "*Numărul de agenți de ticketing puși la dispoziția achizitorului INS, de ofertant, pentru emiterea și transmiterea biletelor de avion electronice - e-tickets și pentru acordarea de asistență tehnică, pasagerilor, în privința zborurilor solicitate sau, după caz, în soluționarea eventualelor reclamații*", cât și factorului tehnic intitulat "*Numărul de cursuri de perfecționare profesională organizate de IATA sau de orice altă organizație cu activitate echivalentă și / sau de alianțe aeriene și / sau de companii aeriene, absolvite cu certificat de absolvire, în ultimii 3 ani, de agentul / de toți agenții de ticketing pus / puși la dispoziția achizitorului INS*"; din această perspectivă, autoritatea contractantă INS apreciază că activitatea desfășurată de o echipă de profesioniști cât mai numeroasă (cu specializarea de agenți de ticketing), preocupați, în permanență, de perfecționarea profesională în domeniul ticketing-ului, cu scopul eficientizării procesului de efectuare a rezervărilor și de emitere a biletelor de transport aerian precum și a mecanismului de acordare a asistenței tehnice, beneficiarilor călătoriilor, creează următoarele beneficii achizitorului:
 - poate influența, în sensul diminuării, în proporție valorică de până la 50%, prețul unui bilet de avion electronic "e-ticket", atunci când acesta este judicios selectat în sistemul de rezervări computerizat, fapt ce a condus la opțiunea acordării, de către autoritatea contractantă INS, pentru fiecare din cei doi factori tehnici enunțați mai sus, a unui punctaj maxim egal, de 15 puncte, respectiv 30 de puncte, pentru ambii factori tehnici cumulați (care însumează o pondere de 30% în total punctaj maxim oferit - de 100% și reprezentând un quantum procentual de 50% din punctajul maxim ce poate fi acordat factorului financiar);
 - generează avantaje de ordin calitativ, pentru beneficiarii călătoriilor, prin diverse canale de influență precum:

- utilizarea celei mai potrivite companii aeriene pentru efectuarea zborului, pe ruta solicitată;
 - selectarea celei mai scurte rute de transport aerian, spre destinația solicitată;
 - alegerea celui mai potrivit bilet de transport aerian „e-ticket”, din punctul de vedere al clasei tarifare, prin raportare la preferințele, solicitările și constrângerile beneficiarului călătoriei;
- în ceea ce privește factorul tehnic intitulat *“Termenul de rambursare a sumei aferente biletului de avion electronic - e-ticket, către achizitorul INS, în cazul anulării zborului sau în cazul anulării călătoriei de către pasager, în situațiile de forță majoră sau în cazurile fortuite confirmate de compania aeriană”* (determinat în zile lucrătoare), autoritatea contractantă INS apreciază că acesta are o influență ce poate fi recompensată cu un punctaj de maximum 10 puncte (cu o pondere de 10% în total punctaj maxim oferit - de 100% și reprezentând un quantum procentual de 16,66% din punctajul maxim ce poate fi acordat factorului financiar), având în vedere cazurile tot mai acute din ultima perioadă, de anulare a zborurilor, de către companiile aeriene și / sau de anulare a călătoriilor, de către beneficiarii biletelor de avion, în situațiile de îmbolnăviri severe sau de deces, ca urmare a izbucnirii pandemiei de Covid-19, eveniment ce poate prolifera și în viitor sau având în vedere alte evenimente nefaste cu consecințe similare ce se pot ivi în perioada de desfășurare a contractului-cadru de servicii; din această perspectivă și ținând cont de principiul eficienței utilizării fondurilor publice (europene și domestice), autoritatea contractantă INS consideră ca fiind deosebit de importantă recuperarea cât mai rapidă a contravalorii prestației neduse la bun sfârșit, prin neefectuarea zborului, în situațiile precise de forță majoră sau de caz fortuit pentru care compania aeriană confirmă înscrierea rambursării tarifului total al biletului de transport aerian neutilizat, în politica sa de concesi.
- b) Detaliile privind aplicarea algoritmului de calcul, respectiv metodologia concretă de punctare a avantajelor care vor rezulta din propunerile tehnice și financiare, prezentate de ofertanti, în cadrul criteriului de atribuire stabilit, este următoarea:**
- **punctajul pentru factorul financiar intitulat *“Taxa de tranzacție (Transaction fee) / Tf, în moneda Euro”***
Taxa de tranzacție (Transaction fee) / Tf, în moneda Euro, oferită și înscrisă în SEAP, este aferentă fiecărui bilet de avion

electronic - e-ticket", ce va fi rezervat și emis. Punctajul acestui factor de evaluare se calculează prin aplicarea următoarelor formule:

- pentru cea mai scăzută valoare a Taxei de tranzacție ("*Transaction fee*") / Tf, în moneda Euro, oferită de un ofertant, aferentă unui bilet de avion electronic "e-ticket", ce va fi rezervat și emis (pe o rută dus-întors sau pentru destinații multiple), notată cu simbolul Tf(min) se acordă 60 pct.;
- pentru celelalte Taxe de tranzacție oferite (notate Tf (n), punctajul P(n) se calculează proporțional, astfel:

$$P(n) = [Tf(min) / Tf(n)] \times 60 \text{ pct}$$

- **punctajul pentru factorul tehnic intitulat "*Numărul de agenți de ticketing puși la dispoziția achizitorului INS*"**

Factorul de evaluare face referire la numărul de agenți de ticketing pe care ofertantul se angajează să-i pună la dispoziția achizitorului INS, în cadrul ofertei ce va fi depusă, pentru emiterea și transmiterea biletelor de avion electronice "e-tickets" și pentru acordarea de asistență tehnică, pasagerilor, în privința zborurilor solicitate sau, după caz, în soluționarea eventualelor reclamații / inconveniente ivite în legătură cu călătoria aeriană. Punctajul acestui factor de evaluare se calculează prin aplicarea următoarelor formule:

- pentru cel mai mare număr de agenți de ticketing puși la dispoziția achizitorului INS, de un ofertant, pentru emiterea și transmiterea biletelor de avion electronice - e-tickets și pentru acordarea de asistență tehnică, pasagerilor, în privința zborurilor solicitate sau, după caz, în soluționarea eventualelor reclamații, notat cu simbolul Nat(max) se acordă 15 pct.;
- pentru oricare alt număr (n), de *agenți de ticketing puși la dispoziția achizitorului INS*, de un ofertant, simbolizat Nat(n), care este mai mic decât numărul maxim de agenți de ticketing din cadrul celei mai bune oferte și mai mare ca 1 (numărul de un agent de ticketing, punctajul P(n) se calculează proporțional, astfel:

$$P(n) = [Nat(n) / Nat(max)] \times 15 \text{ pct} - \text{unde } Nat(n) > 1$$

- pentru un număr de un (1) agent de ticketing (un singur agent de ticketing) pus la dispoziția achizitorului INS, de un ofertant, NU se acordă punctaj / se acordă zero (0)

puncte, deoarece acesta reprezintă numărul minim al personalului specializat în activitatea de ticketing ce poate fi oferit de un operator economic;

- în cazul în care un ofertant NU indică, în cadrul propunerii tehnice prezentate, niciun agent de ticketing pe care să confirme că îl va pune la dispoziția achizitorului INS, oferta acestuia va fi respinsă pentru neconformitate tehnică;

NOTĂ: Dovada cu privire la numărul de agenți de ticketing pe care un ofertant se angajează să îl/îi pună la dispoziția achizitorului INS o va constitui prezentarea listei persoanelor care posedă respectiva specializare (prenume / nume; coordonate: adresă de email / nr. telefon fix; nr. telefon mobil) și prezentarea diplomelor de absolvire a cursurilor de ticketing, organizate de IATA / ANAT^{)} sau de orice altă instituție cu activitate echivalentă, legal abilitată în domeniu, conform reglementărilor specifice în vigoare (diplome IATA / UFTAA^{**}) sau acte de studii echivalente).*

**) ANAT - Asociația Națională a Agențiilor de Turism din România*

*** UFTAA - United Federation of Travel Agents' Associations/UFTAA sau FUA AV - în traducere, Federația Universală a Asociațiilor Agențiilor de Voiaj/Turism este o organizație specializată pe activitatea de comercializare a vacanțelor; UFTAA beneficiază de cea mai largă participare internațională (din unele țări fiind prezente chiar mai multe organizații) și a luat ființă prin fuziunea Federației Internaționale a Agențiilor de Voiaj și a Organizației Universale a Asociațiilor Agențiilor de Voiaj. România, în calitate de membru, din 1956, al FI AV, este fondator al UFTAA/FUA AV; în acest organism, țara noastră este reprezentată de Asociația Națională a Agențiilor de Turism din România/ANAT;*

- **punctajul pentru factorul tehnic intitulat "Numărul de cursuri de perfecționare profesională organizate de IATA sau de oricare altă organizație cu activitate echivalentă și / sau de alianțe aeriene și / sau de companii aeriene, absolvite cu certificat de absolvire, în ultimii 3 ani, de agentul / de toți agenții de ticketing pus / puși la dispoziția achizitorului INS"** (de ofertant sau de subcontractant), în cadrul propunerii tehnice prezentate, se calculează prin aplicarea următoarei formule:
 - pentru cel mai mare număr de cursuri de perfecționare profesională organizate de IATA sau de oricare altă organizație cu activitate echivalentă și / sau de alianțe aeriene și / sau de companii aeriene, absolvite cu certificat

de absolvire, în ultimii 3 ani, de agentul / de toți agenții de ticketing pus / puși la dispoziția achizitorului INS (de ofertant sau de asociat sau de subcontractant), notat cu simbolul $Ncp(max)$ se acordă 15 pct.;

- pentru oricare alt număr (n), de cursuri de perfecționare profesională organizate de IATA sau de oricare altă organizație cu activitate echivalentă și / sau de alianțe aeriene și / sau de companii aeriene, absolvite cu certificat de absolvire, în ultimii 3 ani, de agentul / de toți agenții de ticketing pus / puși la dispoziția achizitorului INS (de ofertant sau de asociat sau de subcontractant), simbolizat $Ncp(n)$, punctajul $P(n)$ se calculează proporțional, astfel:

$$P(n) = [Ncp(n) / Ncp(max)] \times 15 \text{ pct} - \text{unde } Ncp(n) \geq 1$$

- în cazul în care un ofertant NU indică, în cadrul propunerii tehnice prezentate, niciun curs de perfecționare profesională organizat de IATA sau de oricare altă organizație cu activitate echivalentă și / sau de alianțe aeriene și / sau de companii aeriene, care să fi fost absolvit cu certificat de absolvire, în ultimii 3 ani, de agentul / de toți agenții de ticketing pus / puși la dispoziția achizitorului INS (de ofertant sau de asociat sau de subcontractant), NU se va acorda niciun punctaj / se vor acorda zero (0) puncte pentru acest factor de evaluare, dar oferta sa NU va fi respinsă ca neconformă tehnic;

NOTĂ:

1) Dovada cu privire la numărul de cursuri de perfecționare profesională organizate de IATA sau echivalent și / sau de alianțe aeriene și / sau de companii aeriene de linie (membre IATA sau echivalent), absolvite în ultimii 3 ani, de agentul / de toți agenții de ticketing pus / puși la dispoziția achizitorului INS o va constitui prezentarea certificatului de absolvire a cursului de perfecționare profesională / prezentarea tuturor certificatelor de absolvire cumulate, aferente cursurilor de perfecționare profesională, organizate de IATA sau echivalent și / sau de alianțe aeriene și / sau de companii aeriene de linie (membre IATA sau echivalent), eliberate în ultimii 3 ani, pe numele agentului / tuturor agenților de ticketing pus / puși la dispoziția achizitorului INS.

2) Ofertanții sunt atenționați să NU confunde cursurile de perfecționare profesională organizate de IATA sau echivalent și / sau de alianțe aeriene și / sau de companii aeriene de linie (membre IATA sau echivalent), la absolvirea cărora agenții de

ticketing, deja formați profesional, primesc un certificat de absolvire, cu cursurile de formare profesională în meseria de agent de ticketing, la finalizarea cărora absolvenților li se eliberează diploma IATA/UFTAA sau echivalent.

3) Ultimii 3 ani se calculează până la termenul limită stabilit pentru primirea ofertelor.

- **punctajul pentru factorul tehnic intitulat "Termenul de rambursare a sumei aferente biletului de avion electronic "e-ticket", către achizitorul INS, în cazul anulării zborului sau în cazul anulării călătoriei, de către pasager, în situațiile de forță majoră sau în cazurile fortuite confirmate de compania aeriană (determinat în zile lucrătoare)", din ofertele depuse, se calculează prin aplicarea următoarei formule:**

- pentru cel mai mic termen de rambursare a sumei aferente biletului de avion electronic "e-ticket", către achizitorul INS, în cazul anulării zborului sau în cazul anulării călătoriei de către pasager, în situațiile de forță majoră sau în cazurile fortuite, confirmate de compania aeriană, determinat în zile lucrătoare, de un ofertant și notat cu simbolul $Tr(min)$ se acordă 10 pct.;

- pentru celelalte termene de rambursare a sumei aferente biletului de avion electronic "e-ticket", către achizitorul INS, în cazul anulării zborului sau în cazul anulării călătoriei de către pasager, în situațiile de forță majoră sau în cazurile fortuite confirmate de compania aeriană, determinate în zile lucrătoare (notate $Tr(n)$, punctajul $P(n)$ se calculează proporțional, astfel:

$$P(n) = [Tr(min) / Tr(n)] \times 10 \text{ pct}$$

IV. PREZENTAREA SERVICIILOR CE URMEAZĂ A FI ACHIZIȚIONATE

IV.1. Prestația serviciilor de transport aerian pe rute externe va consta în rezervarea, emiterea și transmiterea, de către personalul specializat al viitorului prestator, către beneficiarii călătoriilor - membri ai echipelor de management și de implementare ale proiectului POCA „CONRENA”, cod SIPOCA 598/cod MySMIS 127577, a biletelor de transport aerian electronice ("e-tickets"), individuale sau în pachete (pentru grup), pe rute externe (destinații internaționale, de pe continentul european și punct de plecare de pe teritoriul României), ca și în prestarea unor servicii conexe rezervării și emiterii biletelor. Prestația se consideră finalizată la momentul transmiterii biletului de avion electronic "e-ticket" către fiecare beneficiar al călătoriei, existând, însă, un cumul de activități adiacente, pe care agentul de transport aerian (de ticketing) desemnat de prestator trebuie să le

întreprindă, în favoarea respectivului pasager / în favoarea achizitorului și după momentul emiterii / transmiterii biletului.

IV.2. Caracteristicile tehnico-financiare generale ale biletului de transport aerian electronic / "e-ticket"

- a) biletul de transport aerian electronic (sau biletul de avion electronic "e-ticket") este documentul, înscrisul sau convenția electronică în baza căreia se efectuează zborul;
- b) biletul de transport aerian electronic "e-ticket" este proprietatea companiei aeriene și va fi emis, de viitorul prestator, în favoarea beneficiarului călătoriei / beneficiarilor călătoriilor, în unul din următoarele moduri, în funcție de preferințele și de posibilitățile acestora în alegerea zborurilor:
 - prin sistemul global de distribuție, în cazul companiilor de linie (membre IATA sau echivalent);
 - prin sistemul de rezervări on line, în cazul companiilor "low cost";
- c) prețul biletului de transport aerian electronic "e-ticket" (sau tariful total) va fi alcătuit din următoarele elemente componente:
 - tariful de bază (TB) al biletului de transport aerian electronic „e-ticket”, impus de compania aeriană inițiatoare a zborului, conform regulilor tarifare specifice, care va include, în mod obligatoriu, și facilitatea ori, după caz, taxa pentru "bagaj de cală" (TBC), ca și taxa de check-in electronic, atât în cazul zborurilor cu companii aeriene membre IATA sau echivalent, cât și în cazul zborurilor low cost;
 - taxele aeroportuare, taxele pentru securitatea aviației (APT+TSA) precum și orice alte taxe aplicabile, după caz;
 - taxa de tranzacție "Transaction Fee" (TF), în sumă fixă în moneda Euro, solicitată de viitorul prestator, pentru activitățile de rezervare și de emiterie a biletelor electronice în sistemele de rezervări de bilete de avion specifice și pentru orice alte activități conexe rezervării și emiterii acestora;
 - după caz, taxa pentru bagajul de cală (TBC) - aplicabilă, în prezent, atât în cazul zborurilor companiilor de linie, cât și "low cost"

NOTĂ: Având în vedere specificul tarifării uzuale a prestațiilor din domeniul transportului aerian de pasageri, prețurile biletelor de transport aerian electronice "e-tickets", ce vor fi solicitate de beneficiarii călătoriilor, pe rute externe (dus-întors sau destinații multiple), vor fi comunicate achizitorului, de către viitorul prestator, în moneda Euro, urmând ca facturarea și plata acestora să se efectueze în Lei, la cursul oficial de schimb Lei / Euro, comunicat de BNR, valabil în data emiterii fiecărui bilet solicitat (dată ce va fi menționată, în mod

obligatoriu, pe fiecare bilet de transport aerian electronic "e-ticket" emis).

- d) prețurile biletelor de avion electronice "e-tickets" sunt rezultanta unui sistem complex de reguli tarifare, tarife contractuale, tarife publicate în sistemele centralizate de rezervări, tarife speciale, etc.; în aceste condiții, fiecare zbor în parte presupune calcularea, de către prestatorul specializat în transportul aerian de pasageri, a prețului aplicabil biletului de avion respectiv; același zbor, cu aceeași companie aeriană, în aceleași condiții de călătorie, poate genera prețuri diferite;
- e) dată fiind multitudinea de prețuri aplicabile biletelor de avion, acestea, ca și regulile aplicabile lor, nu pot fi afișate sau publicate; de asemenea, informațiile referitoare la reguli, care provin din comunicările scrise sau transmise computerizat, de către compania aeriană inițiatore a zborului, prin sistemele de rezervare centralizate sau direct, de la prestatorul din domeniul transportului aerian de pasageri, au un caracter continuu, modificările pot fi permanente, drept pentru care ele nu pot fi traduse și publicate în vreun înscris;
- f) caracteristica specifică activității din transporturile aeriene de pasageri o reprezintă multitudinea de variante de prețuri (tarife) care se pot aplica pe aceeași rută de zbor, eventual, chiar pentru același nivel calitativ al serviciilor; tarifele sunt diferențiate în funcție de numeroase elemente, între care:
- sezon;
 - lungimea sejurului la destinație;
 - includerea unui weekend în intervalul de timp al călătoriei;
 - durata de valabilitate a biletului;
 - intervalul de timp între momentul cumpărării biletului și momentul efectuării călătoriei;
 - condițiile, locul, modul de achiziționare a biletului;
 - modalitatea de plată;
 - dimensiunea grupului care călătorește, etc.;
- g) fixarea prețului (tarifului) biletului pentru locul din avion se efectuează de către compania aeriană și reprezintă un proces complex, care ia în considerare mai multe aspecte:
- mărimea și tipul avionului;
 - densitatea traficului pe ruta de zbor și nivelul concurenței;
 - regularitatea cererii și măsura în care se înregistrează o cerere comparabilă și în sensul invers al rutei respective;

- tipul cererii pe ruta respectivă: cerere pentru Business, Economy, alte discounturi;
- coeficientul de ocupare a avionului minim necesar pentru a acoperi cheltuielile totale; în general, acesta se situează între 50-60% pentru cursele regulate (respectivul coeficient trebuie atins ca medie anuală);

Concluzie: Din considerentele enunțate în paragrafele și la punctele a)-g), aferente prezentului subcapitol, prețurile biletelor de transport aerian electronice "e-tickets", ce vor fi solicitate de beneficiarii călătoriilor, pe parcursul derulării viitorului contract-cadru ce se va încheia, vor fi variabile, în funcție de multitudinea de factori sus-enunțați.

IV.3. Caracteristici tehnice ale biletelor de transport aerian electronice "e-tickets" ce se vor achiziționa în cadrul viitorului contract-cadru de servicii

Pe parcursul derulării contractului-cadru de servicii ce se va încheia, INS va achiziționa, pentru beneficiarii călătoriilor – membri ai echipelor de management și de implementare ale proiectului POCA „CONRENA”, cod SIPOCA 598/cod MySMIS 127577, diverse tipuri de bilete de transport aerian "e-tickets", pe rute externe, în funcție de o serie de factori, precum:

a) natura zborurilor:

- zbor dus-întors;
- zboruri cu legături/ pe destinații multiple;

NOTĂ:

- ❖ *Cele două categorii de zboruri sus-menționate pot fi: directe sau cu escală.*
- ❖ *Eventualele escale ce se pot ivi, vor fi acceptate numai dacă, pe ruta de zbor în cauză, nu există curse directe.*

b) tipul companiei aeriene care operează zborul:

- companii aeriene acreditate IATA sau echivalent, care operează zboruri cu aeronave de linie;
- în mod excepțional, companii aeriene care operează zboruri "low cost", care oferă, în general, bilete la prețuri mai scăzute, prin eliminarea unor servicii tradiționale oferite pasagerilor, cu o singură clasă de pasageri, eventual, cu decolare / aterizare de pe / pe aeroporturi secundare;

NOTĂ:

- ❖ *Eventualele călătorii cu companii aeriene care operează zboruri "low cost" vor fi acceptate numai dacă, pe ruta de zbor în cauză, nu există curse cu aeronave de linie, ale unor companii aeriene membre IATA sau echivalent.*

c) clasa de confort a aeronavei:

- clasa Economic (Economy) - pentru personalul angajat și delegații achizitorului INS;
- în subsidiar, clasa unică de pasageri "low cost";

V. OBLIGAȚIILE CE REVIN VIITORULUI PRESTATOR AL SERVICIILOR DE TRANSPORT AERIAN, PE RUTE EXTERNE

V.1. Să planifice, eficient, itinerarii personalizate pentru beneficiarii călătoriilor, respectând strict cerințele achizitorului cu privire la ruta de zbor (după caz, la orarul de zbor) și la natura biletului de transport aerian electronic solicitat, optând pentru cele mai economicoase soluții, din punctul de vedere al clasei tarifare a biletului, al timpului de așteptare între zboruri - în cazul zborurilor cu escală, al distanței aeroportului / aeroporturilor față de localitățile de plecare și de destinație.

V.2. Să realizeze aranjamentele de călătorie utilizând sistemul standard de codificare din industria transportului aerian de pasageri și tehnologia sistemelor globale de distribuție, sau, la după caz, sistemele de rezervare on line (pentru zboruri "low cost").

V.3. Să ofere, din proprie inițiativă, beneficiarilor călătoriilor, consultanță gratuită în ceea ce privește documentele internaționale de călătorie, cerințele medicale, formalitățile necesar a fi îndeplinite, reglementările de viză și beneficiile asigurărilor de sănătate, pe rutele solicitate de aceștia.

V.4. Să ofere informații detaliate, beneficiarilor călătoriilor, la cererea acestora, respectiv să le prezinte toate caracteristicile și avantajele serviciilor de transport aerian solicitate, care au fost oferite de el, motivând soluția aleasă pentru satisfacerea necesităților lor.

V.5. Să-și asume, în numele personalului său specializat în efectuarea prestației (agenți de transport aerian / de ticketing), angajamentul organizării și derulării unor servicii personalizate, dedicate fiecărui beneficiar / fiecărui grup de beneficiari al / ai călătoriei aeriene dus-întors sau pe destinații multiple, în funcție de specificul călătoriei. În acest sens, prestatorul va menționa, în cadrul ofertelor pe care le va transmite după încheierea contractului-cadru de servicii, pe lângă tarifele biletelor de avion „e-tickets” rezervate și detalii referitoare la:

- compania / companiile aeriene selectată(e) pentru efectuarea zborului / zborurilor;
- ruta / rutele pe care a considerat-o / le-a considerat optimă(e), inclusiv conexiunile ideale identificate (cu cele mai puține inconveniente, ce vizează: numărul de escale; timpul de așteptare în escală, schimbarea aeroportului, altele asemenea, dacă va fi cazul);
- tipul aeronavei / aeronavelor utilizată(e) pentru zbor;
- data și ora de plecare precum și data și ora de sosire la destinație.

V.6. În situațiile aplicabile, să combine astfel tarifele, după caz, clasele de rezervare din cadrul clasei de confort Economy (pentru zborurile de linie) și companiile aeriene, încât zborul / zborurile solicitat(e) să fie cât mai convenabil(e) pentru beneficiarii călătoriilor.

V.7. Să transmită prin email, beneficiarilor călătoriilor, în maximum două ore de la emitere, biletele de avion electronice „e-tickets” solicitate; excepție fac următoarele situații, în care transmiterea biletelor de avion electronice se va putea efectua mai târziu, în cursul zilei de emitere sau în ziua lucrătoare imediat următoare:

- cazurile fortuite, în care sistemul global de distribuție sau sistemul de rezervări on line al companiei "low cost" nu permite conectarea, din motive tehnice, pentru o anumită perioadă a zilei; în acest caz, prestatorul, prin agenții săi autorizați, va comunica, prin email sau telefon, beneficiarilor călătoriilor și / sau persoanei responsabile pentru efectuarea achiziției (responsabilului contractului) inconvenientul ivit, solicitând amânarea temporară a transmiterii biletului, până la momentul remedierii defectiunii sistemului;
- cazul în care emiterea biletelor de avion electronice, de către prestator, se realizează, în mod excepțional, în zilele declarate oficial nelucrătoare sau de repaos sau cazurile în care emiterea respectivelor bilete se efectuează după terminarea programului de lucru al prestatorului cu achizitorul INS (programul de lucru al achizitorului INS îl constituie intervalul orar 08,00h - 16,30h, în zilele lucrătoare de luni până joi și 08,00h - 14,00h, în zilele de vineri)."

V.8. Să emită biletele de avion electronice numai după semnarea contractului-cadru.

V.9. Să solicite reconfirmarea scrisă, după caz, beneficiarilor călătoriei și / sau responsabilului pentru efectuarea achiziției (responsabilul contractului), cu privire la numele și prenumele complete ale persoanelor pentru care se efectuează rezervarea biletelor de avion electronice iar, în situația prezentării unor nume neobișnuite, să solicite inclusiv precizarea sexului călătorului, în vederea evitării confuziilor, la efectuarea rezervării sau la emiterea biletului.

V.10. Să dea dovadă, pe toată perioada de derulare a prestațiilor, de o bună capacitate de comunicare, de promptitudine, amabilitate, solicitudine față de reprezentanții INS / beneficiarii călătoriilor și responsabilul achiziției (contractului).

V.11. Să pună la dispoziția achizitorului, pe perioada de derulare a contractului-cadru de servicii, numai personal specializat și atestat în efectuarea prestațiilor de ticketing (personal cu calificarea de agent ticketing = agent transport turistic - conform C.O.R.), disponibil, în orice moment, pentru defășurarea activității cu solicitantii INS și cu responsabilul achiziției (contractului).

NOTĂ:

1) Personalul specializat și atestat în efectuarea prestațiilor de ticketing este acea categorie de persoane care trebuie să posede competențe certificate și experiență în domeniu, respectiv să fie agenți de transport turistic acreditați, posesori de diplome de absolvire a cursurilor specifice de rezervare / emiteri de bilete de avion electronice precum și a cursurilor de reglementări tarifare și marketing specifice industriei transporturilor aeriene de pasageri.

2) Autoritatea contractantă INS solicită, cu titlu imperativ, ofertanților, prezentarea, în cadrul propunerii tehnice elaborate a cel puțin unei persoane cu calificarea de agent de ticketing (nume complet și coordonate: telefon fix și mobil, adresă de email), pentru care va avea obligația de a dovedi absolvirea cursurilor specifice profesiei sale prin documente (diplomă IATA/UFTAA sau act de studii echivalent).

Agenții de ticketing ce vor fi indicați de ofertanți, în propunerea tehnică, pot fi, după caz, personal propriu sau personal al asociațiilor sau al subcontractanților.

3) În cazul în care în oferta prezentată, ofertantul omite să indice cel puțin o persoană specializată și atestată în efectuarea prestațiilor de ticketing (cel puțin un agent de ticketing), oferta acestuia va fi considerată neconformă și va fi respinsă.

5) Persoana / persoanele specializată(e) și atestată(e) în efectuarea prestațiilor de ticketing, care va / vor fi indicate de ofertant în oferta depusă, vor avea, în mod obligatoriu, activitate dedicată satisfacerii cerințelor achizitorului sau beneficiarilor călătoriilor, atât în timpul procesului de rezervare și emiteri a biletelor de avion electronice „e-tickets”, în perioadele de efectuare a călătoriilor de către beneficiarii zborurilor sau chiar ulterior efectuării călătoriilor, în cazul apariției unor eventuale reclamații în legătură cu zborurile finalizate (ex.: cazul pierderii bagajelor).

V.12. Să înlocuiască de îndată, orice agent de ticketing indisponibil în efectuarea prestației în interesul INS, cu o persoană cu studii și competențe echivalente dovedite, anunțând modificarea operată, în mod oficial, prin notificare scrisă,

adresată achizitorului și transmițând, acestuia, în termen de o zi lucrătoare de la înlocuire (prin adresă oficială semnată), actele ce probează calificarea suplulantului.

NOTĂ:

1) Prestatorul NU va putea invoca drept motive sau scuze plauzibile pentru întâzieri în comunicări, consultări, efectuări de rezervări sau emiteri de bilete de avion, pentru beneficiarii călătoriilor desemnați de achizitor, acordarea de priorități altor clienți ai societății sale sau indisponibilitatea cauzată de desfășurarea altor atribuții de serviciu, în interesul propriu al societății sale, la momentul apariției solicitărilor de rezervare sau de emiteri a biletelor.

2) Prestatorul NU are dreptul de a pune la dispoziția achizitorului / a beneficiarilor călătoriilor, personal care desfășoară activități de tip „call-center”, care să fie implicat, simultan, în rezolvarea de sarcini diverse, în interesul unei multitudini de clienți, persoane fizice și / sau juridice.

V.13. Să fie un bun mediator, soluționand, pe cale amiabilă, eventualele situații dezagreabile / conflicte ce s-ar putea ivi între beneficiarii călătoriilor și interpușii săi implicați, în mod nemijlocit, în prestație: companii aeriene, diverși alți prestatori de servicii care desfășoară activități la sol, în drum spre aeroporturi sau pe aeroporturi.

V.14. Să retransmită, în termen de o zi lucrătoare de la primire, oricare reclamație întemeiată, formulată de un beneficiar al călătoriei, către compania aeriană în favoarea căreia a fost emis biletul de avion electronic și să solicite acesteia adoptarea unei soluții prompte favorabile, în măsura în care solicitarea se poate încadra în politica de concesiuni a respectivei companii.

NOTĂ: Informarea pasagerului-beneficiar al călătoriei și a responsabilului achiziției (contractului), din cadrul INS, despre soluția adoptată de compania aeriană cu privire la reclamația înaintată va fi efectuată, de către prestator, în scris (prin adresă oficială semnată, transmisă inclusiv pe email), în termen de o zi lucrătoare de la primirea răspunsului oficial, de către prestator.

V.15. Să-și asume întreaga responsabilitate și să suporte costurile integrale aferente emiterii unor bilete inutilizabile, neconfirmate de responsabilul achiziției (contractului), care conțin, după caz, rute și / sau date / ore de zbor neagreate de beneficiarii călătoriilor sau care conțin informații incorecte sau incomplete (ex.: nume / prenume incomplete sau incorecte sau sexul incorect al pasagerului, prin înscrierea apelativului Mr. în loc de Ms. și invers);

V.16. Să nu perceapă taxe de tranzacție (TF) pentru rezervările efectuate și, ulterior, anulate, dacă acestea nu se vor concretiza în bilete de avion electronice „e-tickets” comandate ferm de achizitor.

V.17. Să-și asume responsabilitatea de a prezenta, achizitorului, cele mai convenabile prețuri pentru biletele de transport aerian "e-tickets", disponibile în sistemele globale de rezervări, la data transmiterii ofertei.

V.18. În cazul unor îmbolnăviri grave ale beneficiarilor biletelor de transport aerian electronice "e-tickets" sau în cazul unor eventuale decese ce pot surveni (al beneficiarului călătoriei sau al soțului / soției acestuia sau ale unei rude de gr. I din familia beneficiarului călătoriei), constatate și probate cu certificate legale, până la data și ora decolării aeronavei (sau chiar ulterior decolării, dacă politica companiei aeriene prevede o astfel de concesiune), prestatorul va avea obligația să efectueze toate diligențele necesare pentru recuperarea contravalorii respectivelor bilete, de la companiile de transport aerian emitente; într-o astfel de situație, dacă achizitorul a plătit deja prețul biletului, considerând prestația încheiată la data transmiterii biletului către beneficiarul călătoriei și / sau către responsabilul achiziției (contractului), prestatorul îi va returna, neîntarziat, suma achitată, după rambursarea acesteia de către compania aeriană emitentă, în condițiile existenței unei astfel de concesiuni, asociată biletului în cauză.

V.19. Să-și asume obligația de a percepe achizitorului, o singură taxă de tranzacție, în sumă fixă, atât în cazul emiterii unui bilet dus-întors, cât și în cazul unui bilet pe destinații multiple.

V.20. Să-și asume obligația de a efectua prestația de „check-in electronic”, în numele beneficiarilor călătoriilor, în cazul zborurilor tuturor zborurilor - de linie și "low cost", fără a percepe o taxă de tranzacție suplimentară sau vreun alt cost suplimentar tarifului biletului, pentru acest demers.

V.21. Să-și asume obligația de a NU percepe achizitorului o taxă de tranzacție suplimentară, în cazul necesității modificării sau anulării unui bilet de transport aerian electronic deja emis, solicitând numai penalizările specificate de compania aeriană, conform regulilor tarifare impuse de aceasta.

V.22. Să-și asume obligația de a anexa, facturii fiscale pe care o va transmite / prezenta, achizitorului, pentru biletul / biletele de avion electronic(e) emise, devize-anexă realizate în formă tabelară, cu defalcarea prețurilor pe componente, conform modelului din Anexa 1 la prezentul caiet de sarcini.

VI. CERINȚE IMPUSE OFERTANȚILOR CU PRIVIRE LA MODUL DE ELABORARE A PROPUNERILOR TEHNICE

VI.1. La pregătirea și elaborarea propunerii tehnice, ofertanții au obligația să ia în considerare **toate capitolele** prezentului caiet de sarcini, **inclusiv pe cele al căror conținut are caracter pur informativ, pentru a dovedi însușirea tuturor cerințelor și a constrângerilor sau necesităților autorității contractante INS**, în legătură cu achiziția serviciilor de transport aerian pe rute externe, individuale sau în pachete, pentru membrii echipelor de management și de implementare ale proiectului POCA „CONRENA”, cod SIPOCA 598/cod MySMIS 127577. De aceea, în

propunerea tehnică elaborată, ofertanții trebuie să facă referire, în mod obligatoriu, la informațiile / cerințele cuprinse în toate capitolele prezentului caiet de sarcini, indiferent de conținutul acestora. În caz contrar, oferta va fi declarată neconformă. Din această perspectivă, *în etapa elaborării ofertelor, ofertanții vor completa matricea de conformitate a propunerii tehnice cu cerințele prezentului Caiet de sarcini, conform modelului din Tabelul 2 de mai jos:*

**MATRICEA DE CONFORMITATE A PROPUNERII TEHNICE
CU PREVEDERILE CAIETULUI DE SARCINI**

Tabelul 2 :

Cerințe tehnice minimale obligatorii solicitate de autoritatea contractantă În Caietul de sarcini	Informațiile ofertantului privind modul de îndeplinire a fiecărei cerințe din capitolul / subcapitolul / paragraful Caietului de sarcini	Pagina din documentul oficial al propunerii tehnice elaborate de ofertant (se va indica pagina din propunerea tehnică la care se regaseste indeplinirea cerinței minimale)
Cap. I		
Cap. II		
.....		
Cap. VII		

VI.2. Independent și suplimentar față de matricea de conformitate prezentată, ofertanții au obligația imperativă de a include, în cadrul propunerii tehnice, informațiile solicitate la literele a) și b) de mai jos, cu scopul de a dovedi capacitatea de prestare a serviciilor solicitate de autoritatea contractantă INS, în prezentul caiet de sarcini.

Pentru a garanta profesionalismul și seriozitatea angajamentului pe care și-l vor asuma în efectuarea viitoarelor prestații, ofertanții vor prezenta, în mod obligatoriu, în propunerea tehnică, o descriere detaliată și completă a modului concret de organizare și de desfășurare a activităților ce le revin, în rezervarea, emiterea și transmiterea biletelor de transport aerian electronice "e-tickets", către beneficiarii călătoriilor / responsabilii achiziției (contractului), pentru rutele externe pe care aceștia le vor solicita;

Descrierea serviciilor pe care le vor presta se va realiza, de către ofertanți, prin evidențierea punctuală a următoarelor aspecte esențiale ale viitoarelor prestații:

a) resursele de care dispun:

- se va descrie și se va exemplifica, schematic, modul de efectuare a rezervărilor și de emitere a biletelor de transport aerian electronice "e-tickets", în sistemul global de distribuție și în sistemul de rezervări on line al companiilor "low cost" și se vor enumera soluțiile propuse pentru comunicarea eficientă cu beneficiarii călătoriilor / responsabilul achiziției (contractului);
- se vor preciza măsurile ce vor fi întreprinse pentru soluționarea favorabilă a eventualelor reclamații ce pot decurge din modul defectuos de prestare a serviciilor de transport aerian, de către compania inițiatoare a zborului sau de către alți interpuși ai săi - prestatori de servicii la sol / în aeroporturi, care intervin, în mod necesar, în procesul desfășurării călătoriei aeriene; **se va exemplifica cel puțin o situație similară soluționată în mod favorabil, de către ofertant, în beneficiul unui client al său oarecare, persoană fizică / juridică (NU se solicită menționarea numelui / denumirii clientului, în cadrul exemplului ce va fi expus, ci doar împrejurarea nedorită cu care s-a confruntat ofertantul, în procesul prestației sale precum și calea aleasă pentru soluționarea acesteia, scopul fiind acela de a proba posibilitatea de rezolvare a unor situații neplăcute, în favoarea beneficiarilor viitorului prestator INS, în condițiile manifestării unor profunde perturbări pe piața serviciilor de transport aerian de pasageri);**
- se vor propune soluții viabile și modalități concrete de comunicare, de sprijin și de intervenție rapidă, ce se vor oferi în intervalele de timp din afara orelor de program stabilite cu achizitorul (ex.: dimineața foarte devreme, pe timp de noapte sau în zilele oficiale de repaos sau declarate nelucrătoare), constând în consilierea / îndrumarea / temperarea / ajutorarea beneficiarilor călătoriilor aflați în dificultate / în impas / în situații limită și / sau în preluarea eventualelor reclamații / mesaje din partea acestora, în conjunctura unor evenimente neplăcute, a unor cazuri fortuite sau de forță majoră (ex.: refuzul îmbarcării beneficiarului călătoriei, ca urmare a acțiunii de „overboarding”; anularea sau amânarea, pe termen nedefinit, a zborului, din cauza lipsei de personal pentru serviciile prestate în aer sau la sol, ori ca urmare a ivirii unor probleme tehnice; refuzul recunoașterii validității biletului emis de prestator, de către reprezentanții companiei aeriene; amânarea, pe termen nedefinit,

sau anularea zborului, din considerente atmosferice ori ca urmare a producerii unor cataclisme naturale (ex.: erupția vulcanică etc.); pierderea bagajelor beneficiarului călătoriei, de către compania aeriană sau de către prestatorii de la sol, din aeroporturi; furturi ale obiectelor personale, ale actelor de identitate, inclusiv ale valorilor (cărți de credit, bani) aflate asupra beneficiarilor călătoriilor; accidente aviatice; atacuri teroriste; războaie, lovituri de stat, greve, incendii sau altele asemenea.

b) capacitatea de efectuare eficientă a prestației, prin adaptarea la cerințele autorității contractante INS:

- în scopul probării capacității de efectuare a viitoarelor prestații, fiecare ofertant va insera, în cadrul propunerii tehnice prezentate, un **tabel demonstrativ al modului de tarifare a biletelor de transport aerian electronice „e-tickets”**, respectând, cu strictețe, forma tabelară și indicațiile din modelul **Tabelului 1**, elaborat de autoritatea contractantă INS și prezentat în Anexa 1 a prezentului caiet de sarcini:

- **pentru o rută externă:** un bilet de transport aerian cu destinații multiple, pentru un pasager ipotetic - dl. Petre VASILIESCU, pe destinații multiple București - Amsterdam - Varșovia - București; plecare în data de 01.12.2022 cu decolare în cursul dimineții, către Amsterdam; plecare din Bruxelles, spre Varșovia, în data de 04.12.2022, în cursul prânzului/după-amiezii; întoarcere de la Varșovia, către București, în data de 08.12.2022, cu decolare în cursul după-amiezii/serii; se acceptă, în principal, zboruri ale unor companii de linie, membre IATA sau echivalent, iar, în cazul în care, pe vreuna din rutele respective nu există curse de linie, se acceptă și zboruri low cost; companiile aeriene care efectuează zborurile vor fi nominalizate în tabelul demonstrativ; clasa de confort: Economy; taxele aeroportuare, eventualele alte taxe - taxa pentru bagajul de cală, taxa de check-in etc. vor fi incluse în prețul biletului de avion și vor fi evidențiate, în mod distinct, în coloana specifică a Tabelului 1 aferent Anexei 1 a prezentului caiet de sarcini, conform modelului prezentat de autoritatea contractantă.

*NOTĂ: Autoritatea contractantă INS solicită ofertanților, în cadrul demonstrației scrise, să realizeze doar **simularea rezervării biletelor de transport aerian electronice**, în sistemul global de distribuție, efectuând următoarele operațiuni:*

- *preluarea informațiilor complete, corecte și reale, din sistemul computerizat de rezervări, cu privire la zborurile indicate / descrise;*
- *introducerea informațiilor corecte, ale călătoriilor aeriene, în Tabelul 1, elaborat în format Excel, conform modelului din Anexa 1 a caietului de sarcini; în cazul demonstrației efectuate, în tabel se vor înscrie informațiile succinte aferente fiecăruia din cele 3 zboruri ale destinațiilor multiple, menționându-se inclusiv locurile escalelor și duratele acestora, dacă vor exista;*
- se va / vor determina, în mod corect, prețul biletului de avion electronic aferent zborurilor demonstrative pe destinații multiple, pe baza unor tarife și taxe reale, preluate din sistemul computerizat de rezervări, în strictă conformitate cu formulele modelului prezentat în Tabelul 1 din Anexa 1 a prezentului caiet de sarcini; cu prilejul evaluării ofertelor, autoritatea contractantă NU va ține cont de valoarea finală a biletului de avion, ci de corectitudinea modului de determinare a prețului final al biletului.
- cursul de schimb la care se va efectua echivalența în Lei a prețului în Euro al biletului pe ruta externă combinată este cursul de schimb oficial al BNR valabil în data publicării anunțului de publicitate (stabilit de BNR în ziua lucrătoare anterioară).

Precizare: NU se va rezerva, în mod efectiv, niciun bilet, în sistemul computerizat de rezervări, pe un nume fictiv.

VII. CERINȚE PRIVIND CONDIȚIILE DE MUNCĂ, SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA ÎN MUNCĂ ȘI PROTECȚIA MEDIULUI

VII.1 Ofertantul va completa, semna și prezenta o “Declarație privind respectarea reglementărilor obligatorii din domeniul mediului, social, al relațiilor de muncă și privind respectarea legislației de securitate și sănătate în muncă”, ce se va elabora în conformitate cu modelul **Formularului nr. 7** din Secțiunea III „Modele formulare” a Documentației de atribuire.

Precizări:

- a) informații detaliate referitoare la condițiile de muncă și la securitatea și sănătatea în muncă pot fi obținute de la Inspekția Muncii - organ de specialitate al administrației publice centrale, în subordinea Ministerului Muncii și Justiției Sociale sau de pe site-ul <https://www.inspectiamuncii.ro/legislatie>;

- b) informații detaliate referitoare la protecția mediului pot fi obținute de la Agenția Națională pentru Protecția Mediului - organ de specialitate al administrației publice centrale, în subordinea Ministerul Mediului sau de la weblink-ul <http://www.anpm.ro/reglementari>.

**AVIZAT,
MANAGER PROIECT**
Silvia PISICĂ

STRUCTURAT ȘI CERTIFICAT,
8 conformitatea cu legislația achizițiilor publice
RESPONSABIL ACHIZIȚII PUBLICE
Daniela Anca DIMA

ELABORAT,
*conform Cererii de finanțare din 14.07.2022, rezultată după Notificarea
30/06.07.2022*
RESPONSABIL MONITORIZARE
Ana Maria CRISTEA

Conform cu documentul original, semnat, aflat la dosarul achiziției publice de servicii