

Opis predmetu zákazky

1. Predmetom zákazky je zabezpečenie leteckej prepravy osôb pri zahraničných pracovných cestách pre potreby Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky (ďalej len „objednávateľ“) na obdobie 24 mesiacov od účinnosti Rámcovej dohody alebo do vyčerpania predpokladanej hodnoty zákazky, podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr.
2. Predmetom zákazky je zabezpečenie jednosmernej a/alebo spätočnej leteckej prepravy a k tomu prislúchajúcich doplnkových služieb spojených so zahraničnými pracovnými cestami zamestnancov a osôb určených objednávatelom do destinácií, ktoré sú uvedené v Minimálnom rozsahu cieľových destinácií a budú aktuálne uvedené v požiadavke na zabezpečenie leteckej prepravy (ďalej len „výzva“) objednávateľa..
3. Poskytovateľ zabezpečí technicky a administratívne celý proces vybavenia leteniek v rámci celého sveta a to od predloženia základnej ponuky možnosti letov, cez rezerváciu leteniek až po konečné vystavenie leteniek a následnú priebežnú kontrolu rezervačného systému do samotného skončenia leteckej prepravy.
4. Poskytovateľ zabezpečí poradenstvo prostredníctvom prieskumu trhu leteckých spoločností, vrátane odporúčania vhodnej trasy a výberu najoptimálnejšieho a najhospodárnejšieho leteckého spojenia, ako aj spracovanie rezervácií leteniek na pravidelných a nepravidelných linkách dostupnými leteckými spoločnosťami podľa e-mailových požiadaviek Objednávateľa, a to do požadovaných destinácií v rámci EÚ aj mimo štátov EÚ.
5. Podľa zadanej požiadavky objednávateľa vypracuje poskytovateľ z časového a ekonomického hľadiska najvhodnejšiu alternatívu letov (uprednostňuje sa priame letecké spojenie do/z požadovanej destinácie).
6. V naliehavých prípadoch zabezpečí ponuku vhodnej alternatívy letov v kombinácii s pozemnou dopravou.
7. Poskytovateľ zabezpečí technicky a administratívne celý proces vybavenia leteniek v rámci celého sveta a to od predloženia základnej ponuky možností letov, cez rezerváciu leteniek až po konečné vystavenie leteniek a následnú priebežnú kontrolu rezervačného systému do samotného skončenia leteckej prepravy.
8. V prípade neočakávaných komplikácií alebo akýchkoľvek zmien, náhleho zrušenia letov, posunu časov, technických porúch, či prípadných štrajkov, flexibilne a bez zbytočného odkladu o vzniknutej situácii informuje príslušného žiadateľa a zároveň urgentne v rezervačnom systéme alebo priamo u dopravcu (telefonicky, elektronicky) vykoná opatrenia smerujúce k vyriešeniu vzniknutej situácie (napr. prebookovanie letenky na inú vhodnú linku, úplné zrušenie letu bez nároku na finančné vyrovnanie leteckého dopravcu voči žiadateľovi atď...)
9. Poskytovateľ zabezpečí na základe konkrétnych potrieb objednávateľa letenku/letenky, ktorej/ktorých cenu uvedie vo svojej ponuke. Cenu za letenku bude poskytovateľ stanovovať nasledovne:
 - 9.1. Servisný poplatok za zabezpečenie služieb za 1 osobu vo výške EUR bez DPH (servisný poplatok je predmetom verejného obstarávania a bude fixný po celú dobu platnosti Rámcovej dohody alebo do vyčerpania finančného limitu),
 - 9.2. Cena letenky/leteniek priamej leteckej spoločnosti,
 - 9.3. Letiskové poplatky,
 - 9.4. Palivové poplatky,
 - 9.5. Poplatky za batožinu,
 - 9.6. Poplatok za zmenu vystavenej letenky,
 - 9.7. Poplatok za storno letenky,
 - 9.8. Poplatok za uzavretie poistenia storna letenky,
 - 9.9. Poplatok za uzavretie cestovného poistenia,
 - 9.10. Prípadne iné poplatky, ktoré sa viažu na príslušnú leteckú prepravu a priamu leteckú spoločnosť.
 - 9.11. Poplatky za doplnkové služby uvedené v bode 11.4.8.
10. Úspešný uchádzač/poskytovateľ predloží pri každej požiadavke na zabezpečenie letenky/leteniek aj printscreen letenky z globálneho rezervačného systému, na ktorom bude uvedená nákupná cena letenky od priamej leteckej spoločnosti.
11. Poskytovateľ je povinný:
 - 11.1. vybrať v súlade s požiadavkou objednávateľa optimálne a ekonomicky najvýhodnejšie letecké spojenie,
 - 11.2. zabezpečiť leteckú prepravu do destinácií na základe požiadavky objednávateľa,

- 11.3. doručiť letenku elektronickou poštou objednávateľovi v súlade s objednávkou objednávateľa,
- 11.4. poskytnúť objednávateľovi nepretržité asistenčné služby v nasledovnom rozsahu:
- 11.4.1.zabezpečenie kontaktnej telefónnej linky 24 hodín denne, 7 dní v týždni. Poskytovateľ je povinný oznámiť Objednávateľovi konkrétne telefónne číslo, ktoré bude sprístupnené cestujúcim pre riešenie naliehavých situácií súvisiacich s leteckou prepravou. Poskytovateľ zabezpečí, aby na tomto čísle bola vždy dostupná odborná asistencia a podpora pre cestujúceho,
 - 11.4.2.zabezpečenie predcestovno technickej a administratívnej assistencie, a to najmä prebookovanie letenky cestujúceho, zaobstaranie náhradnej letenky, ak osoba, na ktorú je vystavená letenka, nemohla nastúpiť na pôvodne objednaný let z dôvodov na strane objednávateľa, poskytovateľa alebo leteckého prepravcu, alebo z dôvodu vyššej moci,
 - 11.4.3.pomoc pri riešení reklamácií súvisiacich s leteckou prepravou,
 - 11.4.4.pomoc pri uplatňovaní práva na kompenzáciu zo strany leteckej spoločnosti v zmysle Naradenia (ES) č. 261/2004 Európskeho parlamentu a Rady z 11.02.2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov, a ktorým sa zrušuje nariadenie (EHS) č. 295/91,
 - 11.4.5.zabezpečenie bezplatného vysporiadania prípadného storna letenky a doplnkových služieb uvedených v bode 11.4.8., nahláseného objednávateľom najneskôr do 24 hodín pred odletom,
 - 11.4.6.zabezpečenie ubytovania v prípade mimoriadnych situácií vzniknutých v súvislosti s požadovanou prepravou,
 - 11.4.7.na vyžiadanie zaslať dodávateľovi report obsahujúci prehľad nakúpených leteniek s uvedeným dátumom nákupu, termínom letu, destináciou, číslom letenky a cenou za letenku za určené obdobie.
 - 11.4.8. Zabezpečiť na základe požiadaviek Objednávateľa doplnkové služby, najmä:
 - a) on-line check-in (ak to umožňujú systémy letísk alebo leteckých spoločností) a elektronické zaslanie palubných lístkov (boarding passov) priamo na e-mail cestujúceho,
 - b) zabezpečenie skupinových letov vrátane on-line check-in pri skupinových letoch,
 - c) rezerváciu sedadiel v lietadle,
 - d) zaobstaranie vstupných alebo tranzitných víz,
 - e) zabezpečenie letiskových služieb (VIP, Meet and Greet, Priority Pass, Fast Track a pod.),
 - 11.4.9.poskytnúť objednávateľovi informačné služby vo forme informácie o:
 - a) presnom časovom a geografickom pláne prepravy, a to dátum a miesto požadovaného odletu a priletu s uvedením prípadných prestupov a dĺžky letu,
 - b) dodatočných údajoch a dokumentoch požadovaných zo strany leteckej spoločnosti súvisiacich s požiadavkou,
 - c) štruktúre ceny letenky vrátane letiskových poplatkov a ostatných povinných poplatkov,
 - d) možnostiach zmeny alebo úpravy letenky, leteckej spoločnosti;
 - e) možnostiach storna letenky,
 - f) leteckej spoločnosti,
 - g) vízovej povinnosti,
 - h) informačný servis o letiskách, destináciách, povinnom očkovaní a ďalších požiadavkách spojených s cestou do zahraničia.
 - i) o povolenej váhe a rozmeroch podpalubnej a príručnej batožiny, ktorú môže zamestnanec Objednávateľa a osoby určené Objednávateľom prenášať pri konkrétnom lete.
12. Komunikácia medzi objednávateľom a poskytovateľmi bude prebiehať výlučne v slovenskom jazyku prostredníctvom na to určených e-mailových adries, resp. prostredníctvom na to určených osobitných telefonických kontaktov uvedených v čl. 2.1. Rámcovej dohody.
13. Poskytovateľ sa zaväzuje pre Objednávateľa vyhľadať a dodať letenky a súvisiace služby podľa tejto rámcovej dohody v najvýhodnejšej možnej dostupnej ponuke na trhu. Objednávateľ je oprávnený, v súlade so všeobecným metodickým usmernením Úradu pre verejné obstarávanie č. 7/2016, získať aktuálne dostupné informácie na relevantnom trhu o cenách obstarávanej letenky/obstarávaných leteniek a súvisiacich služieb, a v prípade, že takto zistená cena Objednávateľom bude nižšia ako Poskytovateľom ponúknutá najnižšia cena za predmet príslušnej objednávky, uplatňovať pravidlo pre priamy nákup leteniek aj od iného subjektu ako je Poskytovateľ podľa tejto Dohody, pri dodržaní minimálne rovnakých podmienok týkajúcich sa najkratšieho času prepravy z určeného miesta odletu do určeného miesta priletu a to i v prípade rovnosti Objednávateľom zistenej ceny na relevantnom trhu uvedeným postupom a najnižšej ceny ponúkanej Poskytovateľom podľa podmienok tejto rámcovej dohody. Ak takýto prípad nastane, Objednávateľ o tom bezodkladne písomne upovedomí Poskytovateľa prostredníctvom elektronickej správy doručenej na e-mailovú adresu uvedenú v článku 2 bode 2.1 rámcovej dohody.
14. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť bezplatné storno objednávky alebo letenky na zabezpečenie prepravy, ak požiadavka Objednávateľa na storno objednávky alebo letenky, a to aj bez uvedenia dôvodu stornovania, je

Objednávateľom odoslaná Poskytovateľovi najneskôr do 24 hodín pred časom odletu uvedenom v stornovanej objednávke alebo letenke. Stornovanie letenky môže uskutočniť aj zamestnanec Objednávateľa, na ktorého je vystavená letenka.

15. Minimálny rozsah cieľových destinácií

Verejný obstarávateľ/Objednávateľ si vyhradzuje právo na doplnenie cieľových destinácií, ktoré aktuálne vyplynú z jeho potrieb

Predpokladaný zoznam destinácií

1. Amsterdam
2. Atény
3. Barcelona
4. Bazilej
5. Belehrad
6. Benátky
7. Berlín
8. Brusel
9. Bukurešť
10. Dublin
11. Dubaj
12. Dubrovnik
13. Dusseldorf
14. Frankfurt nad Mohanom
15. Helsinky
16. Innsbruck
17. Košice
18. Kodaň
19. Lisabon
20. Litva
21. Londýn
22. Luxemburg
23. Madrid
24. Malta
25. Montreaux
26. Oslo
27. Paríž
28. Praha

- 29. Riga
- 30. Rím
- 31. Šibenik
- 32. Štokholm
- 33. Štrasburg
- 34. Varšava
- 35. Vilnius
- 36. Washington
- 37. Zürich
- 38. Ženeva