**Техническое задание**

Оказание услуг по обеспечению авиационными билетами (бронирование, оформление, переоформление, возврат авиабилетов) на рейсы российских авиакомпаний для граждан-получателей набора социальных услуг (в т.ч. дети-инвалиды до 12 лет и инвалиды с травмой или заболеванием спинного мозга, которым необходимо следовать в положении лежа) и сопровождающих их лиц по следующим маршрутам:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование товара** | **Кол-во** |
|
| **1** | Проезд по маршруту Владивосток-Уфа | 1 |
| **2** | Проезд по маршруту Уфа-Владивосток | 1 |
| **3** | Проезд по маршруту Владивосток-Москва | 1 |
| **4** | Проезд по маршруту Москва-Владивосток | 1 |
| **5** | Проезд по маршруту Владивосток-Санкт-Петербург | 3 |
| **6** | Проезд по маршруту Санкт-Петербург-Владивосток | 3 |
| **7** | Проезд по маршруту Владивосток-Новосибирск | 1 |
| **8** | Проезд по маршруту Новосибирск-Владивосток | 1 |
| **9** | Проезд по маршруту Владивосток-Минеральные Воды | 10 |
| **10** | Проезд по маршруту Минеральные Воды-Владивосток | 10 |
| **11** | Проезд по маршруту Владивосток-Калининград | 10 |
| **12** | Проезд по маршруту Калининград-Владивосток | 10 |
| **13** | Проезд по маршруту Владивосток-Сочи | 1 |
| **14** | Проезд по маршруту Сочи-Владивосток | 1 |
| **15** | Проезд по маршруту Владивосток-Геленджик | 1 |
| **16** | Проезд по маршруту Геленджик-Владивосток | 1 |
| **17** | Проезд по маршруту Владивосток-Иркутск | 1 |
| **18** | Проезд по маршруту Иркутск-Владивосток | 1 |
| **19** | Проезд по маршруту Владивосток-Курган | 1 |
| **20** | Проезд по маршруту Курган-Владивосток | 1 |
| **21** | Проезд по маршруту Владивосток-Новокузнецк | 1 |
| **22** | Проезд по маршруту Новокузнецк-Владивосток | 1 |

Всего: 286 авиабилетов

В процессе исполнения контракта осуществляется постепенная «выборка» всего объема услуг. При «выборке» всего объема услуг по какому-либо маршруту и при необходимости оказания дополнительного объема услуг по данному маршруту, объем услуг по данному маршруту может быть увеличен за счет сокращения объема услуг по другому маршруту.

В связи с невозможностью предусмотреть необходимую потребность лиц определенного возраста, следующих по маршруту, в ходе выполнения контракта допускается изменение возрастного критерия граждан (инвалидов)-получателей набора социальных услуг.

Стоимость авиабилетов не должна превышать стоимость тарифов и сборов, установленных Перевозчиком (под Перевозчиком понимается организация, осуществляющая авиаперевозку), в соответствии с действующими правилами, процедурами и инструкциями Перевозчика. Стоимость бронирования, оформления, размеры комиссионного и других сервисных сборов Исполнителя должны быть фиксированными на весь период действия Контракта.

Детям в возрасте от 2 лет до 12 лет предоставлять авиабилеты в соответствии с льготным тарифом, установленным пунктом 106 Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденных приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 28.06.2007 № 82.

Предоставлять проезд в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 02.03.2019 № 215 «Об утверждении правил предоставления субсидий из федерального бюджета организациям воздушного транспорта в целях обеспечения доступности воздушных перевозок населению и о признании утратившими силу некоторых актов правительства Российской Федерации» (при наличии в продаже).

Обменивать именные направления на проездные документы, дающие пассажиру право бесплатного проезда авиационным транспортом экономическим классом по маршруту, указанному в именном направлении в течение 1 часа с момента получения заявки от Заказчика.

Оказывать услуги в авиакассах или офисах (помещениях) для продажи авиабилетов, с графиком работы общепринятого рабочего времени и отвечающих условиям доступной среды. Предоставлять информацию по адресам, телефонам авиакасс (или офисов (помещений) для продажи авиабилетов).

Назначить сотрудника (персонального менеджера) для координации работы с Заказчиком.

Обеспечить доступность персонального менеджера в рабочее время с 8:00 до 19:00 часов (по местному времени г. Владивостока) с понедельника по пятницу, и доступность иного сотрудника в нерабочее время, выходные и праздничные дни 24 (двадцать четыре) часа в сутки 7 (семь) дней в неделю.

Под доступностью понимается следующее:

- персональный менеджер, либо иной сотрудник, обязан ответить на письмо направленное от сотрудника Заказчика по электронной почте в течение не более 1 часа;

- в течение не более 1 часа с момента получения заявки от Заказчика на приобретение авиационных билетов проинформировать по электронной почте ([san\_kur@ro25.fss.ru](mailto:san_kur@ro25.fss.ru)) о стоимости авиационных билетов, превышающей стоимость железнодорожных билетов, с указанием ФИО инвалида для поиска наиболее подходящих для него вариантов, при этом учитывая стоимостной критерий.

- в течение не более 1 часа с момента согласования Сторонами подходящего для Заказчика варианта забронировать билет, обеспечить направление электронного билета по электронной почте инвалиду.

Сравнивать стоимость проезда по железной дороге со стоимостью авиационного перелета, т.к. стоимость авиационного билета не должна превышать стоимость железнодорожных билетов.

При выписке билетов всем гражданам льготной категории (инвалидам) - пассажирам с ограничениями жизнедеятельности необходимо уточнять у граждан о необходимости предоставления им дополнительных услуг перевозчиком (для проставления соответствующих отметок в системе бронирования) в соответствии со статьей 106.1 Воздушного кодекса РФ:

1) сопровождение и помощь при перемещении по территории аэропорта (в том числе в местах посадки в транспортное средство и высадки из него), регистрации на рейс и оформлении багажа для воздушной перевозки, прохождении предполетного и послеполетного досмотров, пограничного и таможенного контроля в аэропорту, посадке на воздушное судно и высадке из него, получении багажа по прибытии воздушного судна.

2) предоставление специальных средств для передвижения (в том числе кресла-коляски), позволяющих осуществлять перемещение пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности по территории аэропорта;

3) обеспечение посадки на воздушное судно и высадки из него, в том числе с использованием специального подъемного устройства (амбулифта), не способного передвигаться самостоятельно пассажира из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности;

4) иные услуги, установленные федеральными авиационными правилами.

Информацию о выписанных авиабилетах направлять Заказчику на адрес электронной почты: [san\_kur@ro25.fss.ru](mailto:san_kur@ro25.fss.ru) с понедельника по четверг до 16:30, в пятницу до 15:00 по местному времени г. Владивостока.

Информировать инвалида о наиболее подходящих для него вариантах оформления авиабилетов, учитывая при этом тарифные ограничения перевозчика и требования, изложенные в конкретном именном направлении (Приложение № 2) в течение не более одного часа или в период времени, установленный системами бронирования авиабилетов, с момента получения талона от получателя социальной услуги на бронирование (покупку) авиабилета.

Забронировать авиабилеты на срок до 60 дней на рейсы различных перевозчиков, оформить авиабилеты по кратчайшим или беспересадочным маршрутам (либо смешанным перевозкам с оптимальной стыковкой рейсов) по согласованию с ним и обеспечить авиабилетом пассажира на рейсы российских авиакомпаний экономическим классом по минимальным тарифам к месту лечения и обратно. В случае отсутствия авиабилетов экономического класса по минимальным тарифам на необходимые для льготника даты вылетов, предложить приближенные даты вылетов согласовав их с льготником.

Осуществлять предварительную продажу авиабилетов по минимальным тарифам экономического класса до предполагаемой даты вылета.

Предоставлять авиабилеты для детей в возрасте от 2 лет до 12 лет в соответствии с льготным тарифом, установленным пунктом 106 Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденных приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 28.06.2007 № 82.

Предоставлять по запросу Заказчика следующую информацию: расписание, минимальные тарифы на авиаперевозки, условия их применения и иные условия оказания услуг по перевозкам, время начала и окончания регистрации на рейсы.

Информировать пассажира о требованиях, условиях и ограничениях, предъявляемых со стороны перевозчика, а также о вводе в действие специальных льготных тарифов на авиационные перевозки; об изменениях в расписании авиарейсов перевозчиков, условиях перевозки пассажиров и багажа по мере поступления информации от перевозчика.

Обеспечить страхование пассажиров и багажа на время поездок.

Производить возврат, переоформление авиабилетов на другую авиакомпанию, обмен даты вылета в любой кассе Исполнителя без взимания дополнительной платы при наличии уважительной причины. Порядок возврата авиабилета, переоформления авиабилета на другую авиакомпанию, обмен даты вылета регулируется правилами применения соответствующего тарифа авиаперевозчика.

Предоставлять Заказчику ежемесячно до 10 числа месяца, следующего за отчетным, реестр именных направлений на бесплатный проезд, с приложением оригиналов последних принятых от граждан-получателей набора социальных услуг, Акта о приемке выполненных работ (услуг) и счета на оплату проездных документов, оформленных в обмен на предоставленные именные направления.

Сохранять в тайне информацию служебного и частного характера, ставшую известной в ходе исполнения обязательств по настоящему Контракту. Не разглашать третьим лицам конфиденциальную информацию (любую информацию служебного, технического, коммерческого, финансового, личного характера, а также информацию о персональных данных вне зависимости от формы ее представления, прямо или косвенно относящуюся к взаимоотношениям Сторон, не обнародованную или иным образом не переданную для свободного доступа и ставшую известной Исполнителю в ходе исполнения настоящего Контракта) и не использовать ее любым другим способом. Предпринимать все необходимые меры для предотвращения разглашения конфиденциальной информации. Использовать представленную ему Заказчиком информацию только в интересах Заказчика.

Выполнять иные обязанности в соответствии с Федеральным законом № 44-ФЗ и настоящим контрактом.

Обеспечивать безопасность персональных данных и иной конфиденциальной информации полученной в ходе исполнения контракта, при их обработке в соответствии с Федеральным законом № 152-ФЗ от 27.07.2006 «О персональных данных», Федеральным законом № 149-ФЗ от 27.07.2006 «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

**Заказчик Исполнитель**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ /