
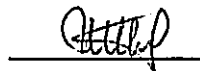


Согласовано:  
Менеджер административного отдела

Утверждаю:  
Департамент по общим вопросам

 Д.В. Долгушин

 А.А. Жилбаев

«04» 02 2020 г.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 г.

## ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

«Услуги по оформлению, бронированию и продаже авиа и железнодорожных билетов»

**1. Цель предоставления услуг по договору:**

Обеспечение необходимых условий для работы сотрудников АО «КТК-К»

**2. Место предоставления услуг и основные данные:**

Услуги оказываются на территории РК.

Среднегодовое количество выписываемых авиабилетов: 1000 штук в год

**Основные авиакомпания:**

Наименование Авиаперевозчик	Количество в год
Аэрофлот	300
Эйр Астана	600
Остальные а/к	100

**Основные направления:**

Атырау-Нур-Султан-Атырау  
Нур-Султан – Атырау – Нур-Султан  
Атырау-Москва-Атырау  
Нур-Султан-Москва-Нур-Султан  
Алматы-Атырау-Алматы  
Алматы-Нур-Султан-Алматы  
Алматы-Москва-Алматы  
Атырау - Санкт-Петербург - Атырау  
Нур-Султан – Санкт-Петербург – Нур-Султан  
Атырау-Анапа-Атырау  
Нур-Султан – Анапа – Нур-Султан  
Атырау-Астрахань-Атырау  
Нур-Султан – Астрахань-Нур-Султан  
Атырау-Краснодар-Атырау  
Нур-Султан – Краснодар – Нур-Султан  
Заказчик оставляет за собой право выбирать иные направления по своему усмотрению

Среднегодовое количество выписываемых ж/д билетов: 50 штук в год

Направления будут определены при заказе ж/д билетов.

### 3. Основные условия оказания услуг:

- Исполнитель осуществляет бронирование/перезбронирование билетов по внутренним и международным направлениям по заявке Заказчика в соответствии с перечнем закупаемых услуг (Приложение №1 к технической спецификации);
- Командируемый работник Заказчика направляет информацию на электронную почту Исполнителя с указанием даты, времени, Ф.И.О., номера рабочего/сотового телефонов, и направления/маршрута командировки. Исполнитель в течении 1 часа с момента получения заявки, направляет информацию на электронный адрес командируемого работника Заказчика о возможных вариантах и условиях предоставления билетов и бронирует билет с последующей оплатой;
- Исполнитель направляет на электронные адреса командируемого работника и ответственного работника Заказчика электронный билет. Срок доставки билетов осуществляется в день получения согласования от командируемого работника Заказчика;
- Выписка, а также обмен, возврат, изменение, аннулирование выписанных электронных билетов производится Исполнителем после согласования с командируемым работником Заказчика с уведомлением ответственного работника Заказчика;
- Стоимость билетов оплачивается отдельно в размере, установленном в системе бронирования на момент бронирования билетов;
- В случае возврата или в случае переоформления билетов, командируемый работник Заказчика предоставляет Исполнителю соответствующую заявку (о возврате или изменении) и Заказчик оплачивает соответствующие штрафные санкции, предусмотренные компанией-перевозчиком,

При этом:

- сервисные сборы Исполнителя, взимаемые при выписке билетов, указанные в Приложении №1 к технической спецификации, являются возвратными;
- непосредственно сама стоимость билетов является полностью возвратной за вычетом штрафных санкций, если таковые имеются у компании-перевозчика.

### 4. Требования к поставщику услуг

- Компания, предоставляющая услуги, должна быть резидентом РК;
- Опыт работы в сфере организации деловых поездок не менее 5 лет;
- Наличие полного спектра услуг по организации деловых поездок (оформление авиа- и железнодорожных билетов);
- Предоставление персонального менеджера по договору с опытом работы обслуживания крупных компаний не менее 5 лет (приложить резюме работника);
- Обязательное наличие офиса/ов компании в городах Нур-Султан и Атырау (приложить ссылку на официальный веб сайт компании, либо буклет компании, для подтверждения информации);
- Наличие службы поддержки с режимом работы 24/7, при этом:
  - проводится обслуживание в нерабочее время, выходные и праздничные дни (24/7);
  - имеется служба круглосуточной поддержки с 00:00 до 23:59 - с понедельника по пятницу, а в выходные и праздничные дни - круглосуточно;
  - направляется номер службы круглосуточной поддержки: +7 ( ) XXXXXXXXXXXX
- Наличие клиентских договоров с годовым оборотом обслуживания и возможностью оформления групповых перевозок на регулярной основе (приложить не менее 5 (пяти) рекомендательных писем);

- Наличие договоров с системами бронирования (Амадеус, Sabre, Синергия, Сирена,) (приложить копии договоров);
- Членство в IATA (Международная ассоциация воздушного транспорта) (приложить подтверждающий сертификат);
- Осуществлять за счет собственных средств доставку авиа/жд билетов в офис Заказчика, а также всю необходимую документацию (акты сверки, счета фактуры и т.д.);
- Сертификат ИСО международного образца (приложить копию данного сертификата);
- После заключения договора между сторонами предоставлять непрерывные услуги на предмет договора до полного окончания срока действия договора;
- Исполнитель обязуется оказать услуги надлежащим образом, в полном объеме и в соответствии с требованиями Заказчика и настоящей технической спецификации.

## 5. Особые условия

- исполнитель выставляет счет фактуру на оплату за свои услуги с приложением всех необходимых и/или подтверждающих документов, при этом, в счете фактуре стоимость билета указывается отдельно;
- услуги по договору должны оказываться Исполнителем на непрерывной основе, в независимости от своевременности поступления оплаты;
- заказ / отмена VIP обслуживания в аэропортах:
  - заказ/отмена VIP обслуживания принимается по письменной заявке не менее чем за 24 часа до оказания услуги;
  - срочная заявка (в день оказания услуги) возможна не менее чем за 3 часа, но подтверждение не гарантировано;
  - подтверждение Заказчику отправляется в письменном виде в течение 2-х часов с момента поступления заказа.

## 6. Порядок выбора авиационных перевозчиков

- В целях минимизации рисков при использовании регулярного авиационного транспорта при бронировании авиабилетов для сотрудников Заказчика Исполнитель обязан соблюдать следующие рекомендации:

**Группа А** – авиаперевозчики, которые входят в данную группу, обладают наилучшими показателями безопасности, имеют наилучшую репутацию на местном рынке авиаперевозок. В данную группу входят следующие авиационные компании:

- ПАО «Аэрофлот — Российские авиалинии»;
- АО «Эйр Астана»;
- АО «Авиакомпания «Россия»;
- ПАО «Авиакомпания «Сибирь» (S7 Airlines);
- АО Авиакомпания «Уральские авиалинии».

Использование авиакомпаний, входящих в группу А, предпочтительнее по отношению к другим рассматриваемым авиаперевозчикам.

**Группа В** – авиаперевозчики, которые входят в данную группу, не имеют значительных недостатков в плане безопасности, однако, исходя из результатов оценки, не могут входить в группу лучших. В данную группу входят следующие авиационные компании:

- ООО Авиапредприятие «Газпром авиа»;
- ЗАО «Авиационная компания «РусЛайн»;
- ООО «Авиакомпания «Победа».

Мусаханулы Г.



Группа С – авиаперевозчики, которые входят в данную группу, обладают низкими показателями безопасности и, кроме того, имеет место низкая репутация на местном рынке авиационных перевозок. К ним относятся:

- АО «Авиакомпания «SCAT»;
- АО «Авиакомпания АЗИМУТ»;
- ПАО «Авиакомпания «ЮТэйр».

Использование авиакомпаний, входящих в группу С, в целях перевозки сотрудников Заказчика не рекомендуется.

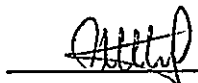


Мусаханулы С.

Agreed by:  
Administrative Manager

Approved by:  
General Business Department

 D. Dolgushin

 A. Zhilbayev

«04» 02 2020

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2020

## TERMS OF REFERENCE

### “Services on Air and Railway Tickets Issuance, Booking and Sales”

#### 1. Purpose of the contracted services:

To ensure the required conditions for CPC-K staff work

#### 2. Services location and key data:

Services shall be provided within the RK territory.

Tickets issued per annum on average: 1000 ea. per year

#### Principal airlines:

Description Airline	Annual quantity
Aeroflot	300
Air Astana	600
Other airlines	100

#### Principal directions:

Atyrau - Nur-Sultan - Atyrau

Nur-Sultan - Atyrau - Nur-Sultan

Atyrau - Moscow - Atyrau

Nur-Sultan - Moscow - Nur-Sultan

Atyrau - St. Petersburg - Atyrau

Almaty-Atyrau-Almaty

Almaty-Nur-Sultan-Almaty

Almaty-Moscow-Almaty

Nur-Sultan - St. Petersburg - Nur-Sultan

Atyrau - Anapa - Atyrau

Nur-Sultan - Anapa - Nur-Sultan

Atyrau - Astrakhan - Atyrau

Nur-Sultan - Astrakhan - Nur-Sultan

Atyrau - Krasnodar - Atyrau

Nur-Sultan - Krasnodar - Nur-Sultan

Customer reserves the right to select other directions at its own discretion.

Average annual number of issued railway tickets shall be 50ea. per year.

Directions shall be specified at railway tickets booking stage.

### 3. Main services provision conditions:

- Contractor shall book/re-book tickets for national and international directions as per Customer's request in accordance with the list of purchased services (Exhibit 1 to Technical Specification);
  - Customer's employee, going to a business trip, shall send information to Contractor's email having stated the business trip date, time, full name, contact office/mobile number and direction/itinerary. Contractor shall within one hour since the request receipt send the information to Customer's travelling employee's email on possible options and conditions of tickets provision and shall book the ticket with further payment;
  - Contractor shall send a e-ticket to Customer's travelling and responsible employees' emails. Ticket delivery shall be done on the day of its approval by Customer's travelling employee;
  - E-tickets issuance, replacement, refund and change and cancellation of issued e-tickets shall be done by Contractor upon agreement with Customer's travelling employee with notification of Customer's responsible employee;
  - Ticket price shall be paid individually in the amount stated in the reservation system at the moment of ticket booking;
  - In case ticket is refunded or re-issued, Customer's travelling employee shall provide to Contractor the appropriate request (for refund or change) and Customer shall pay the associated penalties stipulated by the carrier company;
- Therewith:
- Contractor's service fees charged at tickets issuance, as specified in Exhibit 1 to Technical Specification, shall be refundable;
  - Tickets price shall be fully refundable less the penalties, if they are required by a carrier company;

### 4. Requirements to Service Provider:

- Service provider shall be the RoK resident;
- The Service Provider shall have minimum 5 years of experience in organizing business trips;
- The Service Provider shall have full range of services for organizing business trips (issuance of air and railway tickets);
- A personal manager is provided under the contract having at least 5 years of experience in servicing large companies (employee's CV shall be attached);
- Company shall have office(-s) in Nur-Sultan and Atyrau cities (provide a link to company's official Web Site or attach a booklet for proving the information);
- Availability of 24/7 support service, including:
  - service provision in non-working time, on days off and holidays (24/7);
  - available 24hrs support service operating from 00:00 till 23:59, from Monday to Friday, and on holidays and days off - round-the-clock;
  - submitted contact number of 24hrs support service: +7 ( ) XXXXXXXXXXXX
- Availability of Client Contracts with annual service turnover and possibility of arranging group transportation on a regular basis (at least 5 (five) reference letters shall be attached);
- Availability of contracts with reservation systems (Amadeus, Sabre, Synergy, Sirena) (copies of contracts shall be attached);
- IATA Membership (International Air Transport Association)(certificate shall be attached);
- Deliver air/railway tickets as well as all necessary documentation (reconciliation acts, tax invoices and etc) to the Customer's office at its own expense;
- Company shall have ISO International certificate (the copy shall be attached);

- Upon execution of contract between parties, the company shall render continuous services on the contract subject matter until full expiration of contract term;
- Contractor shall provide the services in proper way, full volume and in compliance with the Customer's requirements and present Technical Specification.

#### 5. Special Provisions

- Contractor shall issue a tax invoice for payment of its services having attached all required and/or supporting documents and having specified the ticket fare in a tax invoice separately;
- The contracted services shall be provided by Contractor continuously, irrespective of payment receipt timing;
- Requesting / Cancellation of VIP services in airports:
  - VIP services shall be requested/cancelled in written at least 24h before the service provision;
  - Urgent request (at the service provision day) is allowed at least 3 hours before the service provision, but confirmation is not guaranteed;
  - Confirmation shall be sent to Customer in written within 2 hours since the Request receipt;

#### 6. Procedure for Air Carriers Selection

- In order to mitigate risks while using air transport on a regular basis, Contractor shall follow the below listed recommendations, when booking air tickets for Customer's employees:  
**Group A** - are air carriers included in this group and having the best safety performance and reputation in the local market of air transportation. The following air carriers are included in this Group:

- PAO "Aeroflot - Russian Airlines";
- AO "Air Astana";
- AO "Air Company Russia";
- PAO "Air Company Siberia" (S7 Airlines);
- AO Air Company "Ural Airlines";

Use of air companies included in Group A is preferable as opposed to other reviewed air carriers.

**Group B** - are air carriers included in this group and having no major deficiencies in safety, however, based on the assessment results, they cannot be part of the best ones. The following air carriers are included in this Group:

- Gazpromavia Aviation Company Ltd.;
- ZAO Aviation Company "RusLine";
- OOO Aviacompany "Pobeda";

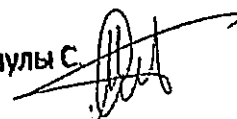
Group B air carriers shall only be used in cases of urgent necessity, when it is impossible to use Group A carriers.

**Group C** - are air carriers included in this group and having low safety performance level and low reputation in the local market of air transportation. This includes:

- AO "Air Company SCAT";
- AO "Air Company AZIMUT";
- PAO "Air Company UTair";

It is not recommended to use Group C carriers for transportation of Customer's employees.

Мусаханұлы С.



Перечень закупаемых Услуг

№	Наименование авиакомпаний/Услуги	Сервисный сбор (цена за услугу не более)
1	Выписка авиабилета на рейсы по Казахстану	___ KZT
2	Выписка авиабилета на собственные международные рейсы авиакомпаний Air Astana (КС)	___ KZT
3	Выписка авиабилета на международные рейсы других авиакомпаний	___ KZT
4	Выписка авиабилетов на авиакомпании, не зарегистрированных на территории РК	___ KZT
5	Оформление ж/д билетов	___ KZT
6	Перебронирование внутреннего авиабилета (перевозка внутри РК)	___ KZT
7	Перебронирование международного авиабилета (наличие хотя бы одного международного рейса в билете)	___ KZT
8	Возврат авиабилета (при наличии штрафов авиакомпаний за возврат)	___ KZT
9	Возврат ж/д билета	___ KZT
10	Услуги по онлайн регистрации пассажиров на рейсы авиакомпаний	Сервисный сбор не взимается
11	Предоставление стандартных ежемесячных отчетов	Сервисный сбор не взимается
12	Доставка билетов и сопроводительной документации	Сервисный сбор не взимается
13	Оказание VIP услуг в аэропортах РК	___ KZT
14	Оказание VIP услуг в аэропортах за пределами РК	___ KZT
15	Услуги по VIP сопровождению в аэропортах РК	___ KZT



List of purchased services

No.	Air company name/ Services	Service fee (price for service no more)
1	Ticketing for Kazakhstan flights	_____KZT
2	Ticketing for own international flights of Air Astana company	_____KZT
3	Ticketing for international flights of other air companies	_____KZT
4	Ticketing for air companies not registered in Kazakhstan	_____KZT
5	Issuance of railway tickets	_____KZT
6	Re-booking of internal air ticket (transportation inside Kazakhstan)	_____KZT
7	Re-booking of international air ticket (availability of at least one international flight in the ticket)	_____KZT
8	Air ticket return (in case of penalties from air companies for return)	_____KZT
9	Railway tickets return	_____KZT
10	Online registration services for air company flights	Service fee is not charged
11	Provision of standard monthly reports	Service fee is not charged
12	Delivery of tickets and accompanying documentation	Service fee is not charged
13	Rendering VIP services in RK airports	_____KZT
14	Rendering VIP services in airports beyond RK	_____KZT
15	VIP support services in RK airports	_____KZT