



## KÖZBESZERZÉSI DOKUMENTUM

### MÁSODIK RÉSZ


### MŰSZAKI LEÍRÁS

## **„KERETMEGÁLLAPODÁS A PÁZMÁNY PÉTER KATOLIKUS EGYETEM MUNKATÁRSAI RÉSZÉRE HIVATALOS BEL- ÉS KÜLFÖLDI UTAZÁS SZERVEZÉSE, UTAZÁSI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA TÁRGYÁBAN”**

tárgyú, a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény 81. § (1) bekezdés szerint, nyílt eljárással induló, a Kbt. 105.§ (1) bekezdés a) pont szerinti keretmegállapodásos eljáráshoz

**2016. december**

Ellenjegyezte:

  
.....  
dr. Kovács Péter Balázs  
Felelős akkreditált  
közbeszerzési szaktanácsadó  
Lajstromszám: 00323

**Dr. Kovács Péter Balázs**  
**00323. lajstromszámú felelős akkreditált közbeszerzési szaktanácsadó**

Az ellenjegyzés a közbeszerzési dokumentum valamennyi oldalára kiterjed.

# I. FEJEZET MŰSZAKI LEÍRÁS

## **„Keretmegállapodás a Pázmány Péter Katolikus Egyetem részére hivatalos bel- és külföldi utazás szervezése, utazási szolgáltatás nyújtása tárgyában”**

tárgyú közbeszerzési eljárásban

### **1. SZOLGÁLTATÁS**

A Pázmány Péter Katolikus Egyetem, mint Ajánlatkérő (továbbiakban: Megrendelő) a jelen közbeszerzési eljárás eredményeként a nyertes Ajánlattevővel (továbbiakban: Szolgáltató) megkötött keretmegállapodás alapján kívánja biztosítani a Megrendelő képviselőinek hivatalos bel- és külföldi utazásaihoz szükséges repülő-, autóbusz- vasúti, hajó és kompjegyek beszerzésére; az adott utazáshoz kapcsolódó, vagy attól független szállásfoglalásokra, autóbérlésekre, és kiegészítő szolgáltatásokra irányuló igényei kielégítését.

A Műszaki leírás tartalmazza a megajánlott szolgáltatásokkal szemben támasztott követelményeket. A szolgáltatásoknak meg kell felelniük, az ajánlati felhívásban és a közbeszerzési dokumentumokban előírt követelményeknek.

Légi utazás szervezése európai és Európán kívüli célállomásokra, igény szerinti egyéni vagy csoportos utazásra, elsősorban Budapestről induló vagy Budapestre érkező közvetlen menetrend szerinti járatokkal, átszállással, vagy amennyiben az nem lehetséges, charterjárat biztosításával.

Az utazásszervezés fogalma az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről szóló 213/1996. (XII. 23.) Korm. rendeletben és az utazási szerződésről szóló 281/2008. (XI. 28.) Korm. rendeletben meghatározottakon kívül jelen dokumentumban kiterjed az önállóan, tehát nem utazási csomagban értékesített elemi szolgáltatásokra is.

#### ***A megrendelő által igénybe venni kívánt szolgáltatások:***

##### **a) Repülőjegy:**

Repülőgéppel történő utazásra szóló megállapodások a szállítóval, illetve annak speciális összetevői.

##### **b) Repülőjegyhez közvetlenül kapcsolódó szolgáltatások:**

A repülőjegy és az azzal kapcsolatos fedélzeti-, repülőtéri-, és transzfer szolgáltatások foglalása, adatkezelés, illetve a repülőjegy kiállítás és utashoz történő eljuttatása.

A szolgáltatás biztosításával lebonyolíthatónak kell lennie mind egyéni, mind csoportos utazásoknak, hagyományos és diszkont légitársaságok járataival egyaránt.

A kapcsolódó fogalmak meghatározását és a kívánt szolgáltatások jegyzékét a **Műszaki leírás 6. pontja** tartalmazza.

**c) Szállásfoglalás:**

- Szolgáltatásnak minden célállomás tekintetében meg kell adnia a szálláshely általános leírását, elhelyezkedését, fotókat, térképet és a szükséges foglalási feltételeket, továbbá a szálláshely zóna besorolását, és kategória besorolását (... csillagos).
- A szállodafoglalásnál figyelemmel kell lenni a lemondási feltételekre. Minimális feltételként elvárható az érkezés előtti 3. munkanapig kötbérmentes lemondási lehetőség – kivéve a kiemelt időszakok (kiállítás, vásár, kongresszus, sport- és kulturális események, ünnepek stb.) foglalásait és csoportfoglalásokat, amely esetekben egyedi lemondási feltételek érvényesek.
- Adott esetben a Megrendelő által megjelölt, de a Szolgáltató saját szerződött partnerei listáján nem szereplő szállással is legyen biztosított a kapcsolatfelvétel lehetősége, azaz Szolgáltató köteles Megrendelő által megjelölt, de saját szerződött partnerei listáján nem szereplő szállással felvenni a kapcsolatot. Ugyancsak köteles Megrendelő által egy megadott konferencia keretében a szálláshellyel felvenni a kapcsolatot, amelyre a konferencia szervezői hivatkoznak.

**d) Autóbusz menetjegyek:** Bel- és külföldi autóbusz menetjegyek, helyjegyek biztosítása

**e) Bel- és külföldi vasúti (hálókocsi) jegy biztosítása.** Bel- és külföldi vasúti menetjegyek, helyjegyek, hálókocsi- és couchette-jegyek biztosítása

**f) Gépjármű-bérlések,** amelyek bérautó és hozzá kapcsolódó szolgáltatások biztosítására terjed ki (megrendelés alapján, meghatározott kondíciók szerint)

**g) Egyedi igények szerinti hajó-, és kompjegyek foglalása**

**h) Utazáshoz kapcsolódó biztosítások** (Repülőjegy, útlemondási-, és egyéb utasbiztosítások)

**i) Kiegészítő szolgáltatások,** amelyek az utazásszervezéssel kapcsolatos szolgáltatások igénybeviteléhez, megrendeléséhez, adatkezeléséhez nyújtanak segítséget.

**j) Saját elektronikus felület biztosítása,** amelyen az utasok egyedileg megtekinthetik a foglalásuk aktuális állapotát.

## **2. SZOLGÁLTATÁSHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉS**

A Szolgáltatónak a Megrendelő részére az igényelt szolgáltatásokat folyamatos ellátás keretében kell nyújtania, on-line foglalási rendszer alkalmazásával, az alábbiak szerint:

Szolgáltatónak rendelkeznie kell olyan (bármilyen IP címről, belföldről és akár külföldről is elérést biztosító) informatikai rendszerrel, amely on-line hozzáférést biztosít a nagy nemzetközi helyfoglalási és szállásfoglalási (CRS/GDS) rendszerekhez, így jegyet, vouchert ezen keresztül állíthat ki. A Szolgáltató saját foglalási rendszeréhez hozzáférést biztosító szoftvert telepít a Megrendelő informatikai rendszerére (a továbbiakban: Telepített Rendszer), amely lehetővé teszi, hogy Megrendelő felhatalmazott munkavállalói a Szolgáltató adatbázisához hozzáférjenek, jogosultak legyenek repülőjegy- és igény szerinti szállásfoglalásokat, valamint a rendszer által felkínált egyéb foglalásokat végezni.

A Telepített Rendszer alapvető feladata az utazások tervezéséhez és foglalásához szükséges információk valós idejű rendelkezésre bocsátása, lehetőség a foglalások teljes körű lebonyolítására, valamint a kapcsolódó statisztikák (Excel export, amely tartalmazza: foglalási időintervallum, szolgáltatás, foglalási szám, desztináció) elkészítésére a költségelemzés és a döntési mechanizmus folyamatos napra készen tartásához.

A szolgáltatásnak az év minden napján, a nap 24 órájában rendelkezésre kell állnia az Interneten keresztüli hozzáféréssel.

A rendszernek biztosítani kell, hogy az igények alapvető feltételeihez (pl.: időpont, utazási cél, stb.) a rendelkezésre álló és foglalható (lehetőség szerint legalább három) ajánlatok egy képernyőn jelenjenek meg, annak érdekében, hogy a Megrendelő a gazdaságilag legmegfelelőbb döntést hozhassa. Az ajánlatok megjelenítését követően a foglalást a Megrendelő saját maga azonnal elvégezheti. A rendszerhez kapcsolódó Szolgáltatók online módon értesülnek a foglalásokról és ugyanebben az időpontban a nemzetközi foglalási rendszerekben is rögzítésre kerül a foglalás ténye. A visszaigazolás a Megrendelő számítógépén azonnal megjelenik a képernyőn, amely párhuzamosan e-mailben is megerősítésre kerül.

A Szolgáltató az on-line foglaláshoz szükséges műszaki és technikai feltételekre vonatkozó információkat, a munkafolyamat leírását, az igénylés és foglalás folyamatát, a jogosultsági szintek beállítását oktatás keretében köteles biztosítani, illetve a Megrendelő részére a vonatkozó dokumentumokat átadni.

Oktatás: A szerződés megkötésétől számított 10 munkanapon belül meg kell történnie az oktatásnak, szükség szerint legfeljebb 4 (négy) alkalommal, alkalmanként maximum 2 (kettő) munkaóra időtartamban, a PPKE kijelölt Budapesti telephelyén, azzal, hogy amennyiben a PPKE állományaiba új munkatárs érkezik, úgy ezen munkatársak oktatása térítésmentes.

Amennyiben olyan igény lép fel, amely az on-line foglalási rendszeren keresztül nem elérhető, illetve az igénylő azt nem kívánja használni, a Szolgáltatónak ezzel kapcsolatban is kötelezettsége ajánlatok biztosítása az utazás lebonyolítása érdekében.

Az elektronikus rendszer leállása, hibás működése esetén a Szolgáltató köteles a Megrendelőt telefonon/e-mailben történő ügyintézésrel kiszolgálni.

Olyan esetekben, amikor a Megrendelőnél nem működik az internet, akkor a Megrendelő faxon keresztül tud feladni igénylést a Szolgáltatóknak. Ezen igénylésből keletkező foglalásokat a Szolgáltatónak kötelessége rögzíteni a rendszerben, és minden paramétert, adatot és árat megadni. (A Szolgáltatónak kötelezettsége rögzíteni az online felületen / a programban hogy a PPKE később vissza tudja keresni.)

A Megrendelő minden foglalásának meg kell lennie az informatikai rendszerben. Ezen foglalásokat le lehet kérni, és az esetleges módosításokat is el lehet végezni. A foglalások különböző állapot meghatározásokkal rendelkeznek. Ezek lehetnek:

1. Élő foglalás
2. Módosított foglalás
3. Törölt foglalás
4. Visszatérített foglalás
5. A mai napon lejár a jegykiállítási határidő

Megrendelésnek minősül a fentiek alapján a Megrendelő által meghatalmazott személy(ek) által aláírt megrendelés **scannelt változatának a telefax útján, vagy elektronikus úton** való eljuttatása a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájába.

A Szolgáltatónak lehetőséget kell biztosítania a Megrendelőnek arra is, hogy **ügyfélszolgálati irodájában** közvetlenül, személyesen is lehessen a foglalásokat intézni. Ebben az esetben a Megrendelő által meghatalmazott személy(ek) által aláírt megrendelést a Megrendelő képviselője személyesen juttatja el a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájába, ezt követően a Szolgáltatónak kötelezettsége rögzíteni az online felületen / a programban hogy a PPKE később vissza tudja keresni.

### 3. KÖLTSÉGOPTIMALIZÁLÁS

A Megrendelő elvárása, hogy a Szolgáltató olyan utazási szolgáltatást biztosítson számára, amely a lehető legkisebb költségfordítással lefedhető.

A költségoptimalizálás a repülőjegyek kivételével bármely szolgáltatás beszerzésére érvényes.

Szolgáltató köteles számítógépes adatbázisa és keresőprogramja segítségével költség alapon optimalizálni a megrendelő által igényelt, előzőekben meghatározott körre vonatkozó szolgáltatásokat és az ennek megfelelő – az adott körülmények mellett az adatbázisa alapján a lehető legkedvezőbb – tarifákat ajánlja a kért útvonalakra, foglalt szállásokra és egyéb utazási szolgáltatásokra, és amely összeg módosul a Szolgáltató által, az ajánlatában szereplő listaárhoz képest adott százalékos kedvezménnyel. Ez utóbbi (engedmény) kötelezettség az on-line foglalási rendszeren keresztül a Megrendelő felhatalmazottjai által intézett közvetlen foglalásokra is vonatkozik.

Szolgáltató az itt meghatározott szemponttól csak alapos okkal, az eltérés részletes indokainak megjelölésével és a megrendelés visszaigazolását megelőzően elküldött írásbeli – e-mail, vagy fax útján történő – értesítés mellett térhet el.

Amennyiben Szolgáltató egyéb akciókat hirdet, amelyek mindenki számára elérhetők, vállalja, hogy az ezekből fakadó előnyöket jelen beszerzésre is kiterjeszti.

A további optimalizálás érdekében elvárás, hogy a Szolgáltató – a megrendelő utazási szokásai analizésének eredményeképpen – az érintett légitársaságokkal tárgyalást kezdeményezzen további engedmények, bónuszok megszerzése céljából.

#### **4. JEGYEK ÁTVÉTELE**

A biztosított jegyek átvételét a hozzáférés módjától függő módon kell biztosítani. Online foglalási rendszer használata esetén vagy egyéb szolgáltatás igénybevétele esetén, amely biztosítja az elektronikus dokumentumok igazolását, e-ticket vagy egyéb elektronikus formájú visszaigazolást kell megküldeni a Megrendelő szerződésben megjelölt e-mail címére.

Minden más esetben (papír alapú jegyek) a Megrendelő munkatársa személyesen veszi át a jegyeket a Szolgáltatónak a Megrendelő székhelyéhez (ajánlati felhívás I.1. pont) legközelebb eső budapesti címén, illetve a Szolgáltató kijelölt partnerétől. Megrendelő fenntartja a jogot a papír alapú jegyek Szolgáltató által biztosított futár útján történő átvételére (ld még 11. sz értékelési szempont)

#### **5. SZOLGÁLTATÁS ELLENÉRTÉKE**

A Szolgáltató az általa végzett tevékenység ellenértékben beszerzési vagy egyéb ügynöki jutalékot nem érvényesíthet, kizárólag az ajánlatában tételesen megadott kezelési költséget, amely nem lehet magasabb, mint az általa mindenkor nyilvánosan meghirdetett díj. Az információ-szolgáltatás, oktatás díjmentes, valamint a program biztosítása.

A Szolgáltató megrendelésenként utólag, a szerződéstervezetben részletezettek szerint nyújthatja be számláját, igazolt teljesítés ellenében. Szolgáltatónak az egyes utazások számláit a megrendelés és a teljesítést igazoló egyéb csatolt dokumentumokkal (Voucher, elektronikus jegy másolat, stb.) együtt kell eljuttatnia a Keretmegállapodás 7.10 pontjában meghatározott címre.

Számlázással kapcsolatos elvárás, hogy

- Adott utazással kapcsolatos minden kapcsolódó költség egy számlán jelenjen meg.
- minden számlához legyen külön teljesítési igazolás (módosítható legyen a későbbi esetleges átfoglalások függvényében) és megrendelés - CTO-hoz hasonlóan a rendszerből letölthető legyen;
- minden számlán jelenjen meg, hogy ki foglalta a szolgáltatást;
- számlán kötelezően feltüntetendő a szolgáltatás megnevezése, szolgáltatást igénybevevő neve, szolgáltatás helyszíne és időszak.

A Szolgáltató által kiállított számla/számlák kizárólag a jegyek beszerzési árát (az online rendszer használata esetén az ott feltüntetett árat, egyéb esetben az ajánlati árat - csökkentve a megajánlott kedvezménnyel) és külön tételként az esetenkénti kezelési költséget - tranzakciós díjat - tartalmazhatják. Amennyiben a megrendelés és a

teljesítés közti időben árváltozás történik, ennek tényéről a Szolgáltatónak hivatalosan, írásban értesítenie kell Megrendelőt. Megrendelő adott esetben ennek megfelelően 24 órán belül lemondhatja vagy módosíthatja a foglalást minden plusz fizetési kötelezettség nélkül, eltekintve az előre meghatározott lemondási díjtól.

## 6. FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK:

1. **Közvetlen járat:** az utazás során az úti cél elérése egyazon légi járművel
2. **Charter járat:** nem menetrend szerinti, bérelt járat
3. **Diszkont („fapados”)járat:** az átlagosnál alacsonyabb árfekvésű repülőjegyeket kínáló légitársaságok által üzemeltetett járat.
4. **Helyfoglalás (díjmentes):** Az utas által igénybe venni kívánt ülés hely biztosítása a repülőgépen (turista, emelt szintű turista, business vagy first osztályon), Business utasok esetében a konkrét ülés hely foglalása a jelentősebb járatoknál.  
A helyfoglalásban az utas számára igénybe vehető egyéb szolgáltatások (légitársaságtól függően díjköteles lehet):
  - **Túlsúly** – a repülőjegy súlykeretét meghaladó súly, ide értve a Diszkont („fapados”) járatoknál külön kezelt poggyász jegyet is, és amelynek költsége célállomástól függően változó.
  - **Speciális étkezési igények** – amelynek igénybevétele ingyenes
  - **Segítségkérés az átszállásoknál** – átszálló utasok segítése az átszálló pontokon
  - **Élőállat szállítása** – túlsúly felszámításával, korlátozott számban, légitársasági engedéllyel a kabinban, vagy a csomagtérben.
  - **Beteg és mozgásban korlátozott utas szállítása** – tolókocsi (kabinig, rámpáig, lépcsőig) és orvos kísérő biztosítása költségtérítés ellenében és orvosi igazolásra hordágy biztosítása
  - **Csoportok kezelése** (10 vagy annál több fő esetén)
5. **Jegycsere:** Az eredetileg kiállított repülési okmány új jegyre történő cseréje a vonatkozó szabályok szerint.
6. **Jegymódosítás:** Az eredeti időpontra kiállított repülési okmány megváltoztatása a repülőjegy kicserélésével, vagy a repülőjegy kicserélése nélkül az irányadó szabályok szerint.
7. **Repülőjegy visszatérítése:** A fel nem használt repülési szelvények értékének visszatérítése az alkalmazott díjtétel szabályi szerint.
8. **Telepített jegyek:** A repülőjegy kiállítása, és befizetése nem egy időben, és egy helyen történik.  
Külföldről telepített jegyek: kifizetés külföldön, jegykiállítás belföldön.  
Külföldre telepített jegyek: fizetés belföldön, jegykiállítás külföldön.
9. **Business Class jegykezelés:** A Business Class osztályára repülőjeggyel rendelkező utasok részére biztosított, megkülönböztetett, a turista osztállynál magasabb színvonalú jegykezelést nyújtó jegykezelő pultok összessége.
10. **Express Check-in:** Olyan jegykezelő pult, melynél kiszolgálási osztálytól függetlenül bármely, kizárólag kézipoggyásszal utazó utas jegykezelése végezhető.

- 11. Túlsúlyintézés:** A szabad súlykeretnél nagyobb súlyú poggyászt feladni szándékozó utasok részére a súlytöbblet repülőtéri jegyeladásnál történő kifizetése a szükséges túlsúlyjegy kiállításával.
- 12. Help Service:** A repülőtéren felmerülő üzemelési és kereskedelmi rendellenességek (késések, járatzórások, túlkönyvelés, csatlakozásvesztés) során az érintett utasok teljes körű ellátása (étkeztetés, transzfer, szállás megszervezése) és eredeti célállomásra juttatása (alternatív fuvarozók igénybevétele felkutatása)
- 13. Businessváró:** A Business Class osztályú utasok részére a repülőtéri transzferváróban fenntartott, magas komfortú, emelt szintű szolgáltatásokat nyújtó, az elutazás előtt igénybe vehető váróhelyiség(ek), mely(ek)et egyes külföldi légitársaságok meghatározott utasai, valamint egyes kedvezmény kategóriákba tartozó utasok is használhatnak.
- 14. VIP váró:** A szolgáltatás díját megfizető bármely személy által a repülőtéren használható külön váróhelyiség, ahol az elutazás előtt, illetve az érkezés után zajlik az utasok gyorsított kiszolgálása.
- 15. Késlekedő, illetve elveszett poggyászok ügyintézése:** A Budapestre érkező utasok World Tracer rendszerben történő teljes körű ügyintézése olyan esetekben, amikor a feladott poggyász nem, vagy sérülten érkezik meg. Az ügyintézés tartalmazza a jegyzőkönyv felvételét, a poggyász megállapodás szerinti napig történő keresését, a sérülés javítását, a poggyász kézbesítését, a bőrönd cseréjét, továbbá az ügyfelekkel való folyamatos kapcsolattartást, és a rendszeres információszolgáltatást a keresés aktuális állásáról
- tranzit közlekedés biztosítása a repülőtérre
  - a célországbeli közlekedés biztosítása (jármű, sorfőr, stb.)
  - szállás biztosítása igény esetén
- 16. Rendelkezésre állás:** Nem on-line (egyedi) Megrendelés esetén a Szolgáltató szolgáltatásait hétfőtől péntekig 8 és 17 óra között végzi a Megrendelő részére.

<p><b>II. FEJEZET</b> <b>REPÜLŐJEGY ESETÉN AZ UTAS SZÁMÁRA SAJÁT ELEKTRONIKUS FELÜLET</b> <b>BIZTOSÍTÁSA MEGNEVEZÉSŰ SZOLGÁLTATÁSSAL</b> <b>SZEMBENI ELVÁSÁROK</b></p>
--

Ezen feladatok ellátása a szerződés részévé csak akkor válik, ha ajánlattevő az ajánlata szerint a 12. sz. értékelési szempontra igen választ adott.

A) Az ajánlatkérő által elvárt szolgáltatás leírása:

A szolgáltatás részeként ajánlattevő arra vállal kötelezettséget, hogy létrehoz egy olyan szolgáltatást, amelynek keretében az utas számára **saját** elektronikus felületet biztosít,



amelyen keresztül az utas megtekintheti a foglalása aktuális állapotát és a repülőúthoz kapcsolódóan lefoglalt egyéb kényelmi vagy egyéb bővített szolgáltatásait.

A foglalás (I) előhívható kell, legyen web-es felületen a foglalási azonosító és az utazó adatai (név) alapján.

Az így előhívott utastájékoztatónak továbbíthatónak kell lennie az utas e-mail címére.

További elvárás (II) a szolgáltatással szemben, hogy ajánlattevő rendelkezzen IOS, Windows, Android platformokon egyaránt működő mobil applikációval.

Az applikációval szemben elvárások: a lentebb meghatározott „adatok” épüljenek be vagy az utas által használt „okostelefon” naptár funkciójába vagy a Google Naptárba oly módon, hogy az utas az indulás előtt automatikus értesítést kapjon az utazás adatairól, járatinformációkról. Az „adatok”: e-jegy és e-beszállókártya, valamint ezek adatai alapján elérhető lényeges és publikus utazási információk (legalább: menetrend-figyelés, sztrájk, járat késések, beszálló kapu csere, időjárási körülmények)

A naptárból előhívhatóknak kell lennie a forrás e-mailnek. (Az utasnak ne kelljen az e-mailjei között keresnie, hanem a naptárból tudja előhívni.)

A szolgáltatás képes legyen a repüléshez szükséges QR kódot tartalmazó automatikus üzenetet generálni.

#### B) A szolgáltatás ajánlattevő általi bemutatása:

A szolgáltatást olyan részletezettséggel kell bemutatni, hogy abból az A) pontban írt követelményeknek való megfelelés egyértelműen és minden kétséget kizáró módon megismerhető és eldönthető legyen.

Ajánlatkérő az A) pontban írt funkciókhoz képest további funkciók meglétét nem vizsgálja és nem értékeli.

Az A) pontban meghatározott követelményeket kielégítő szolgáltatás megajánlása esetén, az ajánlat maximális pontszámot kap.