**CAIETUL DE SARCINI**

1. Operatorii economici vor asigura, cu operativitate și eficiență din punct de vedere financiar, servicii de bună calitate, conform documentației de atribuire și conform nevoilor autorității contractante, așa cum acestea sunt menționate în solicitarea de prezentare a itinerariilor.
2. Biletele de avion se vor emite prin intermediul sistemelor electronice de tip GDS (global distribution system - sistem computerizat de rezervări), cu excepția cazului unde Autoritatea contractanta va cere emiterea biletelor la clasele low-cost.
3. In cazul in care, pentru o anumita destinație, regurile companiei aeriene pretind înregistrarea pe internet (ceckin), Operatorul economic își va asuma responsabilitatea de a transmite în timp util, informația cu referire la aceasta, inclusiv efectuarea ceckin-ului si transmiterea acestuia Autorității contractante.
4. Demnitarii/salariații/delegații autorității contractante efectuează deplasări prin cele mai rapide și mai economice mijloace de călătorie, raportate la natura și urgența deplasării.
5. Membrii unei delegații se deplasează către destinație cu aceeași aeronavă, cu excepția situațiilor în care se solicită în mod expres contrariul în cuprinsul solicitării.
6. Serviciile de transport aerian ofertate (rezervarea și emiterea biletelor de avion) se vor asigura prin intermediul companiilor aeriene care au curse regulate (cu sau fără escală), astfel cum este în solicitare.
7. Autoritatea contractantă va suporta costurile privind anularea sau modificarea biletelor deja emise (in baza condițiilor companiile aeriene). În cazul în care deplasarea este anulată, autoritatea contractantă va înștiința Operatorul economic în legătură cu anularea biletului, într-un termen cît mai rezonabil. Pentru a servi în cel mai bun mod interesele autorității contractante, Operatorul economic va lua toate măsurile posibile în vederea minimizării costurilor, inclusiv rambursarea taxelor pentru biletele nefolosite, în condițiile stabilite de către companiile aeriene. (condiții care vor fi transmise Autoritarii contractante odată cu emiterea biletelor).
8. In cazul aplicării penalităților Autorității contractante urmare a solicitării acesteia de anulare a biletului, modificării itinerarului de zbor etc., nu este permisă aplicarea de către Operatorul economic a vreunei taxe proprii de modificare a biletelor emise, singurele astfel de taxe a căror plată este acceptată de Autoritatea contractantă fiind cele percepute de compania aeriană de transport. Plata oricărei taxe de modificare se va face numai pe bază de documente justificative, prezentate de Operatorul economic, prin care acesta va atesta faptul că respectiva taxă de modificare a fost aplicată de către Compania aeriană. Costurile suplimentare cauzate de neglijenţa Operatorul economic vor fi suportate de către acesta din urmă.
9. La momentul solicitarii optiunilor de zbor, Operatorul economic va prezenta Autoritatii contractante prețul pentru fiecare opțiune în parte precum si numărul de locuri disponibile.
10. Autoritatea contractantă va trimite către operatorul economic, numele și prenumele pasagerilor pentru rezervarea biletului, iar ulterior, Operatorul economic la rândul său, va trimite în adresa Autorității contractante o confirmare despre rezervările biletelor, care, să conțină obligatoriu data si ora când au fost efectuate rezervările în sistemul de rezervări precum si termenul de valabilitate a rezervărilor. Până la procurarea biletelor de către Autoritatea contractantă, nu se acceptă modificarea prețului la rezervările biletelor de avion.
11. *Operatorii economici vor prezenta Autorității contractante,* ***obligatoriu*** *documentele prestatorilor de servici aerienei care conțin informații financiare detaliate (copie facturi din sistemul computerizat de rezervări) despre fiecare bilet de avion/pasager, cu indicarea obligatorie a prețului/costului de procurarea a acestuia și separat a taxei de serviciu. În scopul transparenței și minimizării cheltuielilor operaționale, operatorii economici vor asigura posibilitatea contractării biletelor de avion direct de la companiile aeriene cu excluderea unor companii intermediare de voiaj. Autoritatea contractantă va proceda la verificarea documentelor prezentate și ulterior verificării, va achita contravaloarea serviciilor prestate.*
12. În situații cînd se produc întîrzieri sau modificări de orar ale companiei aeriene pentru care s-a emis biletul, pierderi de bagaje, obligații care cad direct în sarcina companiei aeriene, Agentul economic, în calitate de reprezentant al Autorității contractante, se va adresa direct companiei transportatoare, pentru despăgubiri, in conformitate cu reglementările internaționale.
13. În vederea soluționării situațiilor neprevăzute ce pot apărea oricând pe timpul deplasărilor, situații a căror rezolvare nu suportă amânare, Agentul economic va rezolva în timp util orice solicitare a Autorității contractante, inclusiv în afara programului de lucru sau în zilele de odihna, v-a preciza datele de contact – nume şi prenume persoană/persoane responsabilă(e), telefon, fax, adresă de e-mail la care toate aceste situații de urgenţă vor putea fi sesizate/anunțate.
14. În ceea ce privește situațiile deosebite, excepționale, survenite pe parcursul călătoriei, situații generate de cauze dependente sau independente de voința Autorităţii contractante, dar care trebuie soluționate în regim de urgenţă, (de exemplu, modificarea în ultimul moment a rutei de deplasare, sau a unei escale obligatorii de pe parcursul deplasării, ori pierderea zborului în speţă a celui de-al doilea zbor, care poate fi cauzată de întârzierea primului zbor), aceste situaţii vor fi soluţionate de către Autoritatea contractantă împreună cu Agentul economic care a emis biletele aferente deplasării respective.
15. În cazul în care Autoritatea contractanta va solicita de la operatorul economic confirmarea taxelor pentru biletele emise in valuta internaționala, prețul biletelor vor fi calculate la cursul Băncii Naționale la data emiterii.
16. Pentru serviciile prestate Operatorul economic va percepe o taxă de serviciu per bilet, care va fi fixă pe durata derulării contractului.
17. **Operatorii economici vor oferta în SIA RSAP taxa de serviciu pe care o vor percepe pentru prestarea serviciilor.**