ЧАСТ III. ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ

Настоящата обществена поръчка има за предмет предоставяне на услуги по смисъла на Закона за туризма за нуждите на ДП „Пристанищна инфраструктура", включващи осигуряване на самолетни билети за превоз по въздух на пътници и багаж при служебни пътувания на служителите на ДП „Пристанищна инфраструктура", както и на други съпътстващи услуги при необходимост - хотелско настаняване, превоз до крайната дестинация в случаи, когато крайната дестинация не разполага с възможности за въздушен превоз (наем на автомобил и/или трансфер), осигуряване на застраховка, предоставяне на информация за визовите изисквания.

Сред основните дестинации, до които се командироват служители на ДП „Пристанищна инфраструктура", (на база осъществени командировки в чужбина за предходен период), са:

Таблица 1

Дестинации	
София – Брюксел – София	София – Барселона – София
София – Будапеща – София	София – Атина – София
София – Париж – София	София – Варна – София
София – Амстердам – София	Букурещ – Виена – Букурещ
София – Виена – София	Букурещ – Амстердам – Букурещ
София – Прага – София	Букурещ – Прага – Букурещ
София – Рим – София	Букурещ – Брюксел – Букурещ
София – Одеса – София	Букурещ – Париж – Букурещ
София – Баку – София	Букурещ – Хамбург – Букурещ
София – Страсбург – София	Варна – Истанбул – Варна
София – Берлин – София	Варна – Брюксел – Варна
София – Лондон – София	Варна – Париж – Варна

Посоченият списък е примерен и не ангажира възложителя със закупуване на самолетни билети по изброените дестинации, нито го ограничава да закупува такива билети само в рамките на изброените дестинации.

Не са обект на настоящата обществена поръчка доставката на самолетни билети от нискотарифни авиокомпании (лоу-кост), освен в случай на конкретно направена от възложителя заявка.

Заявката си за резервация на самолетни билети и/или ваучери за хотелско настаняване възложителят ще предоставя на изпълнителя чрез определените свои представители по някой от изброените начини: по електронна поща или по факс.

В заявката се посочва най-малко:

- дестинацията на пътуването;
- две имена на пътуващите, съгласно валиден документ за самоличност;
- дата на отиване и на връщане;
- друга необходима информация за точното изпълнение на конкретната заявка:

а) предпочитания за място в самолета (ако има такива);

б) необходимост от осигуряване на въздушно карго за превоз на багаж (ако такава е налице);

- локация на провежданото събитие, с което ще бъде ангажиран командированият служител, в близост до която трябва да бъде осигурено хотелското настаняване;
- наименованието на проекта, за чиято сметка са пътните разходи/ разходите за настаняване (когато е приложимо).

Изисквания при изпълнение на обществената поръчка:

1. Изпълнителят да осигури възможност за покриване на всички заявени от възложителя дестинации на територията на целия свят, както и 24-часова телефонна връзка за обслужване на възложителя и за приемане и изпълнение на заявки по всяко време на денонощието, включително в почивни и празнични дни и при извънредни обстоятелства.

2. При получена заявка от възложителя, изпълнителят предоставя отговор по електронната поща в срок до 1 час. Трябва да има готовност и възможност да реагира и в по-кратък срок (до 30 минути) при извънредни обстоятелства и/или спешни случаи, включително в извънработно време и през почивни и празнични дни.

3. Изпълнителят предоставя минимум три възможно най-добри варианта на превозване (по въздух) и маршрути (директни и такива с подходящи връзки), съобразени с изискванията на възложителя, както и минимум три варианта за хотелско настаняване.

4. Изпълнителят трябва да предложи в отговор на заявката: авиокомпанията, маршрута, класата, часовете, престой, цена на самолетните билети, име на хотела, срока на валидност на цената и др.

5. Посочената в отговора на изпълнителя крайна обща цена включва сумата от цените на самолетните билети, на съответните такси за обслужване, летищни такси, данъци, медицински застраховки (когато са заявени) и всички други разходи, когато има такива. Размерът на таксата за обслужване не може да надвишава размера на таксата за обслужване на изпълнителя, посочена в ценовото му предложение, неразделна част от договора. При хотелско настаняване крайната обща цена включва сумата от цената за престой, такси и всякакви други разходи, когато има такива.

6. След потвърждаване на предложението (отговора по т. 4) от възложителя, изпълнителят няма право в посочения срок на валидност да предлага по-висока цена от посочената за конкретния/те полет/и.

7. Предлаганите маршрути за пътуванията трябва да бъдат по вътрешни и международни редовни въздушни линии[1] с директни полети, а когато това е невъзможно – с едно прекачване или съответно с минимален брой подходящи връзки за съответните дестинации. По изрична заявка от страна на възложителя, изпълнителят трябва да осигури възможност за закупуване на самолетни билети на нискотарифни авиокомпании, като предостави всички условия на пътуване.

8. Цената на самолетния билет се определя въз основа на най-ниската предлагана цена от всички представени в България авиокомпании, валидна към датата на закупуването му, увеличена с договорената такса за издаване на самолетния билет. Цените на билетите да включват и дължимите летищни такси, такси за сигурност и други такси, установени от местното законодателство.

9. Изпълнителят е длъжен, при определяне на цената на всеки билет, да прилага всички валидни към датата на пътуването отстъпки на авиокомпаниите (седмичен престой, уикенд правило, сезонни отстъпки, минимален престой и други промоции), бонусни програми и преференциални условия, които авиокомпаниите предлагат въз основа на сключени споразумения, както процент на освобождаване на възложителя от дължащите се по тарифни условия глоби за смяна на датите/ името на пътуващия или отказ от пътуването. Изпълнителят трябва да гарантира възможност за осигуряване на безплатни самолетни билети за възложителя, съответстващи на сумата от определена стойност на закупените билети.

10. Цените на билетите се определят в български лева по курса на БНБ в деня на предоставяне на отговора до възложителя.

11. При издаване на самолетни билети, възложителят следва да получава автоматично на посочени от него електронни адреси електронните билети от сървъра на резервационната система, ползвана от изпълнителя.

---

[1] За „Редовна въздушна линия" се прилагат понятията по смисъла на чл. 2. параграф 16 от Регламент (ЕО) № 1008/2008 на Европейския парламент и на Съвета от 24 септември 2008 година относно общите правила за извършване на въздухоплавателни услуги в Общността.

12. При необходимост и направена заявка от представител на възложителя, изпълнителят трябва да осигурява медицинска застраховка (застраховка „Помощ при пътуване в чужбина", валидна за срока на престоя в съответната дестинация) на пътуващите лица. В този случай, изпълнителят трябва едновременно с осигуряването на самолетния билет да предоставя и съответната медицинска застраховка.

13. Изпълнителят предоставя информация за визовите изисквания на държавата, до която се извършва пътуването, ако има такива, и при изрична заявка - да изготвя необходимата на командирования служител на ДП „Пристанищна инфраструктура" виза за пребиваване в съответната страна.

14. Изпълнителят да предлага онлайн чекиране за всички авиокомпании, за всички полети и дестинации и при направена заявка от страна на възложителя да извърши предварително чекиране/издаване на бордни карти за заявените авиокомпании и полети.

15. При възникване на проблем със самолетен полет, хотелска резервация или настаняване, съответната страна уведомява другата страна, като изпълнителят незабавно осигурява друг самолетен билет за подходящ полет, съответно хотелска резервация/ настаняване в друг равностоен хотел, отговарящ на изискванията на възложителя. Когато проблемът се дължи на извънредни и/или форсмажорни обстоятелства, непозволяващи осъществяване на съответното пътуване, изпълнителят е длъжен да осигури алтернативни варианти за пътуване, както и да съдейства за възстановяване на стойността на билета или за безплатното премаршрутиране на пътниците чрез съгласуване с авиокомпанията, чийто полет няма да бъде осъществен.

16. Изпълнителят осигурява хотелско настаняване, отговарящо на изискванията на възложителя, за което възложителят заплаща съответната крайна цена. В крайната цена за хотелско настаняване се включва таксата за обслужване и цената за нощувка, както и допълнителни такси (градски, туристически и други) и данъци. Крайната цена следва да е съобразена с размера на квартирните пари, определени в Наредбата за служебните командировки и специализации в чужбина (в сила от 01.07.2004 г.).

17. В случай, че организаторът на събитието препоръчва конкретен хотел за настаняване на участниците и е договорил предварително преференциални цени за настаняване, при изрична заявка от страна на възложителя, изпълнителят осигурява хотелско настаняване в същия хотел при договорените преференциални цени.

18. Изпълнителят извършва онлайн резервации от името на възложителя със собствена кредитна карта.

19. Изпълнителят предоставя информация за най-икономичния и удобен вариант за придвижване от летището до резервирания хотел и мястото на събитието с градски транспорт (цени на билети, разписание и др.).

20. Възложителят си запазва правото да не приеме предложения за хотелско настаняване и/или самолетен билет на изпълнителя, в случай, че не го удовлетворяват, и да поиска нови варианти.

21. В случай на неосъществено хотелско настаняване (след издаден ваучер), изпълнителят се задължава да направи възможното за освобождаване/ намаляване на евентуални санкции за възложителя, съгласно условията на резервацията.

22. Изпълнителят се задължава да оформя надлежно документацията, свързана с осъществяването, отчитането и заплащането на самолетни билети/хотелско настаняване, в пълно съответствие с изискванията на възложителя, както и да съхранява всякаква документация, свързана с изпълнението на договора.

23. Проверката на ценовите условия, предложени от определения за изпълнител участник се осъществява чрез извършване от външен експерт на периодична насрещна проверка на минимум 3 авиокомпании по минимум 3 броя произволно избрани издадени самолетни билети за пътувания на служители или членове на УС на предприятието.

24. Срок за изпълнение при всяка конкретна потвърдена заявка – край на следващия работен ден, но не по-късно от 24 часа от получаване на потвърждението от възложителя, с възможност за изпълнение и в по-кратък срок (до 2 часа за издаване на самолетен билет и до 4 часа за издаване на ваучери за хотелско настаняване) при

извънредни обстоятелства и/или спешни случаи, включително в извънработно време и през почивни и празнични дни.

25. Изпълнителят трябва на всеки два месеца да информира писмено възложителя (по ел. поща) относно бонусните програми на авиокомпаниите и/или предлаганите от тях промоционални цени на билети, както и да води, следи и актуализира файлове с натрупващите се бонуси и да уведомява възложителя за предстоящо издаване на безплатен билет.

26. Изпълнителят да спазва приложимото законодателство по отношение на защитата на личните данни, като осигурява защита и гарантира конфиденциалност на личните данни на физическите лица (служителите и членовете на УС на ДП „Пристанищна инфраструктура"), както и на всяка друга информация, свързана с тяхното пътуване (дати, маршрути, настанявания, превозвачи и др.).

27. Възложителят ще определи свои представители за контакти и контрол за срока на изпълнение на договора. Представителите на изпълнителя за контакти при изпълнение на договора следва да бъдат лицата, посочени от него в Списъка към офертата и притежаващи необходимата квалификация и опит в резервацията и продажбата на самолетни билети, съгласно настоящата документация.

28. Срокът за изпълнение на обществената поръчка е 24 месеца от датата на подписване на договора или до достигане на прогнозната стойност, посочена в обявлението.

29. Изпълнителят следва да има право да резервира и издава или продава самолетни билети чрез глобална резервационна система - „Амадеус" (Amadeus), „Галилео" (Galileo), „Уърлдспан" (Worldspan), „Сейбър" (Sabre) или еквивалентна резервационна система и да разполага с валиден договор за оторизация с някоя от резервационните системи.

30. Изпълнителят да има оторизация за работа в системата Billing Settlement Plan (BSP) или еквивалентна система.

Място на изпълнение на услугата: Изпълнителят трябва да доставя за своя сметка билети за пътуване/ ваучери за настаняване при невъзможност за издаване на електронни билети - в сградата на Главното управление на ДП „Пристанищна инфраструктура" на адрес: гр. София 1574, бул. „Шипченски проход" № 69, ет. 4 или на друго посочено от Възложителя място.

[redacted]

ДЪРЖАВНО ПРЕДПРИЯТИЕ „ПРИСТАНИЩНА ИНФРАСТРУКТУРА"

ГЛАВНО УПРАВЛЕНИЕ – СОФИЯ

София 1574, бул. "Шипченски проход" № 69, e-mail: office@bgports.bg, Тел: (+359 2) 8079999, Факс: (+359 2) 8079966

ЧАСТ V. ПРИЛОЖЕНИЯ (ОБРАЗЦИ)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
Образец

ДО
Г-Н АНГЕЛ ЗАБУРТОВ
ГЕНЕРАЛЕН ДИРЕКТОР НА
ДП „ПРИСТАНИЩНА ИНФРАСТРУКТУРА"

ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

От **АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД** (*наименование на участника*), ЕИК/код по БУЛСТАТ/регистрационен номер или друг идентификационен код на участника: 130026450, със седалище и адрес на управление гр. София – 1434, бул. Симеоновско шосе № 276, тел. 02/9819993, факс 02/4233405, e-mail admin@atlas-travels.net, представлявано от Евгения Манолова *(име и фамилия)*, в качеството си на управител *(длъжност)*

УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН ЗАБУРТОВ,

След запознаване с решението, обявлението и документацията за участие в публично състезание за възлагане на обществена поръчка с предмет: *"Предоставяне на услуги по смисъла на Закона за туризма за нуждите на Държавно предприятие „Пристанищна инфраструктура"*, изготвихме и представяме на Вашето внимание нашето **Техническо предложение** за изпълнение на поръчката съгласно техническата спецификация, както следва:

1. Предлагаме предложение за изпълнение на поръчката в съответствие с техническата спецификация и изискванията на Възложителя, включващо цялостния подход на организацията за изпълнение на услугите и организацията на работата на екипа експерти, начините на осъществяване на комуникацията с Възложителя, координация и съгласуване на дейностите и други организационни аспекти, които са необходими за качественото и навременно изпълнение на настоящата обществена поръчка.
   СЪГЛАСНО ПРИЛОЖЕНИЕ 1

2. Заявявам, че сме запознати и приемаме техническата спецификация на Възложителят по настоящата обществена поръчка и в случай, че бъдем избрани за изпълнител, ще я спазваме и изпълняваме в цялост.

3. Имам/е права за резервиране, продажба и издаване на самолетни билети на представени в BSP (Billing Settlement Plan) (международна система за уреждане на плащания във въздушния транспорт) на Република България авиокомпании или еквивалент.

[redacted]
На осн. чл. 36а, ал. 3 от ЗОП
във връзка с § 131, ал. 2 от ПЗР на ЗОП

20

[redacted]

4. Имам/е право да резервирам/е, издавам/е и продавам/е самолетни билети чрез глобална резервационна система **АМАДЕУС** (*посочва се наименование на системата*), като системата предлага висока степен на пълна, достоверна и актуална информация за наличните цени на самолетните билети.

5. С подаването на офертата се съгласяваме с всички условия на Възложителя, в това число с определения от него срок на валидност на офертата и с проекта на договор.

6. Декларираме, че няма да разгласяваме и няма да допускаме разгласяването и узнаването по никакъв начин от неоправомощени за това лица на фактите, сведенията и документите, които са ни предоставени като информация от Възложителя по повод участието в настоящата обществена поръчка.

7. Декларираме, че ще изпълним поръчката за срок от 24 (двадесет и четири) месеца.

8. Декларираме, че при изготвяне на офертата са спазени задълженията, свързани с данъци и осигуровки, опазване на околната среда, закрила на заетостта и условията на труд.

9. Декларираме, че за обезпечаване на задълженията си по договора за възлагане на обществената поръчка, преди подписване на договора ще предоставим на Възложителя гаранция за изпълнение в размер на 5% (пет на сто) от стойността на договора без ДДС, при условията, посочени в проекта на договор към документацията за участие.

Приложения: (описват се поотделно)

1. Предложение за изпълнение на поръчката в съответствие с техническата спецификация и изискванията на Възложителя;
2. Извлечение от BSP линк и/или други документи, удостоверяващи валидна оторизация, съдържащи списък на авиокомпаниите предоставили оторизация на участника;
3. Копие на документ, от който да е видно, че участникът има право да работи със глобална резервационна система.
4. Други (ако има такива се описват по отделно).

Забележка:

При изготвяне на техническото си предложението, всеки участник следва да се ръководи от всички изисквания на документацията и Техническата спецификация. Техническото предложението следва да е съобразено с насоките, дадени в Указанията за подготовка на офертите и Техническата спецификация. Ако участник не представи Техническо предложението или представеното от него предложение и/или приложенията към него не съответстват на минималните изисквания на Възложителя, той ще бъде отстранен от участие в процедурата.

Дата: 09/09/2019

[redacted]

.....

(подпис на лицето, представляващо участника, и възможност печат)

Евгения Манолова

(име и фамилия на лицето, представляващо участника)

[redacted]

На осн. чл. 36а, ал. 3 от ЗОП
във връзка с § 131, ал. 2 от ПЗР на ЗОП

[redacted]

Участниците могат да получат необходимата информация, свързана със закрила на заетостта, включително минимална цена на труда и условията на труд от следните институции:

- *Относно задълженията, свързани с данъци и осигуровки:*

Националната агенция по приходите:
Информационен телефон на НАП - 0700 18 700, интернет адрес: www.nap.bg

- *Относно задълженията, свързани с опазване на околната среда:*

Министерство на околната среда и водите
Информационен център на МОСВ:
работи за посетители всеки работен ден от 14 до 17 ч.
1000 София, ул. „ У. Гладстон" № 67
Телефон: 02/ 940 6331
Интернет адрес: http://www3.moew.government.bg/

- *Относно задълженията, свързани със закрила на заетостта и условията на труд:*

Министерство на труда и социалната политика:
Интернет адрес: http://www.mlsp.government.bg
София 1051, ул. „ Триадица" № 2
Телефон: 02/ 8119 443

[redacted]

На осн. чл. 36а, ал. 3 от ЗОП
във връзка с § 131, ал. 2 от ПЗР на ЗОП

[redacted]

ПРИЛОЖЕНИЕ 1 КЪМ ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

ОТ АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД

ЕИК 130026450

Предлагаме нашето предложение за изпълнение на поръчката в съответствие с техническата спецификация и изискванията на Възложителя, включващо цялостния подход на организацията за изпълнение на услугите и организацията на работата на екипа експерти, начините на осъществяване на комуникацията с Възложителя, координация и съгласуване на дейностите и други организационни аспекти, които са необходими за качественото и навременно изпълнение на настоящата обществена поръчка, както следва:

Настоящата обществена поръчка има за предмет предоставяне на услуги по смисъла на Закона на туризма за нуждите на ДП „Пристанищна инфраструктура", включващи осигуряване на самолетни билети за превоз по въздух на пътници и багаж при служебни пътувания на служителите на ДП „Пристанищна инфраструктура", както и на други съпътстващи услуги при необходимост – **хотелско настаняване, превоз до крайната дестинация в случаи, когато крайната дестинация не разполага с възможности за въздушен превоз (наем на автомобил и/или трансфер), осигуряване на застраховка, предоставяне на информация за визовите изисквания.**

Сред основните дестинации, до които се командироват служители на ДП „Пристанищна инфраструктура", (на база осъществени командировки в чужбина за предходен период), са:

Таблица 1

Дестинации	
София – Брюксел – София	София – Барселона – София
София – Будапеща – София	София – Атина – София
София – Париж – София	София – Варна – София
София – Амстердам – София	Букурещ – Виена – Букурещ
София – Виена – София	Букурещ – Амстердам – Букурещ
София – Прага – София	Букурещ – Прага – Букурещ
София – Рим – София	Букурещ – Брюксел – Букурещ
София – Одеса – София	Букурещ – Париж – Букурещ
София – Баку – София	Букурещ – Хамбург – Букурещ
София – Страсбург – София	Варна – Истанбул – Варна
София – Берлин – София	Варна – Брюксел – Варна
София – Лондон – София	Варна – Париж – Варна

Посоченият списък е примерен и на ангажира възложителя със закупуване на самолетни билети по изброените дестинации, нито го ограничава да закупува такива билети само в рамките на изброените дестинации.

[redacted]

На осн. чл. 36а, ал. 3 от ЗОП
във връзка с § 131, ал. 2 от ПЗР на ЗОП

[redacted]

Не са обект на настоящата обществена поръчка доставката на самолетни билети от нискотарифни авиокомпании (лоу-кост), освен в случай на конкретно направена от възложителя заявка.

Заявката си за резервация на самолетни билети и/или ваучери за хотелско настаняване възложителят ще предоставя на изпълнителя чрез определените свои представители по някой от изброените начини: по електронна поща или по факс.

В заявката се посочва най-малко:

- дестинацията на пътуването;
- две имена на пътуващите, съгласно валиден документ за самоличност;
- дата на отиване и на връщане;
- друга необходима информация за точното изпълнение на конкретната заявка:

а) предпочитания за място в самолета (ако има такива);

б) необходимост от осигуряване на въздушно карго за превоз на багаж (ако такава е налице);

- локация на провежданото събитие, с което ще бъде ангажиран командированият служител, в близост до която трябва да бъде осигурено хотелско настаняване;
- наименованието на проекта, за чиято сметка са пътните разходи/ разходите за настаняване (когато е приложимо).

При изпълнение на обществената поръчка, АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД ще извърши следното:

1. **АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД ЩЕ** осигури възможност за покриване на всички заявени от възложителя дестинации на територията на целия свят, както и 24-часова телефонна връзка за обслужване на възложителя и за приемане и изпълнение на заявки по всяко време на денонощието, включително в почивни и празнични дни и при извънредни обстоятелства.
2. При получена заявка от възложителя, **АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД** ще предоставя отговор по електронната поща в срок до 1 час. **АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД ще** има готовност и възможност да реагира и в по-кратък срок (до 30 минути) при извънредни обстоятелства и/или спешни случаи, включително в извънработно време и през почивни и празнични дни.
3. **АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД** ще предоставя минимум **три възможно най-добри варианта на превозване (по въздух) и маршрути (директни и такива с подходящи връзки),** съобразени с изискванията на възложителя, както и **минимум три варианта за хотелско настаняване.**
4. **АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД ще** предложи в отговор на заявката: авиокомпанията, маршрута, класата, часовете, престой, цена на самолетните билети, име на хотела, срока на валидност на цената и др.
5. Посочената в отговора на **АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД** крайна обща цена включва сумата от цените на самолетните билети, на съответните такси за обслужване, летищни такси, данъци, медицински застраховки (когато са заявени) и всички други разходи, когато има такива. Размерът на таксата за обслужване не може да надвишава размера на таксата за обслужване на изпълнителя, посочена в ценовото му предложение, неразделна част от договора. При хотелско настаняване крайната обща цена включва сумата от цената за престой, такси и всякакви други разходи, когато има такива.

[redacted]

На осн. чл. 36а, ал. 3 от ЗОП
във връзка с § 131, ал. 2 от ПЗР на ЗОП

6. След потвърждаване на предложението (отговора по т. 4) от възложителя, **АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД** няма право в посочения срок на валидност да предлага по-висока цена от посочената за конкурентния/те полет/и.

7. Предлаганите маршрути за пътуванията от **АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД** ще бъдат по вътрешни и международни редовни въздушни линии[1] с директни полети, а когато това е невъзможно – с едно прекачване или съответно с минимален брой подходящи връзки за съответните дестинации. По изрична заявка от страна на възложителя, **АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД ще** осигури възможност за закупуване на самолетни билети на нискотарифни авиокомпании, като предостави всички условия на пътуване.

8. Цената на самолетния билет ще се определя въз основа на най-ниската предлагана цена от всички представени в България авиокомпании, валидна към датата на закупуването му, увеличена с договорената такса за издаване на самолетния билет. Цените на билетите ще включват и дължимите летищни такси, такси за сигурност и други такси, установени от местното законодателство.

9. **АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД** е длъжен, при определяне на цената на всеки билет, да прилага всички валидни към датата на пътуването отстъпки на авиокомпаниите (седмичен престой, уикенд правило, сезонни отстъпки, минимален престой и други промоции), бонусни програми и преференциални условия, които авиокомпаниите предлагат въз основа на сключени споразумения, както процент на освобождаване на възложителя от дължащите се по тарифни условия глоби за смяна на датите/ името на пътуващия или отказ от пътуването. **АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД** гарантира възможност за осигуряване на безплатни самолетни билети за възложителя, съответстващи на сумата от определена стойност на закупените билети.

10. Цените на билетите ще се определят в български лева по курса на БНБ в деня на предоставяне на отговора до възложителя.

11. При издаване на самолетни билети, възложителят ще получава автоматично на посочени от него електронни адреси електронните билети от сървъра на резервационната система, ползвана от **АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД**.

12. При необходимост и направена заявка от представител на възложителя, **АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД ще** осигурява медицинска застраховка (застраховка „Помощ при пътуване в чужбина", валидна за срока на престоя в съответната дестинация) на пътуващите лица. В този случай, **АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД** едновременно с осигуряването на самолетния билет ще предоставя и съответната медицинска застраховка.

13. **АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД** ще предоставя информация за визовите изисквания на държавата, до която се извършва пътуването, ако има такива, и при изрична заявка - ще изготвя необходимата на командирования служител на ДП „Пристанищна инфраструктура" виза за пребиваване в съответната страна.

14. **АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД ще** предлага онлайн чекиране за всички авиокомпании, за всички полети и дестинации и при направена заявка от страна на възложителя ще извърши предварително чекиране/издаване на борднн карти за заявените авиокомпании и полети.

15. При възникване на проблем със самолетен билет, хотелска резервация или настаняване, съответната страна уведомява другата, като изпълнителят незабавно осигурява друг самолетен билет за подходящ полет, съответно хотелска резервация/ настаняване в друг равностоен хотел, отговарящ на изискванията на възложителя.

[1] За „Редовна въздушна линия" се прилагат понятията по смисъла на чл. 2, параграф 16 от Регламент (ЕО) № 1008/2008 на Европейския парламент и на Съвета от 24 септември 2008 година относно общите правила за експлоатиране на въздухоплавателни услуги в общността.

На осн. чл. 36а, ал. 3 от ЗОП
във връзка с § 131, ал. 2 от ПЗР на ЗОП

[redacted]

Когато проблемът се дължи на извънредни и/или форсмажорни обстоятелства, непозволяващи осъществяване на съответното пътуване, **АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД** е длъжен да осигури алтернативни варианти за пътуване, както и да съдейства за възстановяване на стойността на билета или за безплатното премаршрутиране на пътниците чрез съгласуване с авиокомпанията, чийто полет няма да бъде осъществен.

16. **АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД** ще осигурява хотелско настаняване, отговарящо на изискванията на възложителя, за което възложителят заплаща съответната крайна цена. В крайната цена за хотелско настаняване ще се включва таксата за обслужване и цената за нощувка, както и допълнителни такси (градски, туристически и други) и данъци. Крайната цена ще бъде съобразена с размера на квартирните пари, определени в Наредбата за служебните командировки и специализации в чужбина (в сила от 01.07.2004 г.).

17. В случай, че организаторът на събитието препоръчва конкретен хотел за настаняване на участниците и е договорил предварително преференциални цени за настаняване, при изрична заявка от страна на възложителя, **АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД** ще осигурява хотелско настаняване в същия хотел при договорените преференциални цени.

18. **АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД** ще извършва онлайн резервации от името на възложителя със собствена кредитна карта.

19. **АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД** ще предоставя информация за най-икономичния и удобен вариант за придвижване от летището до резервирания хотел и мястото на събитието с градски транспорт (цени на билети, разписание и др.).

20. Възложителят си запазва правото да не приеме предложения за хотелско настаняване и/или самолетен билет на изпълнителя, в случай, че не го удовлетворяват, и да поиска нови варианти.

21. В случай на неосъществено хотелско настаняване (след издаден ваучер), **АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД** се задължава да направи възможното за освобождаване/ намаляване на евентуални санкции за възложителя, съгласно условията на резервацията.

22. **АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД** се задължава да оформя надлежно документацията, свързана с осъществяването, отчитането и заплащането на самолетни билети/хотелско настаняване, в пълно съответствие с изискванията на възложителя, както и да съхранява всякаква документация, свързана с изпълнението на договора.

23. Проверката на ценовите условия, предложени от определения за изпълнител участник се осъществява чрез извършване от външен експерт на периодична насрещна проверка на минимум 3 авиокомпании по минимум 3 броя произволно избрани издадени самолетни билети за пътувания на служители или членове на УС на предприятието.

24. Срок за изпълнение при всяка конкретна потвърдена заявка – край на следващия работен ден, но не по-късно от 24 часа от получаване на потвърждаването от възложителя, с възможност за изпълнение и в по-кратък срок (до 2 часа за издаване на самолетен билет и до 4 часа за издаване на ваучери за хотелско настаняване) при извънредни обстоятелства и/или спешни случаи, включително в извънработно време и през почивни и празнични дни.

25. **АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД** всеки два месеца ще информира писмено възложителя (по ел. поща) относно бонусните програми на авиокомпаниите и/или предлаганите от тях промоционални цени на билети, както и да води, следи и актуализира файлове с натрупващите се бонуси и да уведомява възложителя за предстоящо издаване на безплатен билет

[redacted]

На осн. чл. 36а, ал. 3 от ЗОП
във връзка с § 131, ал. 2 от ПЗР на ЗОП

26

[redacted]

26. АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД ще спазва приложимото законодателство по отношение на защитата на личните данни, като осигурява зашита и гарантира конфиденциалност на личните данни на физическите лица (служителите и членовете на УС на ДП „Пристанищна инфраструктура"), както и на всяка друга информация, свързана с тяхното пътуване (дати, маршрути, настанявания, превозвачи и др.).

27. Възложителят ще определи свои представители за контакти и контрол за срока на изпълнение на договора. Представителите на **АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД** за контакти при изпълнение на договора следва да бъдат лицата, посочени от него в Списъка към офертата и притежаващи необходимата квалификация и опит в резервацията и продажбата на самолетни билети, съгласно настоящата документация.

28. Срокът за изпълнение на обществената поръчка е 24 месеца от датата на подписване на договора или до достигане на прогнозната стойност, посочена в обявлението.

29. АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД има право да резервира и издава или продава самолетни билети чрез глобална резервационна система – „Амедеус" (Amadeus) и разполага с валиден договор за оторизация.

30. Изпълнителят да има оторизация за работа в системата Billing Settlement Plan (BSP).

Място за изпълнение на услугата: Изпълнителят трябва да доставя за своя сметка билети за пътуване/ ваучери за настаняване при невъзможност за издаване на електронни билети - в сградата на Главното управление на ДП „Пристанищна инфраструктура" на адрес: гр. София 1574, бул. „Шипченски проход" № 69, ет. 4 или на друго посочено от Възложителя място.

Цел на настоящото описание на дейностите, които ще бъдат извършени за изпълнение на поръчката е да осигурим на Възложителят най-добри условия за изпълнение на услугата при икономически най-изгодни условия, най-високо качество и пълна сигурност при изпълнението ѝ.

Резервирането и издаване на самолетни билети е основна дейност за Дружеството. Дейността преминава през следните **основни етапи**, където са посочени задължителните **действия, отговорности и правомощия** в **съответствие с изискванията на Възложителя**, писмените Инструкции по ISO 9001 и ISO 27001.

Етап 1 – Запитване от Клиент/ Получаване на заявка

Заявката за самолетна резервация се получава от Служител Самолетни Билети по **на ръка, по електронната поща, факс** или друг начин, избран от Въложителя.

Лица осъществяващи дейностите: отговорник от страна на Възложителя и отговорник от страна на Атлас Травелс ЕООД

За нуждите на **ДППИ,** Атлас Травелс ЕООД осигурява минимум 2ма /двама/ **висококвалифицирани служители** съгласно Техническо предложение за изпълнение на поръчката. Двамата служители са запознати с всеки детайл на Договора и технологията на изпълнението му и са взаимнозаменяеми. Възложителят/ неговите служители изпращат запитването по удобен за тях начин, напр. по e-mail. E-mail

[redacted]
На осн. чл. 36а, ал. 3 от ЗОП
във връзка с § 131, ал. 2 от ПЗР на ЗОП

[redacted]

конфигурацията позволява всеки от двамата служители в момента на изпращане на заявката да я прочете и да отговори в уговорения срок, съгласно Техническото предложение. **Взаимнозаменяемостта** на служителите гарантира **проследяемост** на всяка резервация и запитване когато конкретен служител отсъства и се гарантира постоянно високо качество на обслужването, независимо от сезонност, форс мажор, др. Ние разполагаме с 10 телефонни линии, което позволява бърза връзка във всеки момент от денонощието, вкл. с дежурни мобилни телефони за връзка в извънработно време.

Възложителят може да изпрати **заявката по e-mail, по факс, по телефон или на място в офиса на Атлас Травелс ЕООД.**

Заявката се обработва в рамките на оферирания срок след получаването ѝ.

В Атлас Травелс ЕООД обръщаме **специално внимание и грижа на заявки в извънработно време, почивни дни, спешни случаи**. Това са всички нови заявки, **както и заявки за промени** по съществуващи вече резервации или издадени самолетни билети. Често това са промени, настъпващи по независещи от пътника/ Възложителя обстоятелства, вкл. влошени метеорологични условия, стачки, закъснение на полет, както и по желание на пътника – напр. необходимост от удължаване или намаляване на престоя, промяна в датата на пътуване, в маршрута и др. За всички спешни случай на разположение на Възложителя са **горещите телефонни линии**. Служителите имат достъп до електронните си пощи и до всички резервационни системи и могат да **приемат и обработят всяка заявки 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата.**

За нуждите на корпоративни клиенти, като **ДППИ,** можем да предложим при желание, отделен e-mail адрес на нашия сървър, където да се получават заявките и да тече цялата кореспонденция, напр.:

ticket@atlas-travels.net

Нашият опит показва, че това дава допълнителна прозрачност и помага комуникацията да тече много по-бързо и лесно; този e- mail е достъпен за всички лица, ангажирани с изпълнението на дейностите по договора и те могат да реагират бързо и адекватно на всяко запитване, дори в извън работно време.

Етап 2 – Обработване на заявката на Възложителя

Лица осъществяващи дейностите: отговорник от страна на Атлас Травелс ЕООД

На този етап заявката на Възложителя е постъпила при служителя, който ще я обработи. След първоначалния преглед на заявката е важно да се установи:

- Наличие на начална и крайна **точка на пътуването;** при необходимост се уточнява предпочитано летище в крайната точка на пътуването /напр. предпочитания относно летище на кацане, когато има повече от един добър вариант – летище Ню Арк или летище JFK в Ню Йорк и т.н./;
- Наличие на **дата/и на заминаване и дата/и на връщане**. Възможно е Възложителят да иска да провери повече от една дата на заминаване/ връщане с цел избор на оптимални варианти/ полети за Възложителя, цена, др.
- Наличие на **имена на пътник/-ци**. На този етап е възможно Възложителят да не подаде име/-на на пътник/-ци, а само да изиска информация относно полети, връзки, цени, разписание, летища, др.

За обслужване на корпоративни клиенти работим със **Заявка за самолетен билет**, която е за удобство и по - ефективна координация и комуникация с Възложителя, с цел

На осн. чл. 36а, ал. 3 от ЗОП
във връзка с § 131, ал. 2 от ПЗР на ЗОП

[redacted]

осигуряване на точна и актуална информация по всяко време. Тя съдържа нужната информация, облекчава процеса и осигурява бързо и качествено обслужване.

Напр. Ако Възложителят има изискване за конкретни часове на пътуването – пристигане в крайната точка на пътуването преди/ след определен час или др. – това може да се отрази в заявката, за да се предложат варианти, които отговарят на това изискване. Ако няма подходящи полети, се предлагат и всички други възможни, с цел да се улесни избора на Възложителя.

При получаване на повече заявки почти едновременно от страна на Възложителя отговорните по договора служители Самолетни билети разпределят обработването им помежду си, като се поставя приоритет, отчитайки спешността на конкретното запитване, при спазване на оферирания срок. При постъпване на заявка от страна на Възложителя, определените за изпълнението на Договора служители обработват само тези заявки, докато отговорят на Възложителя в рамките на оферирания срок.

Етап 3. – Проверка на възможности – превозвачи, време, маршрут, др.

Лица осъществяващи дейностите: отговорник от страна на Атлас Травелс ЕООД

Възможностите за реализиране на пътуването се избират съгласно изискванията на Възложителя относно:

- **Полети:** авиокомпания/ ии, маршрут/ и, часове, престой, терминали, др.
- **Проверка на цени/ свободни места в различните глобални резервационни системи** – Амадеус и Галилео.

При подготовката на информацията служителят задължително проверява и разписва подробно всички детайли по пътуването, както **визовите изискванията** за държавата, до която се извършва пътуването, така и за транзитните държави /ако има такива/.

Така подготвена оферта се съхранява на сървъра в папка: клиент/дата/име на офертата, напр.: **ддпп/02092015/Лондон.** За клиента се подготвя файл с цялата информация. Ако в заявката има запитване за хотел, медицинска застраховка или друго, в същия е-mail се изпращат и тези оферти.

Друг задължителен и особено важен елемент е проверката **за крайния срок за издаване на всеки вариант за самолетен билет,** която се получава от резервационната система и трябва да се предостави на Възложителя абсолютно задължително.

Етап 4. – Предоставяне на варианти за реализирането на пътуването.

Атлас Травелс ЕООД предоставя отговор на възложителя, като предоставя информация за визовите изисквания на държавата, до която се извършва пътуването (ако има такива и при желание на Възложителя).

Лица осъществяващи дейностите: отговорник от страна на Атлас Травелс ЕООД

Най-добрите варианти за реализирането на всяко пътуване се предоставят на Възложителя съгласно неговите изисквания:

- На оторизирано лице/а;
- По e-mail писмено;
- По факс писмено;
- На ръка;
- На място в офиса на Атлас Травелс ЕООД;
- Друго.

[redacted]

На осн. чл. 36а, ал. 3 от ЗОП
във връзка с § 131, ал. 2 от ПЗР на ЗОП

[redacted]

Цената се определя на база най-ниска предлагана цена от представените в България авиокомпании, с всички валидни към датата на заявяването му отстъпки на авиокомпаниите, промоции и др.

Оттоворът съдържа всички възможни варианти за реализиране на пътуването (директни и такива с подходящи връзки) минимум 3(три) варианта. Възложителят си запазва правото да избере съответен вариант, като потвърди заявката или да откаже възлагането й, в случай че нито един от предложените варианти не е подходящ по негова преценка и да изиска нов вариант.

При възникване на извънредни обстоятелства, срокът за реакция на служителите на АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД е до 10 минути от потвърждаване на заявката. Възложителят определя кога има извънредни обстоятелства.

Независимо как сме получили конкретното запитване, ние **винаги изпращаме и писмен оттовор.** Напр. ако запитването се получи по телефон устно и по същия начин се предостави информация относно вариантите за реализирането на пътуването, след приключване на телефонния разговор същата информация се изпраща и на оторизираното лице от страна на Възложителя по e-mail.

Етап 5 – Резервиране.

Лица осъществяващи дейностите: отговорник от страна на Атлас Травелс ЕООД

Важен елемент на този етап от дейността е **правилното изписване на имената на пътника/-ните по документ**, с които ще се пътува – лична карта, задграничен паспорт, служебен задграничен; затова и тази информация **е част от заявката**.

Във всяка направена резервация **задължително се вписва**: код/ име на Възложител, организация, лице за контакт, телефон, email за контакт, номер на персонална и корпоративна карта за участие в бонусната програма на конкретния превозвач, оферирана цена, задължително се поставя опция за ежедневно ръчно и автоматично търсене на по-ниска цена/ нови промоции, както и друга важна за осигуряваането на качеството информация (предпочитан тип седалка, храна, др.).

На този етап служителят на Атлас Травелс ЕООД **задължително проверява** имената на пътниците, за да се избегне опасността от грешки в изписването. Във всяка резервация задължително се **внасят персоналните и корпоративни номера на бонусните програми**, в които Възложителя и неговите служители участват. Подробна информация при желание от страна на Възложителя се предоставя **в рамките на 20 минути**, при спешни случай – до 10 минути.

Във всяка резервация се отбелязват и допълните услуги на Възложителя/ пътника, вкл.:

- Специфичен тип седалка в самолета;
- Специфичен тип храна /напр. вегетарианска, др.;
- Специфични изквания относно различни допълнителни изисквания – напр. количка, асистент, наземна стюардеса, ВИП,
- Др.

Друг задължителен и особено важен елемент е **информацията за крайния срок за издаване на всеки билет**, която се получава от резервационната система и се предоставя на Възложителя **абсолютно задължително.**

Етап 6. – Изпращане на резервация

Лица осъществяващи дейностите: отговорник от страна на Атлас Травелс ЕООД

[redacted]

На осн. чл. 36а, ал. 3 от ЗОП
във връзка с § 131, ал. 2 от ПЗР на ЗОП

[redacted]

Резервацията се изпраща на оторизираните лица от страна на Възложителя задължително в писмен вид – e-mail, факс, др. независимо как е получена и обработена заявката, в договорения срок, а при спешни случай в по- кратък срок. Възложителят определя кога има спешен случай.

След като служителят на Атлас Травелс ЕООД изпрати на Възложителя направените резервации в писмен вид **се свързва с отговорното лице от страна на Възложителя,** за да се убеди, че офертата е получена.

Софтуерното решение, което предлагаме на Възложителя позволява, от момента на създаването на резервацията, Възложителя да провери цялата информация, достъпна от резервационната система, авиокомпанията и т.н.:

- имена на пътника/-ците,
- дати на пътуване,
- авиокомпания превозвач,
- номера на полети,
- транзитни летища – когато пътуването е с прекачване,
- терминали на излитане и кацане,
- продължителност на всеки полет,
- карта на терминалите,
- статус на резервацията – напр. потвърдена, в лист на чакащите, др.
- точен тип самолет,
- продължителност на полета,
- вид храна, която се сервира по принцип на полета – напр. закуска, обяд, вечеря,
- специфичен вид храна, поръчана за конкретен пътник и статус – напр. вегетарианска храна, потвърдена, очакваща потвърждение, др.
- конкретна седалка в самолета, резервирана за конкретен пътник и статус на тази услуга – напр. седалка до пътека, до прозорец, конкретен ред и номер, потвърдена, очакваща потвърждение, др. с подробен план на седалките в самолета /seat map/
- номер на карта за трупане на мили,
- друго.

Етап 7 – Одобрение от страна на Възложителя.

Лица осъществяващи дейностите: отговорник от страна на Възложителя и отговорник от страна на Атлас Травелс ЕООД

Възложителят има право да избере един или повече варианти за пътуването или да изиска нови варианти, ако нито един от предложените не го устройва. Задължение на служителя е да разбере, ако предложените варианти не са приемливи каква е причината – напр. Възложителят изисква много ранни часове на полети на отиване и много късни на връщане или друго – и да се съобрази напълно с изискванията на Възложителя, при изготвянето на нови предложения за същата заявка.

Ние се ангажираме да предоставим на Възложителя **достатъчно време,** за да избере най-добрия вариант за пътуването на служителите си.

На този етап служителят получава **обратна връзка от Възложителя,** относно неговата преценка за изпратената оферта и, при необходимост, прави **съответните промени** – полети, авиокомпании, връзки, терминали, летища и др.

Ако такива промени са необходими, то **новите резервации, коригирани** се изпращат отново на Възложителя, по надлежния ред, с цялата информация, описана в предишния етап и задължително отново със срокове за издаване на билета, независимо дали са същите или не. Възложителят може да прави необходимите промени, да анулира и т.н. направените резервации, да променя дати, имена, маршрут и т.н.

[redacted]

На осн. чл. 36а, ал. 3 от ЗОП
във връзка с § 131, ал. 2 от ПЗР на ЗОП

[redacted]

В процеса на съгласуване отделяме специално внимание на **сроковете за издаване на самолетните билети.** Винаги, когато е възможно, **ще отлагаме издаването на билета на същата цена,** докато Възложителят вземе решение за издаването му и съгласно оферирания от нас срок. Когато не е възможно отлагане на срока за издаване на същата цена един ден преди крайния срок за издаване, ние информираме Възложителя, че разполага с един ден да вземе решение за издаването на билета и каква ще е новата цена, ако билетът не се издаде в указания срок.

Възложителят има право да заяви издаването на самолетния билет в указания срок или да изисква отлагане съгласно предложените от нас срокове, които съответстват на сроковете, поставяни от авиокомпанията. В процеса на работа служителят на Атлас Травелс ЕООД взаимодейства с Възложителя и му **оказва пълно съдействие** за избор на оптимален вариант за реализиране на пътуването, при най-добра цена и в желаните от Възложителя срокове.

Етап 8. – Ежедневна проверка на съществуващи резервации.

Лица осъществяващи дейностите: отговорник от страна на Атлас Травелс ЕООД

От служителите самолетни билети се изисква **ежедневна проверка на всяка резервация** за потвърждаване на място в по-ниска резервационна класа, с цел оптимизиране на разходите за Възложителя и с цел проследяване на статуса на отделните услуги, резервирани за конкретния пътник; контролът върху тази дейност се осъществява от Супервайзорът самолетни билети и от Управителя ежедневно. При тези проверки се следи и статуса на всички допълнителни услуги, поръчани от Възложителя – напр. специално място в самолета, специфичен тип храна, др.

Софуерното решение, което можем да осигурим на Възложителя, при желание от негова страна, позволява достъп на оторизираните лица до пълната полетна информация и допълнителните услуги по всяко време, като облекчава изключително много работата и комуникацията между страните.

Етап 9 – Потвърждаване на издаването на самолетни билети.

Лица осъществяващи дейностите: отговорник от страна на Възложителя и отговорник от страна на Атлас Травелс ЕООД

На етап 9 ние получаваме от Възложителя потвърждение за издаване на самолетния билет на конкретния пътник/ци по e-mail, факс, устно, др.

На този етап Възложителят може да потвърди издаването и на други пътнически документи – напр. ваучер за хотелско настаняване, застраховка, друго – а ние имаме грижата документите да се издадат едновременно, с цел да се предадат едновременно на Възложителя за негово улеснение.

Възложителят може да потвърди издаването на самолетен билет по всяко време на денонощието, вкл. в почивни и празнични дни и в извънработно време – на разположение са горещи линии за обслужване в такива случай, които се обслужват едновременно от независими дежурни лица.

Етап 10. – Издаване на самолетен билет, допълнителни дейности.

Лица осъществяващи дейностите: отговорник от страна на Възложителя и отговорник от страна на Атлас Травелс ЕООД

На този етап физически се издава билета, съгласно потвърждението на Възложителя. Дейността отнема минута, служителят самолетни билети издава билета незабавно в рамките на договорения срок – електронен билет или хартиен билет, съгласно искането на Възложителя.

На осн. чл. 36а, ал. 3 от ЗОП
във връзка с § 131, ал. 2 от ПЗР на ЗОП

Служителят самолетни билети проверява предварително и отново всички детайли по пътуването, имена, правопис, допълнителни услуги заявени от Възложителя, др. **Ако Възложителят заяви ползване на услугата SMS потификация** кратко текстово съобщение се изпраща на посочен от Възложителя мобилен телефон /напр. на пътника/ директно от резервационната система.

Етап 11. – Изпращане на самолетния билет на Възложителя.
Лица осъществяващи дейностите: отговорник от страна на Възложителя и отговорник от страна на Атлас Травелс ЕООД

Самолетният билет/и се изпраща/т на Възложителя по избрания от него начин – напр. на e-mail, с възможност да се изпрати на повече от едно оторизирани лица. При необходимост от издаване на хартиен билет, същият се доставя на Възложителя в оферираните срокове. При необходимост, билетът се доставя и на друг адрес, посочен от Възложителя в договорените срокове. Всяка форма за доставка е възможна в уговорените срокове, предвид съвременните технологични решения и обезпечение, както и предвид локацията на нашия офис.

Етап 12. – Издаване и изпращане на отчетен документ
Лица осъществяващи дейностите: отговорник от страна на Възложителя и отговорник от страна на Атлас Травелс ЕООД

Отчетните документи се издават в съответствие със ЗС и неговите актове и отговарят напълно на изискванията на Възложителя. В тях се съдържа всяка информация, изисквана от Възложителя, напр.:

- Име на пътник, маршрут, крайна дестинация, дати на пътуване, цена, др.
- Име на проект, номер на договор, друга допълнителна информация, необходима на Възложителя, др.

Отчетните документи са електронни и могат да бъдат изпратени на Възложителя по електронен път, заедно с издадения самолетен билет, или на хартия по куриер, или по друг приемлив за Възложителя начин. Можем да предоставим на Възложителя всички документи, вкл. отчетните, както по електронен път, така и на хартия на указани от Възложителя периоди, като документите се окомплектоват съгласно изискванията на Възложителя. За да се гарантира качествено и бързо обслужване, изискванията на Възложителя се разписват като **наша вътрешна процедура на вниманието на ангажираните по договора лица**, пази се на нашия сървър, а при необходимост се изготвя нова версия /когато има промяна в изискванията на Възложителя/. Новата версия се записва на сървъра, съгласно изискванията по ISO 9001 и става достояние на екипа, ангажиран с дейностите по договора, вкл. на представител на отдел Счетоводство и контрол. **Дружеството разполага със специализиран софтуер, който управлява и счетоводните процеси и гарантира най-високо ниво на точност, адекватност и сигурност на процесите. Благодарение на този софтуер, който е разработен специално за Атлас Травелс ЕООД и е ъпгрейдван многократно за целите на обслужването на нашите корпоративни клиенти през последните 3 години, са**

На осн. чл. 36а, ал. 3 от ЗОП
във връзка с § 131, ал. 2 от ПЗР на ЗОП

[redacted]

възможни в реално време разнообразни, пълни и точни справки по изпълнението на Договора, както и по отделните дейности.

При необходимост се издава **INVOICE на английски или друг език**, съгласно изискванията на Възложителя, като този отчетен документ съдържа цялата необходима информация и се доставя на Възложителя в уговорените срокове, по e-mail или на хартиен носител.

Етап 13. – Архивиране на агентски купон и отчетен документ; допълнителни дейности

Лица осъществяващи дейностите: отговорник от страна на Атлас Травелс ЕООД

Всички документи, касаещи конкретния самолетен билет се архивират на сървъра ни, където се правят и регулярни back-up на цялата информация, вкл. копие от самолетен билет, протокол, invoice, оферти, изготвени в процеса на работа по заявката, др. съгласно разписаните **процедури по ISO 9001 и ISO 27001.**

Етап 14.- Контрол

Лица осъществяващи дейностите отговорник и мениджър от страна на Атлас Травелс ЕООД

Отговорникът от страна на Атлас Травелс ЕООД проследява резервацията от нейното създаване, издаването на електронен самолетен билет, до завръщането на пътника. При настъпилите промени преди или по време на пътуването и престоя (отменени полети, промяна в часовете на излитане и/или кацане, събития от масов и форсмажорен характер и др.) се осъществява контакт (по електронна поща, телефон, SMS до пътника и др.) с Възложителя и/или пътуващото лице, като се предоставя информация с новите детайли свързани с пътуването.

В случай на извънредни обстоятелства, възникнали след закупуването на самолетен билет, непозволяващи осъществяването на полет от съответното пътуване, ще уведоми възложителя своевременно и ще съдейства за възстановяването на стойността на билета или за безплатното пренасочване на пътниците чрез съгласуване с авиокомпанията, чийто полет няма да бъде осъществен.

Управление и мониторинг на целия работен процес от приемане на заявката до издаване на финансовите документи и доставката, както и срокът за заплащане на услугата (съгласно договора) се контролира от Мениджър продажби, който в случай на необходимост осъществява връзка с Възложителя.

Ще се провеждат **регулярни срещи на управленско ниво**, с цел да се обсъдят всички предизвикателства възникнали при предоставянето на самолетни билети, да се въведат промени или да се приемат нови предложения за оптимизиране на работата.

Когато е необходимо **ще осигурим заместващи лица от страна на Атлас Травелс ЕООД за обслужване и изпълнение на заявките** на Възложителя с подходяща квалификация, умения и професионален опит.

Допълнителните дейности по осигуряването на самолетни билети за страната и чужбина за превоз на пътници и багаж се реализират при необходимост и възможност:

- Когато авиокомпанията/иите предлагат услугата он-лайн чек-ин: след издаване на самолетния билет задължително се проследява възможността за он-лайн чекиране на пътника и изпращане на бордните карти на избран от Възложителя имейл или телефон/ за всички авиокомпании, които предлагат тази услуга/.

[redacted]
На осн. чл. 36а, ал. 3 от ЗОП
във връзка с § 131, ал. 2 от ПЗР на ЗОП

[redacted]

Възложителят решава дали иска да се възползва от тази услуга или не; он-лайн чекирането позволява на пътниците да преминат по-бързо през летищните служби. За наши корпративни клиенти ние предлагаме услугата 24ч. преди полет, като бординг пасовете се изпращат или до оторизирано лице или до пътника, според желанието на Възложителя. За полетите в посока България услугата също може да се предложи, като бордните пасове може да се изпратят отново на Възложителя, на пътника или напр. на рецепция в хотела, където са настанени пътниците, с молба да се разпечатат и предоставят на пътника преди чек-аут.

На практика, в началото на всеки ден, работен и почивен, се проверяват всички резервации, за които он-лайн чек-ин системата е отворена и ако има постигнатите договорености с конкретния клиент/ Възложител се прави он-лайн чек-ин и се изпращат бордните карти.

- **При необходимост:** до момента на приключване на пътуването е възможно да се наложи: **промяна на дата на пътуване, промяна на маршрут, преиздаване на билет по желание или не по желание на пътника, други промени**. Съгласно инструкциите по ISO 9001 тези промени се извършват при условията, договорени с Възложителя и след изрично съгласуване с оторизираните от него лица. Документите – преиздадени билети, др. – се изпращат писмено на указан от Възложителя адрес. При необходимост от възстановяване на суми след или преди започването на пътуването, Служителят самолетни билети изготвя необходимите пътнически и други документи и ги предоставя на Възложителя, съгласно договорени срокове, съдържание, др. Дейностите на този етап продължават до успешното приключване на пътуването и предоставянето на Възложителя на всички съпътстващи документи, възникнали на този етап.

От изключителна важност е възможността да се реагира при спешни ситуации, вкл. в извънработно време. В софтуерното решение, което можем да предоставим на Възложителя, тези промени се отразяват своевременно и са достъпни он-лайн за оторизираните лица.

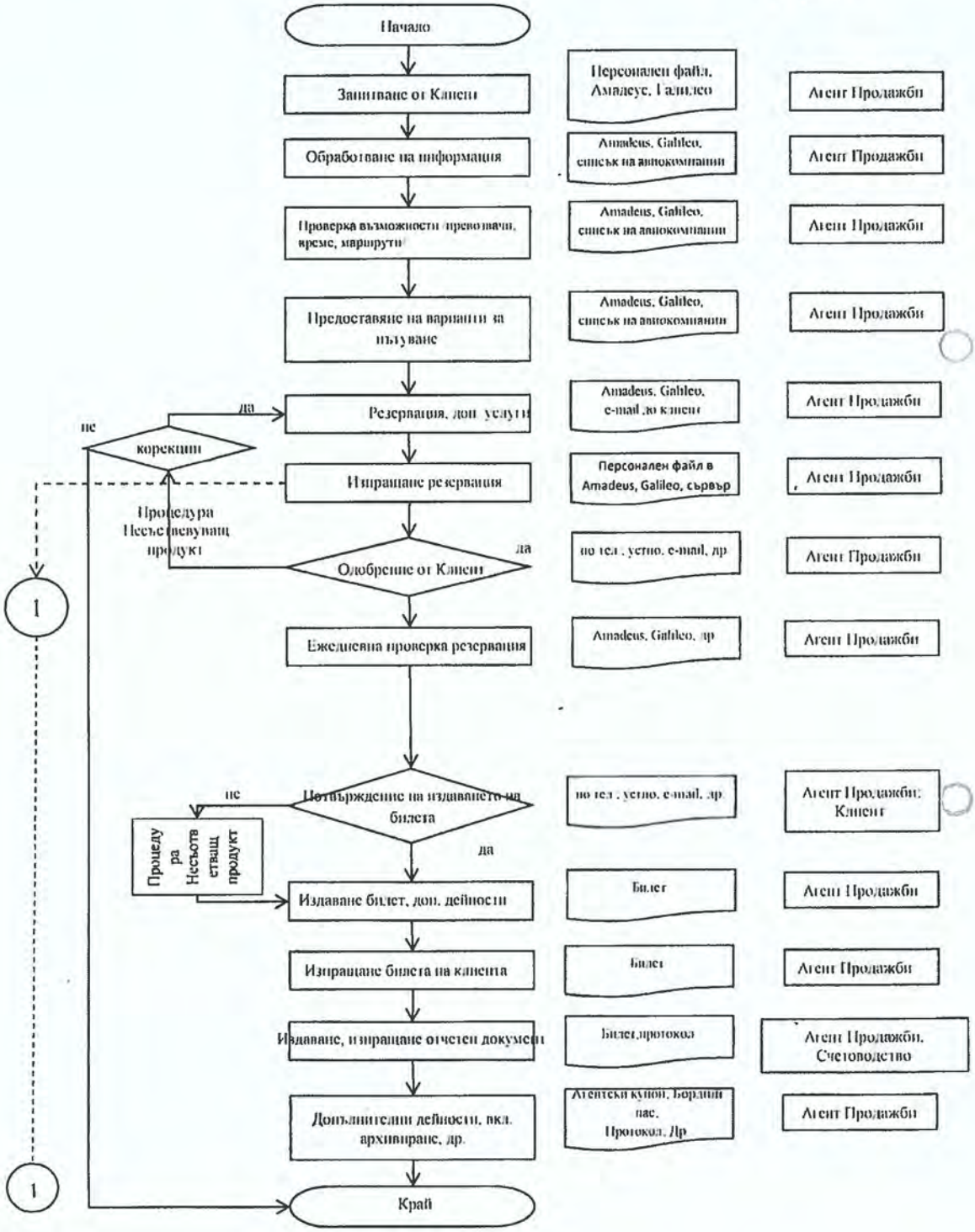
Тази технологична карта важи за Служителите Самолетни билети, ангажирани с дейностите по Договора, както и за всички служители предлагащи услугата или етап от нея.

Разработил: Цветелина Арнаудова
Подпис:
Утвърдил: Евгения Манолова

[redacted]

На осн. чл. 36а, ал. 3 от ЗОП
във връзка с § 131, ал. 2 от ПЗР на ЗОП

Образец



На осн. чл. 36а, ал. 3 от ЗОП
във връзка с § 131, ал. 2 от ПЗР на ЗОП

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
Образец

ДО
Г-Н АНГЕЛ ЗАБУРТОВ
ГЕНЕРАЛЕН ДИРЕКТОР НА
ДП „ПРИСТАНИЩНА ИНФРАСТРУКТУРА"

ЦЕНОВО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

От АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД

(наименование на участника)

ЕИК/код по Регистър БУЛСТАТ/регистрационен номер или друг идентификационен код 130026450 и ДДС номер 3220075019 от 26.11.2003 г., със седалище и адрес на управление/с адрес: гр. София – 1434, бул. Симеоновско шосе № 276, представляван/о от Евгения Манолова *(име и фамилия)*, в качеството на управител *(посочва се длъжността и качеството, в което лицето има право да представлява и управлява)* - участник в процедура публично състезание за възлагане на обществена поръчка с предмет: *"Предоставяне на услуги по смисъла на Закона за туризма за нуждите на Държавно предприятие „Пристанищна инфраструктура"*

УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН ГЕНЕРАЛЕН ДИРЕКТОР,

С настоящето представяме нашето ценово предложение за изпълнение предмета на горепосочената обществена поръчка, както следва:

1. Предлагаме такса за издаване на един самолетен билет (такса обслужване) в размер на **0.00 (словом: нула) лева без ДДС.**

Таксата за обслужване за всички дестинации следва да бъде една и съща, независимо дали полетът е директен или недиректен и независимо от броя на прекачванията за съответната дестинация при недиректни полети. Участникът следва да предложи такса обслужване, в лева, за осигуряване на един самолетен билет за пътуване до всяка дестинация, независимо от вида на билета и/или авиокомпанията. Размерът на такса обслужване не може да бъде увеличаван в хода на изпълнението на договора.

2. Предлаганата от нас отстъпка в проценти от дължимите по тарифни условия суми (глоби) за смяната на датата на пътуване, името на пътуващия или отказ от пътуване е **100 %** **(словом: сто процента)**

Участникът следва да предложи в процентно изражение отстъпка от дължимите суми (глоби), в случай, че възникне някоя от следните ситуации - смяна на датата на пътуване; смяна на името на пътуващия; отказ от пътуване.

3. Ще предоставяме бонусен самолетен билет - икономична класа за европейска дестинация, всеки път, когато сумата от стойностите на закупените билети в лева достигне 19 900.00 без ДДС (словом: деветнадесет хиляди и деветстотин лева).

На осн. чл. 36а, ал. 3 от ЗОП
във връзка с § 131, ал. 2 от ПЗР на ЗОП

При бонусния самолетен билет, освен тарифата на авиокомпанията, летищните такси, такси за сигурност и други такси, установени от местното законодателство, ще бъдат за наша сметка.

Под стойност на самолетен билет следва да се разбира крайната цена на билета, с включени всички дължими летищни такси, данъци, такси за сигурност и други такси и разходи съгласно националното законодателство и/или законодателство на страната по местодестинация на пътуването.

4. Потвърждаваме, че сме запознати с всички условия на изпълнение на поръчката, които произтичат от изискванията на Възложителя в документацията и в предложената цена сме отчели всички разходи за изпълнение на поръчката в съответствие с посочените изисквания.

При условие, че бъдем избрани за Изпълнител на обществената поръчка, ние сме съгласни да представим /парична /банкова гаранция/ застраховка/, която обезпечава изпълнението чрез покритие на отговорността/ за изпълнение на задълженията по договора в размер на 5 % от стойността на договора без ДДС.

Ние сме съгласни валидността на настоящата оферта да бъде за 180 календарни дни от крайния срок за получаване на офертите и ще сме обвързани с нея и тя може да бъде приета във всеки един момент преди изтичане на този срок.

До подготвянето на официален договор, това ценово предложение заедно с писменото приемане от Ваша страна и известие за сключване на договор ще формират обвързващо споразумение между двете страни.

Дата: 09/09/2019

[redacted]

.....

(подпис на лицето, представляващо участника, по възможност печат)

Евгения Манолова

(име и фамилия на лицето, представляващо участника)

[redacted]

На осн. чл. 36а, ал. 3 от ЗОП
във връзка с § 131, ал. 2 от ПЗР на ЗОП

[redacted]