

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1 КЪМ ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ**

**КОНЦЕПЦИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКА С ПРЕДМЕТ:**

„Осигуряване на самолетни билети за превоз на пътници и багаж при пътувания в чужбина, съпътстващи дейности, хотелско настаняване и медицински застраховки по проект „Иновативни продукти и услуги в обучението, предоставяно от НИП”, процедура BG05SFOP001-3.002 - "Повишаване на компетентността на магистратите и съдебните служители чрез ефективно обучение в Националния институт на правосъдието", и други проекти, финансирани по Оперативна програма „Добро управление” (ОПДУ)

**От АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД**

Възлагането на обществената поръчка се провежда във връзка с изпълнението на проект „Иновативни продукти и услуги в обучението, предоставяно от НИП”, договор № BG05SFOP001-3.002-0002-C01/12.09.2017г. или други договори за безвъзмездно финансиране за изпълнение на проекти по ОПДУ.

Всички дейности, които ще се изпълняват от спечелилия участник, следва да отговарят както на изискванията на Възложителя и на ЗОП, така и на разпоредбите на Договор № BG05SFOP001-3.002-0002-C01/12.09.2017 г. или на друг договор за изпълнение на проект при предоставяне на безвъзмездна финансова помощ и свързаните с него документи и ръководства, уреждащи специфичните изисквания за изпълнение на проекти по ОПДУ. Всяко несъответствие може да доведе до непризнаване на разходите, извършени от Националния институт на правосъдието по проект „Иновативни продукти и услуги в обучението, предоставяно от НИП” или по други проекти, финансирани по ОПДУ.

Планираните дейности по изпълнение на Договор № BG05SFOP001-3.002-0002-C01/12.09.2017 г. са обучения и учебни посещения в европейски обучителни школи и институции.

Лицата, които ще вземат участие в дейностите по договор № BG05SFOP001-3.002-0002-C01/12.09.2017 г., са приблизително 100 участници.

Мястото на изпълнение на обученията и учебните посещения е територията на Европейския съюз.

А. Прогнозният брой и параметри на обученията по договор № BG05SFOP001-3.002-0002-C01/12.09.2017 г. са както следва:



гр. София 1000, ул. Сердика 22

М: +359 888 370 107, +359 882 509 980

Т: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16

Ф: +359 2 423 34 05

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

Средна продължителност на обучение	до 5 дни
Прогнозен брой самолетни билети	Приблизителен брой от 100
Прогнозен брой застраховки	Приблизителен брой от 100
Брой нощувки	До 4 нощувки на участник

Б. Прогнозният брой и параметри на обученията/учебни посещения извън тези по договор № BG05SFOP001-3.002-0002-C01/12.09.2017 г. и по други договори за безвъзмездно финансиране за изпълнение на проекти финансирани от ОПДУ, са както следва:

Средна продължителност на обучение	До 4 дни
Прогнозен брой самолетни билети	Приблизителен брой от 30
Прогнозен брой застраховки	Приблизителен брой от 30
Брой нощувки	До 3 нощувки на участник

**АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД предлага да организира и изпълни поръчката, съгласно документацията за участие на Възложителя и в съответствие с изискванията на техническата спецификация, както следва:**

АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД ще осигури възможност за приемане и изпълнение на заявки в рамките на работното време на Националния институт на правосъдието (9.00 – 17.30 ч.). При необходимост ще осигури възможност за приемане и изпълнение на заявки в извънработно време, почивни и празнични дни.

При заявка за резервация на самолетни билети, медицинска застраховка и хотелско настаняване, АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД ще предостави отговор по e-mail, посочен от Възложителя, в рамките до 4 часа след получаване на заявката. Отговорът ще съдържа най-малко следната информация за резервацията на самолетния билет – авиокомпания, маршрут, продължителност на пътуването в часове, престой (в случай че има такъв), цена, срок на изтичане на резервацията, както и количество включен багаж в цената на билета, а за хотела – категория, адрес, цена на нощувка и включени услуги в цената, както и срок за изтичане на резервацията.



гр. София 1000, ул. Сердика 22

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

M: +359 888 370 107, +359 882 509 980

T: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16

F: +359 2 423 34 05

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

**АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД** ще предостави медицински застраховки на пътуващите, като същите са съобразени с изискванията на държавата, в която лицето пътува, както и с продължителността на даденото обучение или работно посещение.

**АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД** ще потвърждава резервацията за издаване на конкретен билет, медицинска застраховка и/или хотелско настаняване в срок, който не може да бъде по-дълъг от 1 час от получаването на потвърждение за одобрен вариант от страна на Възложителя.

**АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД** ще следи за промени в цените и условията по съответната заявка (напр. отложени полети и др.) и ще уведомява незабавно Възложителя в писмен вид за промените, включително и след закупуване на самолетния билет.

В случай на извънредни обстоятелства, възникнали след закупуването на самолетен билет, непозволяващи осъществяването на даден полет, **АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД** ще уведомява своевременно Възложителя и ще съдейства за възстановяването на стойността на билета или за безплатното премаршрутиране на пътниците чрез съгласуване с авиокомпанията, чийто полет няма да бъде осъществен.

**АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД** ще представи минимум два варианта (маршрути и превозвачи) за конкретна заявка, като ще предоставя възможно най-ниските на пазара, директни полети до дестинацията, посочена в конкретната заявка, в случай, че са налични такива, нетни тарифи за съответната класа, предлагани от авиокомпаниите към момента на подаването от изпълнителя на съответната заявка, както и минимум три варианта на хотелско настаняване в самостоятелна (единична) стая с включена закуска, при спазване на лимитите за цена на нощувка в чужбина, заложиени в Наредбата за служебните командировки и специализации в чужбина.

Възложителят си запазва правото да избере съответен вариант, като потвърди заявката за самолетен билет, медицинска застраховка и/или за хотелско настаняване, или да откаже възлагането ѝ, в случай че нито един от предложените варианти не е подходящ по негова преценка.

При изискани от Възложителя промени в условията за използване на заявените самолетни билети, **АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД** ще му предостави копие от полученото писмо от авиокомпанията, съдържащо точния размер на сумите, които подлежат на плащане/възстановяване вследствие от поисканите промени в условията за използване на билетите.

Когато е заявена дестинация, в която няма летище, **АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД** ще предложи самолетен билет до/от най-близкото летище, обслужващо тази дестинация, като при поискване от Възложителя ще предостави информация и ще осигури друг вид



гр. София 1000, ул. Сердика 22

М: +359 888 370 107, +359 882 509 980

Т: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16

Ф: +359 2 423 34 05

Е: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

10

транспорт (автобус, влак и други) за достигане до местоназначението в посочения в заявката срок и връщане обратно.

**\* Ползването на вътрешен транспорт ще се отчита пред и заплаща от Възложителя след представяне на копие на билета за съответния транспорт.**

При липса на директен полет в периода АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД ще предложи варианти с минимален брой подходящи връзки за съответните дестинации с кратки и/или съобразени с целите на пътуването престои.

АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД няма право да предлага варианти за пътуване и оферти, включващи полети на авиокомпаниите, на които е забранено да летят в европейското въздушно пространство поради недостатъчно ниво на сигурност. Актуален списък с тези авиокомпаниите се намира на Интернет адрес: [https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/modes/air/safety/air-ban/doc/list\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/modes/air/safety/air-ban/doc/list_en.pdf).

АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД ще доставя всички поръчани от Възложителя документи, свързани с изпълнението по договора, по електронен път на електронен адрес, посочен в договора, или на място, на хартиен носител в рамките на 1 (един) работен ден от издаването на документите, като при необходимост от спешни пътувания този срок може да е по-кратък – в сградата на Националния институт на правосъдието, с адрес гр. София, ул. „Екзарх Йосиф“ №14. Разходите за доставянето ще са за сметка на АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД.

АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД ще изпраща на Възложителя копие от електронен билет, копие от документ, удостоверяващ на правената резервация (агентски купон).

АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД ще съхранява и предоставя на Възложителя при поискване извлечения от резервационни и разплащателни системи и всякаква документация, свързана с изпълнение на договора 5 (пет) години след закриването на Оперативна програма „Добро управление“ или за период от три години след годината, през която е извършено частично закриване. Сроковете спират да текат в случай на съдебни процедури или по надлежно обосновано искане на Европейската комисия.

Едновременно с осигуряването на самолетни билети АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД ще предоставя и съответната медицинска застраховка за всеки издаден самолетен билет.

АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД ще предоставя медицински застраховки с покритие на основни рискове на стойност 10 000 евро с включен асистанс.

АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД ще информира писмено Възложителя за валидни към датата на пътуването отстъпки на авиокомпаниите/хотелските вериги (седмичен престой, уикенд тарифа, сезонни отстъпки, минимален престой и други промоции),



гр. София 1000, ул. Сердика 22

M: +359 888 370 107, +359 882 509 980

T: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16

F: +359 2 423 34 05

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

бонусни програми, намаления за групови пътувания, както и на други преференциални условия.

**АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД** ще води регистър с натрупващите се бонуси и писмено ще уведомява Възложителя за възможността за издаване на безплатен билет.

**Заявяване от Възложителя на параметрите за конкретно обучение в европейски обучителни школи и институции. Основни етапи за изпълнение.**

**Основните етапи за изпълнение на обществената поръчка са, както следва:**

1. Заявяване на услугата от Възложителя;
2. Офериране от страна на Изпълнителя;
3. Съгласуване на предложенията;
4. Резервиране на заявените услуги;
5. Издаване на самолетен билет, вкл. на билет за вътрешен транспорт, ако е приложимо;
6. Издаване на документ за медицинска застраховка;
7. Издаване на документ за хотелско настаняване;

Възложителят ще уведомява чрез писмена заявка Изпълнителя за предстоящо обучение, изпратена по електронна поща до Изпълнителя. Заявката ще се подава от посочените в договора за обществена поръчка длъжностни лица, представители на Възложителя. Заявката ще се адресира до лицето за контакти на Изпълнителя, определено със сключения договор за обществена поръчка. Заявката ще се прави до 14 календарни дни преди датата на провеждане на мероприятиято. При непредвидени ситуации е допустимо заявяване на потребност до 7 календарни дни преди датата на провеждане на мероприятиято.

**Заявката ще съдържа следната информация:**

- а. Дата и населено място/държава на провеждане на събитието;**
- б. Планиран брой на участниците;**
- в. Необходим брой самостоятелни (единични) стаи;**
- г. Брой нощувки (с вкл. закуски).**



гр. София 1000, ул. Сердика 22

M: +359 888 370 107, +359 882 509 980  
T: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16  
Ф: +359 2 423 34 05

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

12

Получаването на заявката ще се потвърждава от АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД по телефон и/или имейл АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД ще обработва съответната заявка, като до 4 часа след получаването ѝ ще представя минимум два варианта (маршрути и превозвачи) за конкретна заявка, като предоставя възможно най-ниските на пазара, нетни тарифи за съответната класа, предлагани от авиокомпаниите към момента на подаването от Възложителя на съответната заявка, при възможност за директен полет, когато се предлагат такива, както и минимум три варианта на хотелско настаняване в случаите, в които това е възможно, при спазване на лимитите за цена на нощувка в чужбина, заложиени в Наредбата за служебните командировки и специализации в чужбина.

АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД ще потвърждава резервацията за издаване на конкретен билет, медицинска застраховка и/или хотелско настаняване в срок, който не може да бъде по-дълъг от 1 час от получаването на потвърждение за одобрен вариант от страна на Възложителя.

**АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД ще спазва следните изисквания на Възложителя във връзка с организацията на изпълнение на поръчката:**

АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД ще работи в тясно сътрудничество с Възложителя, като комуникацията ще се осъществява всекидневно, във всеки момент, когато работата го налага.

Възложителят има право по всяко време да получава информация за хода на подготовката и организацията по предоставяне на услугата, предмет на настоящата поръчка.

Възложителят има право да извършва промени в параметрите на резервацията (промяна в броя на пътуващите с организиран транспорт, и т.н.), като промените може да са в посока както намаляване, така и увеличаване на параметрите по заявената услуга от негова страна, без да дължи за това финансови неустойки, такси и други обезщетения. Възложителят има право да извършва промени в броя на участниците при направена резервация без да се дължи неустойка, такса или друго обезщетение в срок до 7 (седем) работни дни включително преди конкретното събитие.

АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД гарантира възможност за контрол и коригиращи действия от страна на Възложителя.

АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД декларира, че е в състояние да започне работата по поръчката веднага след влизане в сила на договора.

Изпълнението на договора ще се отчита от АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД и ще се приема от Възложителя с окончателен доклад. Възложителят има право да иска и други доклади за отчитане на изпълнението по всяко време.



гр. София 1000, ул. Сердика 22

M: +359 888 370 107, +359 882 509 980  
T: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16  
Ф: +359 2 423 34 05

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД ще изпълнява всички мерки за информация и комуникация в съответствие с разпоредбите на Приложение XII от Регламент (ЕС) № 1303/2013, Единния наръчник на бенефициента за прилагане на правилата за информация и комуникация 2014-2020 г. (публикуван е на Единния информационен портал: [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg), секция „Програмен период 2014-2020”, раздел „Национална комуникационна стратегия.

### Ценови параметри и условия при изпълнение на поръчката:

С оглед източника и начина на финансиране, не може да се надвишават определените суми по Договор № BG05SFOP001-3.002-0002-C01/12.09.2017 г. За предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по проект „Иновативни продукти и услуги в обучението, предоставяно от НИП“ - съгласно Техническата спецификация на Възложителя

Приблизителен брой участници – 100 участника

С оглед на финансирането на договора в частта по други договори за безвъзмездно финансиране за изпълнение на проекти финансирани от ОПДУ, при приблизителен брой участници от 30 души, единичните стойности не могат да бъдат надвишават – съгласно Техническата спецификация на Възложителя.

Цената на доставените самолетни билети ще се формира на база най-ниските на пазара нетни тарифи, предлагани от авиокомпаниите към момента на подаване на резервацията, такса обслужване, дължими летищни такси, такси сигурност и други такси, установени от местното законодателство.

Цените на билетите ще се определят в лева за двупосочно пътуване в икономична класа към момента на резервацията. АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД е длъжен при определяне на цената да прилага всички валидни към датата на резервацията отстъпки на авиокомпаниите (седмичен престой, уикенд правило, сезонни отстъпки, минимален престой и други промоции), бонусни програми, както и преференциални условия, които авиокомпаниите предлагат въз основа на сключени споразумения.

**ВАЖНО: Възложителят запазва правото си при необходимост да прави заявка за еднопосочен билет!**

Към момента на издаване на самолетен билет АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД е длъжен да провери възможността и ако има такава, да предложи на Възложителя билетът да бъде закупен на по-изгодната за него цена.



гр. София 1000, ул. Сердика 22

M: +359 888 370 107, +359 882 509 980

T: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16

F: +359 2 423 34 05

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД ще извършва промяна или анулиране на издадени самолетни билети по искане на Възложителя, съгласно правилата на приложената тарифа или договорени специални изключения за изпълнителя с авиокомпаниите (ако има такива), като предварително писмено ще е информирал Възложителя за всички обстоятелства около промените или анулирането – в това число пределни срокове за корекции без настъпване или с минимални неблагоприятни последици за възложителя.

АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД е акредитиран агент на IATA (Международна асоциация за въздушен транспорт).

АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД ще предприема всички необходимите действия, за да остане акредитиран агент на IATA за целия срок на договора по тази обществена поръчка.

АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД има право да резервира, издава и продава самолетни билети чрез глобална резервационна система - „Амадеус“ за резервация и продажба на самолетни билети. Системата осигурява пълна, достоверна и актуална информация за наличните цени на самолетните билети.

АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД има оторизация за работа със системата BSP (Billing and Settlement Plan).

АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД има сключена застраховка по смисъла на чл. 97 от Закона за туризма за срока на изпълнение на договора, в случаите, когато е туроператор или търговец, улесняващ предоставяне на свързани туристически услуги. В случай на изтичане на валидността на застраховката, същата ще бъде подновена и предоствена на Възложителя в срок.

### **АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД разполага със следния персонал за изпълнение на обществената поръчка:**

**1. Ръководител на екипа или лице, осъществяващо функции по управление на туроператорска или туристическа агентска дейност, което притежава следните изисквания за образование, езикова квалификация и стаж:**

а. висше образование по специалност от професионално направление "Туризъм" или еквивалентно и най-малко 1 година стаж в туризма, или друго висше образование и най-малко 3 години стаж в туризма.

чл. 36а, ал. 3 ЗОП



гр. София 1000, ул. Сердика 22

M: +359 888 370 107, +359 882 509 980

T: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16

F: +359 2 423 34 05

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП



б. трябва да владее български и най-малко един чужд език, като за признаване владееенето на чужд език се изисква удостоверяване на следното ниво на владеене на чужд език спрямо приетата Обща Езикова Европейска Рамка (ОЕЕР) – С1.

- Илиана Лекова

**2. 1 /един/ експерт, осъществяващ функции по организация на туристическата дейност, което притежава следните изисквания за образование и езикова квалификация:**

а. висше образование по специалност от професионално направление "Туризм" или друго висше образование или средно образование и придобита професионална квалификация в областта на туризма;

б. трябва да владее най-малко един чужд език, като за признаване владееенето на чужд език се изисква удостоверяване на следното ниво на владеене на чужд език спрямо приетата Обща Езикова Европейска Рамка (ОЕЕР) – В1

- Георги Пехливанов, Галена Дждежева

**3.1 /един/ експерт, осъществяващ функции по продажби на самолетни билети, което притежава следните изисквания за образование и квалификация:**

а. висше образование или средно образование и придобита професионална квалификация в областта на туризма;

б. сертификат, удостоверяващ ИАТА квалификация.

в. трябва да владее най-малко един чужд език, като за признаване владееенето на чужд език се изисква удостоверяване на следното ниво на владеене на чужд език спрямо приетата Обща Езикова Европейска Рамка (ОЕЕР) – В2

- Весела Трайкова, Елеонора Даскалова

При изпълнение на обществената поръчка, АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД ще определи едно лице /експерт/ от екипа, който да координира изпълнението на услугата. Възложителят поставя условие за изпълнение на обществената поръчка, изразяващо се в това комуникацията между Възложителя и Изпълнителя да се осъществява чрез едно лице, определено от Изпълнителя и лице/лица, определени от Възложителя. Лицата се определят в срок до 3 /три/ дни, от датата на сключване на договора, или най-късно преди започване на неговото изпълнение.

## ПОДРОБНА ИНФОРМАЦИЯ – СПРАВКА ПЕРСОНАЛ В ПРИЛОЖЕНИЕ



гр. София 1000, ул. Сердика 22

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

М: +359 888 370 107, +359 882 509 980

Т: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16

Ф: +359 2 423 34 05

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

16

**АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД ще разполага минимум със следните технически средства, необходими за изпълнение на обществената поръчка:**

- Техническо оборудване – настолни компютри, лаптопи и други технически средства;
- Непрекъсваема връзка с Интернет от понеделник до петък, от 09:00 ч. до 17:30 ч.;
- Електронна поща, на която да бъдат изпращани заявките от представителите на Възложителя;
- Телефонна линия, по която при необходимост да бъде осъществявана комуникацията между страните.
- Телефонна линия, която да бъде предоставяна от Възложителя на обучаемите, ползващи предоставените услуги, в случаите на необходимост от съдействие от Изпълнителя.

**Възложителят идентифицира следните потенциални рискови ситуации, които могат да възникнат при изпълнение на обществената поръчка, и които АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД ще има предвид при изпълнение на договора:**

- Възникване на форсмажорни обстоятелства и възпрепятстване на възможността на изпълнение на един от етапите за изпълнение на услугата;
- Възникване на технически проблем, който възпрепятства изпълнение на един от етапите за изпълнение на услугата;
- Възникване на логистичен проблем, свързан с настаняване, престой, транспорт при изпълнение на услугата;
- Отмяна на полети, промяна на полетно разписание при неблагоприятни метеорологични условия;



гр. София 1000, ул. Сердика 22

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

M: +359 888 370 107, +359 882 509 980  
T: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16  
Ф: +359 2 423 34 05

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

При изпълнението на настоящата поръчка, фирма „Атлас Травелс“ ЕООД ще прилага утвърдена система за управление на риска, която е доказала своята ефективност при изпълнението на всички предходни проекти. При извършването на дейностите от настоящата поръчка, Изпълнителят ще обърне особено внимание на основните предпоставки за успешно изпълнение:



Ефективно сътрудничество през цялата продължителност на договора между Изпълнителя и всички заинтересовани страни, участващи в проекта.

Навременно стартиране изпълнението на поръчката, което ще позволи осъществяване на предвидените дейности в пълния им обхват и с необходимото качество.

### Мерки за управление на потенциалните рискове

За успешното изпълнение на дейностите, включени в обхвата на настоящата поръчка, е необходимо да бъдат детайлно разгледани и анализирани всички рискове, които могат да застрашат постигането на проектните цели, както и да бъдат оценени възможностите и мерките за минимизиране на въздействието от тези рискове. Поради тази причина Атлас Травелс ЕООД предлага система за управление на риска, основаваща се на най-добрите практики в сферата на управлението на риска.

Управлението на риска е насочено към установяване, определяне (количествено и качествено), контролиране и елиминиране (при възможност) на значимите рискове, които могат да изложат на опасност успешното изпълнение на проектните дейности и реализирането на дейностите по договора като цяло.

Основните стъпки, включени в процеса на управление на риска са:

- Идентифициране на потенциалните рискови области, източници на риск;



гр. София 1000, ул. Сердика 22

M: +359 888 370 107, +359 882 509 980  
T: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16  
Ф: +359 2 423 34 05

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

18

- Оценяване на вероятността и влиянието, които могат да имат тези рискове;
- Съставяне на план за управление на риска за съществените рискове;
- Наблюдение на рисковите области;
- Предвиждане на действия за ограничаване на влиянието на риска.

Целта на управлението на риска е да се идентифицира всеки съществен риск, който може да повлияе на изпълнението на дейностите, да се оцени, да се препоръча действие и да се определи отговорността за разрешаването му. Управлението на риска подпомага създаването на предварителна предупредителна система и стимулира генерирането на препоръчителни мерки за минимизиране на влиянието върху изпълнението на дейностите. Изпълнението на всички дейности, както и управлението на риска, се организират и координират от Атлас Травелс ЕООД, който се задължава при възникване на рискови ситуации да информира своевременно Възложителя, да предложи адекватни мерки и да полага усилия за намаляване на всички възможни рискове.

С оглед дейностите и изискванията на поръчката, Атлас Травелс ЕООД е дефинирал няколко основни риска, които биха могли да окажат негативно влияние върху изпълнението на дейностите, по модела на измерване на вероятността от настъпването им и тяхното влияние.

Предвидени мерки за неутрализиране на рисковете, които могат да възникнат по отношение на качеството на услугите, заедно с оценка на вероятността от настъпване на рисковете и тяхната значимост (скала от 1 до 5; 1 – най-малко; 5 – най-голямо)

#### **Риск от непостигане на поставените цели, 1/5**

Предложение за решение: Предварително проучване на конкретните очаквания по отношение на дейностите чрез провеждане на работни срещи между Възложителя и Изпълнителя.

#### **Риск от непостигане на заложили параметри на дейностите, 1/5.**

Предложение за решение: Предварително организиране на експертен екип с цел по осигуряване на контрол. Качеството на предлаганата услуга зависи и от правилната комуникация и координация между страните по договора. Атлас Травелс ЕООД има разписани правила и изградена система за обслужване на корпоративни клиенти със сходни предмети на Договори, както опит при планиране и разпределяне на дейностите.

чл. 36а, ал. 3 ЗОП  гр. София 1000, ул. Сердика 22

М: +359 888 370 107, +359 882 509 980  
Т: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16  
Ф: +359 2 423 34 05

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

Информирани на всички заинтересовани страни за дейностите по договора веднага след стартирането му. Ясни комуникационни канали, установени в писмена форма със самия старт на договора.

Редовни срещи между Изпълнителя и Възложителя.

Безпроблемното изпълнение на дейностите и особено на организирането на събитията изключително зависи от добрата комуникация между страните, правилното планиране и разпределяне на етапите във времето. Про необходимост Атлас Травелс ЕООД ще предостави на Възложителя детайлен график за изпълнение на отделните задачи, с цел осигуряване на достатъчно време за съгласуване на всички активности. По този начин, служителите на Възложителя ще имат предварителен разчет за необходимото време за подготовка и няма да се налага вземането на решения под времеви натиск.

**Риск от неправилно или неефективно разпределяне на ресурсите и отговорностите по изпълнението на Договора от страна на екипа с ключови експерти, 1/5.**

Предложение за решение: Осигуряването на висок стандарт при планирането и реализацията на дейностите изисква правилно и ефективно разпределение на ресурса на Изпълнителя, съгласно одобрен план за работа.

С оглед ефективно управление на проекта, Изпълнителят е представил подробна схема за разпределение на ролите, отговорностите и комуникационните връзки в рамките на екипа от ключовите експерти, които координират изпълнението на дейностите.

**Риск от отлагане във времето на важни за изпълнението на договора решения или смяна на приоритетите поради промяна във външни за Възложителя условия, 1/5.**

Предложение за решение: Възложителят във всеки етап от изпълнението на дейностите по договора своевременно да уведомява Изпълнителя за предстоящи промени в приоритетите.

**Риск от затруднения при идентифициране на целите на проектните дейности, относими към организацията и логистиката на дейностите, 1/5.**

Предварително проучване на конкретните очаквания по отношение на дейностите, относими към организацията и логистиката на дейностите. Атлас Травелс ЕООД предлага само доставчици с необходимата материална база и ресурс за реализиране на услугите. Екипът предварително е запознат с изискванията на Възложителя и контролира текущо изпълнението: качество, количество, срокове за доставка, др.



гр. София 1000, ул. Сердика 22

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

М: +359 888 370 107, +359 882 509 980

Т: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16

Ф: +359 2 423 34 05

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

Провеждане на работни срещи между Възложителя и Изпълнителя. Атлас Травелс ЕООД работи с проверени доставчици, вкл. на международно, национално и регионално ниво, които могат да реализират адекватно услугата. Алтернативите се обсъждат с Възложителя предварително. Предварителен и текущ контрол на качеството на услуга на отделните доставчици.

**Риск от забавяне при извършване на съответните дейности, необходими за реализиране на отделен етап от изпълнението на обществената поръчка.**

Ясни комуникационни канали, установени в писмена форма със самия старт на договора; ясни ангажименти на страните; екипно изпълнение в рамките на дружеството и в съвместната работа с Възложителя.

Екипът от експерти на Атлас Травелс ЕООД е напълно ангажиран с изпълнението на дейностите по Договора. Поддържане на пряк контакт от страна на представител на Атлас Травелс ЕООД с отговорното лице за събитието/дейността от страна на доставчика. Бързо и своевременно коригиране на несъответствия /количества, брой, качество, др./ при необходимост или в случай на промяна.

Стриктно придържане към условията по Договора, спазване договорените срокове и пълно съдействие за преодоляване на евентуални проблеми в комуникацията между страните. Редовни срещи между Атлас Травелс ЕООД и Възложителя.

№	Риск	Действия, които ще бъдат предприети	Срок за предприемане на действията	Отговорно лице
1	Риск от отмяна на полет	<p><u>Степен на оценка на риска – СРЕДНА</u></p> <p>Въпреки отговорността и ангажимента на авиокомпанията да осигури алтернативен маршрут на пътника до крайната дестинация, което се случва едва след като пътника се е явил на легищния терминал за чекиране на полета, опитът ни е показал, че навременната комуникация между обслужващия агент и авиокомпанията спомага за навременно намиране на най-удобен за пътника алтернативен маршрут, при спазване на правилата на превозвача за премаршрутиране</p>	Незабавно след получаване на информация за отменен полет	<p>Отговорник от страна на Атлас Травелс ЕОО:</p> <p>Служител резервации самолетни билети и отговорник по договора</p>



гр. София 1000, ул. Сердика 22

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

М: +359 888 370 107, +359 882 509 980

Т: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16

Ф: +359 2 423 34 05

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

		<p>на пътници. Този подход облекчава както пътника, така и авиопревозвача, който не трябва да губи излишно време в чакане и разговори на летището, така и авиопревозвача, който разполага с повече време за обслужване на останалите пътници, които не са получили тази специална услуга. В случай на невъзможност на превозвача да осигури транспортиране по алтернативен маршрут на пътника, осигуряване на такъв за друга дата и отказ да осигури хотелско настаняване, своевременното съдействие от страна на обслужващия агент е от голямо значение. Осигуряването на хотелско настаняване, трансфер и изпращане на документите на пътника се извършва по електронен път, чрез sms директно до хотела и до пътника.</p> <p>При настъпване на риск от отмяна на полет, дейностите, които предприемаме са следните:</p> <p>Уведомяваме незабавно на Възложителя за настъпилото обстоятелство.</p> <p>Предлагаме алтернативни варианти за полети или друг вид транспорт до крайната точка на пътуване. Съгласуваме с Възложителя алтернативните варианти за полети, резервиране и преиздаване/ издаване на нов самолетен билет или оферираме предложение за друг вид превоз до крайната точка. Отговорният по договор служител поддържа постоянна връзка и комуникация с Възложителя и авиокомпанията.</p> <p>Специално внимание се обръща на възможността, авиокомпанията да компенсира пътника за</p>		
--	--	---	--	--



гр. София 1000, ул. Сердика 22

M: +359 888 370 107, +359 882 509 980

T: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16

F: +359 2 423 34 05

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

22

		<p>причиненото неудобство, възникнало от отмяната на полета.</p> <p>Осигуряваме непрекъснато обслужване на Възложителя 24-часови дежурства, 7 дни в седмицата, в работно и извън работно време.</p> <p>Осигуряваме хотелско настаняване на пътника при необходимост и за сметка на авиокомпанията, чийто полет е отменен.</p>		
2	<i>Риск от промяна на полетно разписание</i>	<p><b>Степен на оценка на риска – СРЕДНА</b></p> <p>Постоянното следене на специализираните интернет сайтове на летищата с индикация за реално полетно разписание на заминаващите полети и непрекъснатото наблюдение в резервационната система Амадеус и Галилео, дават възможност за получаване на навременна информация за промяна на полетно разписание.</p> <p>При настъпване на риск от промяна на полетно разписание, дейностите, които предприемаме са следните:</p> <p>Уведомяваме незабавно Възложителя за настъпилото обстоятелство и се свързваме с пътника по избран от него начин – телефон, имейл, SMS или друг.</p> <p>Предлагаме алтернативни варианти за полети на пътника, като поддържа непрекъсната комуникация с него и отговорното лице от страна на възложителя.</p> <p>Правим всичко възможно да качим пътника на първия възможен полет.</p>	<p><i>Незабавно след получаване на информация за промяна на полетно разписание</i></p>	<p><i>Отговорник от страна на Атлас Травелс ЕОО:</i></p> <p><i>Служител резервации самолетни билети и отговорник по договора</i></p>



гр. София 1000, ул. Сердика 22

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

М: +359 888 370 107, +359 882 509 980

Т: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16

Ф: +359 2 423 34 05

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)



		<p>Чрез непрекъснатата комуникация с конкретната авиокомпания, чийто полети са с променено разписание изискваме незабавно съдействие, което спомага за навременното намиране на най-удобен за пътника алтернативен маршрут, при спазване на правилата на авиопревозвача за премаршрутиране на пътниците. Специално внимание се обръща на възможността, авиокомпанията да компенсира пътника за причиненото неудобство, възникнало от промяната в полетното разписание.</p> <p>При наличие на трансферни връзки задължително проверяваме в специализираната информационна система на Амадеус и Галилео минималното време за връзка между полетите в зависимост от изисванията на трансферното летище, след което съгласуваме незабавно с пътника.</p> <p>Съгласуваме с Възложителя на алтернативните варианти за полети, резервиране и преиздаване/ издаване на нов самолетен билет или предложение за друг вид превоз до крайната точка.</p> <p>Осигуряваме непрекъснато обслужване на Възложителя, 24-часови дежурства, 7 дни в седмицата, в работно и извън работно време.</p> <p>При необходимост осигуряваме хотелско настаняване на пътника и за сметка на авиокомпанията, чието полетно разписание е променено.</p>		
3	<i>Риск при неблагоприятни</i>	Степен на оценка на риска – ниска	<i>Незабавно след получаване на</i>	<i>Отговорник от страна на</i>



гр. София 1000, ул. Сердика 22

М: +359 888 370 107, +359 882 509 980  
 Т: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16  
 Ф: +359 2 423 34 05

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

<p><i>метеорологични условия</i></p>	<p>Уведомяваме незабавно Възложителя за настъпилото обстоятелство и се свързваме с пътника по избран от него начин – телефон, имейл, SMS или друг</p> <p>Според спецификата на климатичните условия предлагаме различни варианти за превоз – с влак, автомобил, автобус, смяна на дестинация с възможно най- близка и достъпна до целта на пътуването, смяна на дати на пътуване и др.</p> <p>Спазваме добрите професионални практики за реакция в случай на неблагоприятни метеорологични условия.</p> <p>Съгласуваме с Възложителя на алтернативните варианти за полети, резервиране и преиздаване/ издаване на нов самолетен билет или предложение за друг вид превоз до крайната точка.</p> <p>Осигуряваме непрекъснато обслужване на Възложителя, 24- часови дежурства, 7 дни в седмицата, в работно и извън работно време.</p> <p>При необходимост осигуряваме хотелско настаняване на пътника и за сметка на авиокомпанията, чисто полетно разписание е променено.</p> <p>Установените добри практики и опит с авиокомпаниите позволяват бърза и адекватна реакция от страна на Атлас Травелс ЕООД, когато се налага реакция при неблагоприятни метеорологични условия.</p> <p>Незабавно се предприемат необходимите действия от наша страна.</p>	<p><i>информация за настъпване на неблагоприятни метеорологични условия</i></p>	<p><i>Атлас Травелс ЕООД:</i></p> <p><i>Служител резервации самолетни билети и отговорник по договора</i></p>
--------------------------------------	--	---	---



гр. София 1000, ул. Сердика 22

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

M: +359 888 370 107, +359 882 509 980

T: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16

F: +359 2 423 34 05

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

25

		<p>Рискът е проедолим при добро сътрудничество между екипите на Възложителя и Изпълнителя и между Изпълнителя и авио-компаниите.</p> <p>Рискът се минимализира благодарение на ползвания специализиран софтуер.</p>		
4	<p><i>Риск при възникване на форсмажорни обстоятелства</i></p>	<p><b>Степен на оценка на риска – ниска</b></p> <p>Уведомяваме незабавно Възложителя за настъпилото обстоятелство и се свързваме с пътника по избран от него начин – телефон, имейл, SMS или друг</p> <p>Според настъпилото форсмажорно обстоятелство и съгласуване с екипа на Възложителя се взема решение за пътуването: отмяна или промяна. Предлагаме възможни варианти за превоз, смяна на дестинация с възможно най- близка и достъпна до целта на пътуването, смяна на дати на пътуване и др. Спазват се добрите професионални практики за реакция в случай на форсмажор.</p> <p>Рискът се минимализира благодарение на ползвания специализиран софтуер.</p> <p>Предлагаме на Възложителя алтернативен вариант за превоз до крайната дестинация.</p> <p>При необходимост осигуряваме хотелско настаняване, като ваучера се изпраща на пътника и директно в хотела.</p> <p>Осигуряваме непрекъснато обслужване на Възложителя, 24-</p>	<p><i>Незабавно при възникване на форсмажорни обстоятелства</i></p>	<p><i>Отговорник от страна на Атлас Травелс ЕОО:</i></p> <p><i>Служител резервации самолетни билети и отговорник по договора</i></p>



гр. София 1000, ул. Сердика 22

M: +359 888 370 107, +359 882 509 980  
 T: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16  
 Ф: +359 2 423 34 05

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

26

		<p>часови дежурства, 7 дни в седмицата, в работно и извън работно време.</p> <p>Рискът е преодолим при адекватни спешни мерки и съгласуване между двата екипа и в сътрудничество с авиокомпаниите.</p>		
5	<p><i>Риск при възникване на технически проблем</i></p>	<p><b>Степен на оценка на риска – СРЕДНА</b></p> <p>Уведомяваме незабавно Възложителя за настъпилото обстоятелство и се свързваме с пътника по избран от него начин – телефон, имейл, SMS или друг</p> <p>Според спецификата на възникналия технически проблем, предлагаме различни варианти на Възложителя за превоз – с влак, автомобил, автобус, смяна на дестинация с възможно най- близка и достъпна до целта на пътуването, смяна на дати на пътуване и др.</p> <p>Спазваме добрите професионални практики за реакция в случай на възникнал технически проблем.</p> <p>Съгласуваме с Възложителя алтернативните варианти за полети, резервиране и преиздаване/ издаване на нов самолетен билет или предложение за друг вид превоз до крайната точка.</p> <p>Осигуряваме непрекъснато обслужване на Възложителя, 24- часови дежурства, 7 дни в седмицата, в работно и извън работно време.</p>	<p><i>Незабавно след постъпване на информация за възникване на технически проблем</i></p>	<p><i>Отговорник от страна на Атлас Травелс ЕОО:</i></p> <p><i>Служител резервации самолетни билети и отговорник по договора</i></p>



гр. София 1000, ул. Сердика 22

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

М: +359 888 370 107, +359 882 509 980

Т: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16

Ф: +359 2 423 34 05

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

24

		<p>При необходимост осигуряваме хотелско настаняване на пътника и за сметка на авиокомпанията, чието полетно разписание е променено.</p> <p>Установените добри практики и опит с авиокомпаниите позволяват бърза и адекватна реакция от страна на Атлас Травелс ЕООД, когато се налага реакция възникнал технически проблем.</p> <p>Рискът е проедолим при добро сътрудничество между екипите на Възложителя и Изпълнителя и между Изпълнителя и авиокомпаниите.</p> <p>Рискът се минимализира благодарение на ползвания специализиран софтуер.</p>		
6	<p><i>Риск при възникване на логистичен проблем, свързан с настаняване, престой, транспорт</i></p>	<p><b>Степен на оценка на риска – СРЕДНА</b></p> <p>Уведомяваме незабавно Възложителя за настъпилото обстоятелство и се свързваме с пътника по избран от него начин – телефон, имейл, SMS или друг</p> <p>Според спецификата на възникналия логистичен проблем, предлагаме различни варианти на Възложителя за превоз – с влак, автомобил, автобус, смяна на дестинация с възможно най-близка и достъпна до целта на пътуването, смяна на дати на пътуване и др. , за настаняване.</p> <p>Спазваме добрите професионални практики за реакция в случай на възникнал логистичен проблем.</p>	<p><i>Незабавно след постъпване на информация за възникване на логистичен проблем</i></p>	<p><i>Отговорник от страна на Атлас Травелс ЕООД:</i></p> <p><i>Служител резервации и отговорник по договора</i></p>



гр. София 1000, ул. Сердика 22

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

М: +359 888 370 107, +359 882 509 980  
 Т: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16  
 Ф: +359 2 423 34 05

Е: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

		<p>Съгласуваме с Възложителя алтернативните варианти за полети, резервиране и преиздаване/ издаване на нов самолетен билет или предложение за друг вид превоз до крайната точка; алтернативни варианти за настаняване, преиздаване на ваучер и др.</p> <p>Осигуряваме непрекъснато обслужване на Възложителя, 24- часови дежурства, 7 дни в седмицата, в работно и извън работно време.</p> <p>Установените добри практики и опит с авиокомпаниите позволяват бърза и адекватна реакция от страна на Атлас Травелс ЕООД, когато се налага реакция възникнал технически проблем.</p> <p>Рискът е преодолим при добро сътрудничество между екипите на Възложителя и Изпълнителя и между Изпълнителя и авиокомпаниите/ хотелите и др. Доставчици на услуги.</p> <p>Рискът се минимализира благодарение на ползвания специализиран софтуер.</p>		
--	--	---	--	--

Основна предпоставка за успешното реализиране на дейностите по договора ще бъде пълната ангажираност на всички участници. Всяка една от страните е заинтересована от успешното изпълнение на дейностите по договора. Доброто сътрудничество и координацията между тях ще гарантира изпълнението на дейностите и постигането на заложените резултати. Екипът на АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД ще подпомогне утвърждаването на практики на сътрудничество, като организира и реализира подготвителни срещи, в рамките на които да се уточнят механизмите на комуникация между страните и участието на служителите.



гр. София 1000, ул. Сердика 22

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

+359 888 370 107, +359 882 509 980  
 Т: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16  
 Ф: +359 2 423 34 05

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

29

Като превантивна мярка за минимизиране на дефинираните от Възложителя рискове, ние предлагаме стратегия, която включва следните инструменти и подходи:

- Поддържане на ресурс от експерти, които са високо квалифицирани и с дългогодишен опит. За тази цел, ние декларираме, че при необходимост ще имаме на разположение допълнителни експерти, които да подпомагат изпълнението на договора;
- Екип от дежурни служители, който ще следи за извънредни ситуации он-лайн и ще предоставя точна и навременна информация, като ще предлага конкретни решения и мерки за преодоляване на всяка възникнала ситуация;
- Гъвкавост и поддържане на непрекъсната обратна връзка;
- Ще наемем специалист в областта на оценката на риска, който ще идентифицира всички възможни допълнителни рискове извън тези, идентифицирани от Възложителя, и ще изготви конкретна методология за справяне с всеки един от тях. Всички мерки и препоръки в резултат на извършената допълнителна оценка на риска ще бъдат прилагани от нас.

Смятаме, че с така предствения широк набор от конкретни мерки за управление на всеки един от идентифицираните от Възложителя рискове, ние реално предлагаме освен ефикасни контролни дейности, така и редица конкретни мерки за недопускане/предотвратяване настъпването на всеки риск, и съответно конкретни дейности по отстраняване и управление на последиците от евентуалното настъпване на някой от рисковете.

**Във връзка с риска от възникване на непредвидени обстоятелства, АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД предлага на Възложителя срещу допълнително заплащане сключване на Застраховка «Отмяна на пътуване» при всяка резервация.**



гр. София 1000, ул. Сердика 22

M: +359 888 370 107, +359 882 509 980

T: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16

F: +359 2 423 34 05

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

Целта на настоящето описание 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.

## 1. ЕТАПИ НА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ ПРЕДМЕТ НА ПОРЪЧКАТА

Резервирането и издаване на самолетни билети и хотелско настаняване 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 на ръка, по електронната поща, факс или друг начин, избран от Възложителя.



гр. София 1000, ул. Сердика 22

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

М: +359 888 370 107, +359 882 509 980

Т: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16

Ф: +359 2 423 34 05

Е: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП



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

За нуждите на **НИП**, Атлас Травелс ЕООД осигурява 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 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 случаи на разположение на Възложителя са **горещите телефонни линии**. Служителите имат



гр. София 1000, ул. Сердика 22

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

M: +359 888 370 107, +359 882 509 980

T: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16

F: +359 2 423 34 05

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

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 **НИП**, можем да предложим при желание, отделен e-mail адрес на нашия сървър, където да се получават заявките и да тече цялата кореспонденция, напр.:

[nij@atlas-travels.net](mailto:nij@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 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**

чл. 36а, ал. 3 ЗОП  . София 1000, ул. Сердика 22

M: +359 888 370 107, +359 882 509 980  
T: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16  
Ф: +359 2 423 34 05

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

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/.

Чл.36а, ал.3 ЗОП

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).



гр. София 1000, ул. Сердика 22

M: +359 888 370 107, +359 882 509 980  
+359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16  
Ф: +359 2 423 34 05

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

34

## 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.

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.

**Отговорът съдържа всички възможни варианти за реализиране на пътуването (директни и такива с подходящи връзки) минимум 2 (два) варианта.** Възложителят си запазва правото да избере съответен вариант, като потвърди заявката или да откаже възлагането ѝ, в случай че нито един от предложените варианти не е подходящ по негова преценка и да изиска нов вариант.

Независимо как сме получили конкретното запитване, ние **винаги изпращаме и писмен отговор**. Напр. ако запитването се получи по телефон устно и по същия начин се предостави информацията 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/-ците 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 осигуряването на качеството информация (предпочитан тип седалка, храна, др.).



гр. София 1000, ул. Сердика 22

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

M: +359 888 370 107, +359 882 509 980

T: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16

F: +359 2 423 34 05

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

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 **вносят 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 случаи – 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

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 случаи 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.

Софтверното 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,



гр. София 1000, ул. Сердика 22

M: +359 888 370 107, +359 882 509 980  
T: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16  
Ф: +359 2 423 34 05

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

- 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.

чл. 36а, ал. 3 ЗОП



гр. София 1000, ул. Сердика 22

... +359 888 370 107, +359 882 509 980

T: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16

F: +359 2 423 34 05

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

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

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



гр. София 1000, ул. Сердика 22

M: +359 888 370 107, +359 882 509 980

T: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16

F: +359 2 423 34 05

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

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.

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 нотификация** 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



гр. София 1000, ул. Сердика 22

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

+359 888 370 107, +359 882 509 980  
+359 81 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16  
Ф: +359 2 423 34 05

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)



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

Чл.36а, ал.3 ЗОП



гр. София 1000, ул. Сердика 22

М: +359 888 370 107, +359 882 509 980  
+359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16  
Ф: +359 2 423 34 05

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

## Чл.36а, ал.3 ЗОП

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 премаршрутиране 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

чл. 36а, ал. 3 ЗОП



гр. София 1000, ул. Сердика 22

M: +359 888 370 107, +359 882 509 980

T: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16

F: +359 2 423 34 05

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

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 примат 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.

Чл.36а, ал.3 ЗОП

Чл.36а, ал.3 ЗОП



гр. София 1000, ул. Сердика 22

М: +359 888 370 107, +359 882 509 980

Т: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16

Ф: +359 2 423 34 05

Чл. 36а, ал. 3 ЗОП

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

Чл. 36а, ал. 3 ЗОП

Чл. 36а, ал. 3 ЗОП

42

Чл.36а, ал.3 ЗОП

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

Утвърдил: Евгения Манолова

чл. 36а, ал. 3 ЗОП



гр. София 1000, ул. Сердика 22

М: +359 888 370 107, +359 882 509 980  
Т: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16  
Ф: +359 2 423 34 05

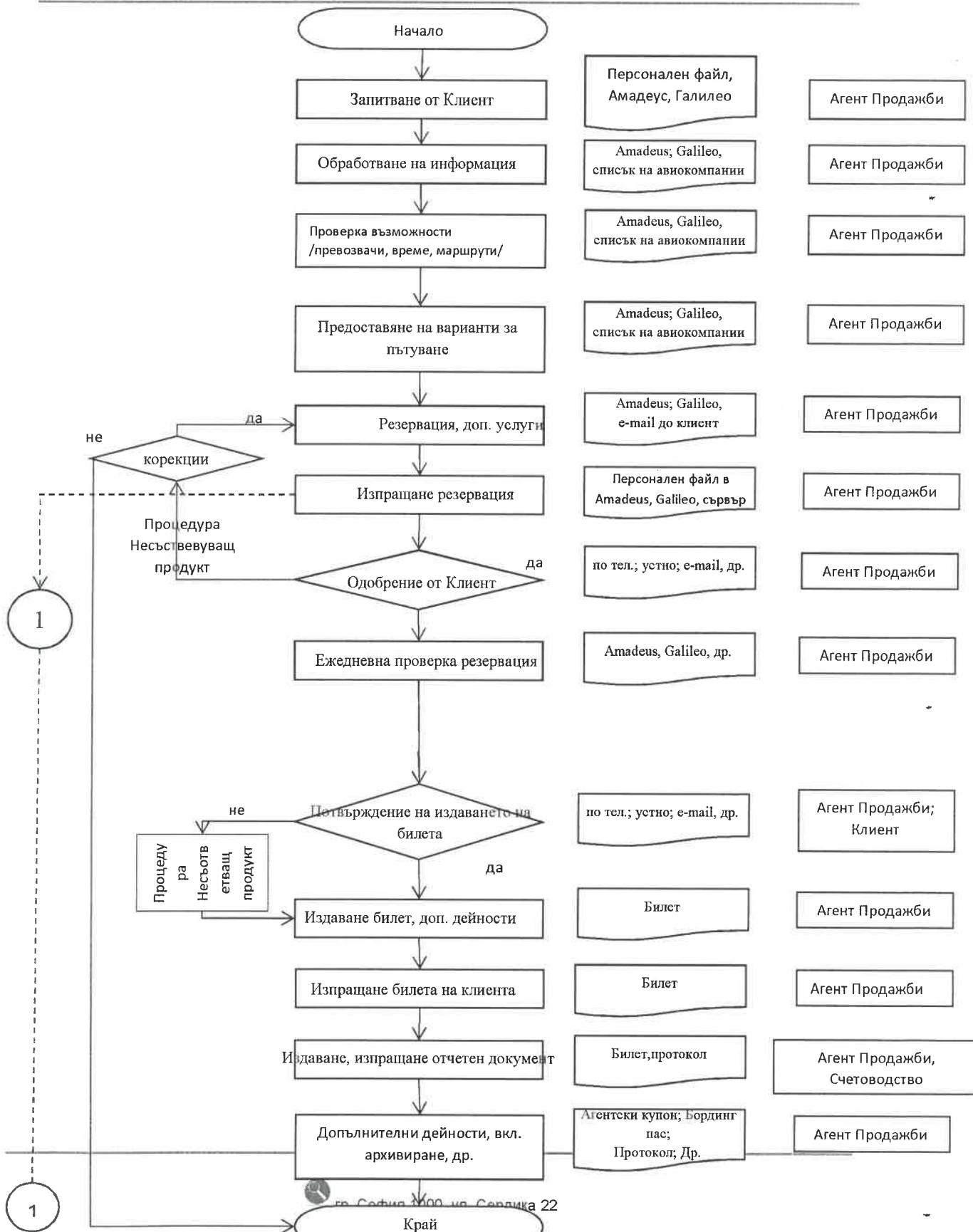
E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

43



М: +359 888 370 107, +359 882 509 980

Т: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16

Ф: +359 2 423 34 05

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

E: ticket@atlas-travels.net

www.atlas-travels.net

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

44

Образец

**ЗАЯВКА ЗА ПРЕДСТАВЯНЕ НА ОФЕРТА ЗА САМОЛЕТЕН/ТНИ БИЛЕТ/И  
ВЪЗ ОСНОВА НА СКЛЮЧЕН ДОГОВОР .....**

№ .....

I. Съгласно сключения с Вас договор, моля да ни изпратите оферта за самолетен/тни билет/и за следното/ите лице/а и съответната/ите дестинация/ии:

1. ....

/име на командирвания служител на латиница/  
.....

/дестинация/  
.....

/класа\* /  
.....

/дата на заминаване/

/дата на връщане/  
.....

Условия на възложителя: .....



гр. София 1000, ул. Сердика 22

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

М: +359 888 370 107, +359 882 509 980

Т: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16

Ф: +359 2 423 34 05

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

45

2. ....

/име на командирования служител на латиница/  
.....

/дестинация/  
.....

/класа\* /  
.....

/дата на заминаване/

/дата на връщане/  
.....

Условия на възложителя: .....

*Забележки:*

/В заявката се отбелязват изискванията за час на излитане и/или кацане, възможност за промяна на дати, изисквания за класа и други специфични изисквания/

Подал писмената заявка:.....

/Име, длъжност/

Дата: .....



гр. София 1000, ул. Сердика 22

M: +359 888 370 107, +359 882 509 980

T: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16

F: +359 2 423 34 05

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

Подпис (ако се изпраща по факс): .....

**ОПИСАНИЕ НА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА РАБОТА ПО ОСИГУРЯВАНЕ НА ХОТЕЛСКО НАСТАНЯВАНЕ, МЕДИЦИНСКИ ЗАСТРАХОВКИ И ДРУГИ ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛУГИ:**

**Цел на настоящето описание 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.**



гр. София 1000, ул. Сердика 22

чл. 36а, ал. 3 ЗОП М: +359 888 370 107, +359 882 509 980  
+359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16  
Ф: +359 2 423 34 05

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП



Осигуряването на хотелски настанявания и други допълнителни услуги в чужбина и издаването на ваучери за хотелско настаняване е също една от основните дейности за Дружеството. Дейността преминава през следните **основни етапи**, където са посочени задължителните действия, отговорности и правомощия, в съответствие с изискванията на Възложителя и писмените инструкции по ISO 9001 и ISO 27001.

## Етап 1 – Запитване от клиент / Получаване на заявка.

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

Заявката за хотелска резервация се получава от Служител хотелски резервации и мероприятия по телефона, по email, по факс, директно в бюрото за продажби на Атлас Травелс ЕООД или друг начин, избран от Възложителя.

За нуждите на **НИП**, Атлас Травелс ЕООД осигурява минимум 2-ма /двама/ **висококвалифицирани служители**, съгласно Техническо предложение за изпълнение на поръчката. Двата 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 конфигурацията позволява всеки от двамата служители в момента на изпращане на заявката да я прочете и да отговори в уговорения срок, съгласно Техническото предложение. **Взаимозаменяемостта** 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.

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 хотелски резервации. Често това са промени, настъпващи по независещи от пътника/ Възложителя обстоятелства, вкл. влошени метеорологични условия, отмяна на командировка или мероприятие и др., както и по желание на пътника – напр. влошени метеорологични условия, стачка на авиокомпания, необходимост от удължаване или намаляване на престоя, промяна в датата на пътуване, в хотела и др. За всички спешни случаи на разположение на



гр. София 1000, ул. Сердика 22

M: +359 888 370 107, +359 882 509 980

T: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16

F: +359 2 423 34 05

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

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.**

**При особено натоварени периоди** – напр. висок сезон, Коледа, панаирни периоди, др. – 24-часови дежурства се осигуряват чрез мобилизиране на целия екип на Атлас Травелс ЕООД, като всички телефонни линии са **отворени непрекъснато** и достъпни за Възложителя във всеки момент.

Отделният e-mail адрес /напр. [nij@atlas-travels.net](mailto:nij@atlas-travels.net)/ е подходящ за получаването и на тези заявки. Той е достъпен и за колегите Хотелски резервации и мероприятия и по преценка на Възложителя тази дейност може да се обслужва от същия e-mail адрес.

При получаване на повече заявки почти едновременно от страна на **НИП**, служителите на Атлас Травелс ЕООД 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 2 – Обработване на информацията от 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 информация **къде ще се реализира настаняването** – град, държава; при необходимост се уточнява предпочитан район в населеното място, близост до определени административни и други структури, конкретна локация, летище в населеното място /напр. предпочитана локация, транспортни връзки, карта на населеното място с локация на хотела/;
- Наличие на **дата/и на настаняване и дата/и на напускане**. Възможно е Възложителят да иска да провери повече от една дата на настаняване/ напускане с цел избор на оптимални варианти за Възложителя, цена, др.
- Наличие на **имена на гостите**. На този етап е възможно Възложителя да не подаде име/-на на гостите, а само да изиска информация, относно хотели, цени, локации, др.
- **Тип настаняване**: единична стая, двойна стая, апартament, тип апартament, др.
- **Тип хотел** – 3, 4, 5 звезди, др.



гр. София 1000, ул. Сердика 22

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

M: +359 888 370 107, +359 882 509 980

T: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16

F: +359 2 423 34 05

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

49

За обслужване на корпоративни клиенти сме разработили примерна **Заявка за хотелско настаняване в страната и чужбина**, която е за удобство и по-ефективна координация и комуникация с Възложителя, с цел осигуряване на точна и актуална информация по всяко време. Тя съдържа нужната информация, облекчава процеса и осигурява бързо и качествено обслужване. Примерната заявка – образец е приложена по-долу и представлява нашето виждане, която не е задължителна, а по желание на Възложителя и е свързана със софтуера по изпълняваната дейност по договора.

Напр., ако Възложителят има изискване за ранен чек-ин/ късен чек-аут, конкретна локация, близост до определена институция, др., това може да се отрази в заявката за да предложим само адекватни варианти за настаняване. Ако има изискване за трансфери- също, обработвайки заявката за хотелско настаняване в чужбина ще обработим и искането за тази или друга допълнителна услуга, за да предоставим бързо и цялостно предложение за изпълнение на дейността.

### Етап 3 – Проверка на възможности за настаняване – хотели, свободни стаи.

#### Лица осъществяващи дейностите: отговорник от страна на Атлас Травелс ЕООД

Служителят проверява възможностите за настаняване; процесът включва следните основни стъпки:

- Проверка за **всички подходящи хотели** в указаната дестинация и локация според изискванията на Възложителя, както чрез глобалните резервационни системи и доставчици, така и директно с хотелите;
- Подбор на **мин. 3 най-добри варианта** за реализирането на настаняването. Ако има повече от 4 подходящи хотела, се изготвя информация за **всичките хотели**. При проверката на най-добрите варианти служителят се съобразява с **наличието на свободни места и се работи в посока изработване на оптимални варианти на най-добра цена**.

На този етап, служителят проверява необходимостта от допълнителни услуги, вкл. **наземни трансфери летище – хотел и обратно, хотел – институция – хотел, др.**, когато има постъпила такава заявка от Възложителя.

**На този етап, служителят проверява всички подходящи хотели за места на най-добра цена и с най-подходяща локация.** При подготовката на информацията служителят задължително разписва подробно **визовите изискванията** за пътника, ако за него се изисква виза.



гр. София 1000, ул. Сердика 22

M: +359 888 370 107, +359 882 509 980  
T: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16  
Ф: +359 2 423 34 05

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

За нашите корпоративни клиенти редовно резервираме хотели с конкретна локация в европейски градове и столици и имаме точна информация кои хотели са най-подходящи в зависимост от това до коя институция или за кое събитие трябва се осигури хотелско настаняване. По време на туристическите борси в страната и

## Чл.36а, ал.3 ЗОП

Така подготвена оферта се съхранява на сървъра в папка: клиент/дата/име на офертата, напр.: **НИП/02092015/Люксембург**. На клиента се изпраща файл с цялата информация. Ако към заявката има и заявка със запитване за самолетен билет, медицинска застраховка или друго, се изпращат и тези оферти. На този етап, служителите самолетни билети и служителите хотелски резервации и мероприятия си партнират в изготвянето на единна оферта към Възложителя.

Друг задължителен и особено важен елемент е **информацията за крайния срок за издаване на хотелския ваучер**, която се получава от резервационната система, доставчика или от хотела директно и се предоставя на Възложителя абсолютно задължително, още на този етап.

Много са възможностите за хотелско настаняване в чужбина. Атлас Травелс ЕООД ще предложи максимално подходящи места за всяко запитване, съобразени с изискванията по документацията за възлагане на обществената поръчка и конкретните изисквания на Възложителя. Хотелите са подбрани съобразно изискванията за добро качество и удобства за нуждите на Възложителя. Всички те предлагат високо качество на услугата и множество допълнителни услуги.

Местата за настаняване са подбрани, лесно достъпни и с комуникативни локации, където се предлага добро ниво на хотелски услуги, съобразени със стандартите на Възложителя. Ще бъдат спазени изискванията на Възложителя при настаняване, в зависимост от програмата, конкретната локация и броя гости. Локацията на хотела ще бъде съобразена логистично на базата на ефективност при транспорт, намаляване на финансовия и времеви ресурс, улеснението на достъп, съобразяване със сезонност и това да са осигурени спокойни условия на гостите.

Възможно е Възложителят да има специфични изисквания към настаняването, **напр. при по-дълъг престой за обучение** да се търси настаняване в близост до мястото, където ще се провежда обучението. При такава заявка можем да се ангажираме и да предложим специфично настаняване тип апартхотел, студио или подобно, където да има и кухненски бокс.



гр. София 1000, ул. Сердика 22

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

M: +359 888 370 107, +359 882 509 980

T: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16

F: +359 2 423 34 05

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

## Етап 4 – Предоставяне на варианти за настаняване.

### Лица осъществяващи дейностите: отговорник от страна на Атлас Травелс ЕООД

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

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

**Отговорът съдържа всички възможни варианти за реализиране на настаняването, но не по-малко от 3 (ТРИ).** Възложителят си запазва правото да избере съответен вариант, като потвърди заявката или да откаже възлагането ѝ, в случай че нито един от предложените варианти не е подходящ по негова преценка.

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

**Офертата** се изготвя съгласно изискванията на Възложителя и съдържа пълна, точна и актуална информация относно:

- **Цена**
- **Локация, описание на хотела, визуализация на локацията, карта с транспортните връзки, подробно описание на допълнителните услуги в хотела, подробности за транспорта до/ от хотела, др.**

Така подготвена оферта се съхранява на сървъра в папка: клиент/дата/име на офертата, напр: **нип/02022019/Люксембург.**

На клиента се изпраща файла с цялата информация.

Друг задължителен и особено важен елемент е **информацията за крайния срок за валидност на офертата и издаване на ваучера за хотелско настаняване**, която се получава от резервационната система/ доставчика или хотела директно и се предоставя на Възложителя абсолютно задължително.



гр. София 1000, ул. Сердика 22

M: +359 888 370 107, +359 882 509 980

+359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16

F: +359 2 423 34 05

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

Атлас Травелс ЕООД предоставя информация за най-икономичния и удобен вариант за придвижване от летището до резервирания хотел или мястото на събитието, вкл. различни видове трансфери съгласно изискванията на Възложителя.

Възложителят си запазва правото да не приеме предложения за хотелско настаняване на изпълнителя, в случай че не го удовлетворяват, и да поиска нови варианти. За новите варианти се прилагат същите срокове.

## Етап 5 – Резервиране, допълнителни услуги.

Лица осъществяващи дейностите: отговорник от страна на Атлас Травелс ЕООД

Чл.36а, ал.3 ЗОП

Във всяка направена резервация **задължително се вписва**: име на Възложител, организация, лице за контакт, телефон, email за контакт, оферирана цена, специални изисквания.

При необходимост служителите се свързват директно с хотела или резервационната система по mail, телефон или факс с цел по-бързо потвърждаване на резервацията. Установените добри партньорски отношения с хотелите ни дават възможност да потвърждаваме резервации и в най-кратки срокове, и в най-натоварени периоди.

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

- Специфичен тип настаняване;
- Специфичен тип храна /напр. вегетарианска, др.;
- Специфични исквания относно различни допълнителни изисквания – напр. количка, предпочитан етаж, ползване на допълнителни услуги;
- Ранно настаняване или късно напускане на хотела;
- Др.

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



гр. София 1000, ул. Сердика 22

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

И: +359 888 370 107, +359 882 509 980  
Т: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16  
Ф: +359 2 423 34 05

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

## Етап 6 – Изпращане на резервация.

### Лица осъществяващи дейностите: отговорник от страна на Атлас Травелс ЕООД

На този етап, служителят на Атлас Травелс ЕООД задължително изпраща в писмен вид направената резервация/-ии с име/на на госта/ите.

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.

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.

## 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 настаняването или да изиска нови варианти, ако нито един от предложените не го устройва. Задължение на служителя е да разбере защо предложените варианти не са приемливи – напр. локацията, категорията хотел, вида стая или друго – и да се съобрази напълно с изискванията на Възложителя.

Ние се ангажираме да предоставим на Възложителя достатъчно време за да избере най-добрия вариант за настаняване.

На този етап, служителя получава обратна връзка от Възложителя, относно неговата преценка за изпратената оферта и при необходимост прави съответните промени – хотели, вид стаи, допълнителни услуги, др.

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



гр. София 1000, ул. Сердика 22

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

М: +359 888 370 107, +359 882 509 980  
9 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16  
Ф: +359 2 423 34 05

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

Чл.36а, ал.3 ЗОП

**Етап 8. – Регулярна проверка на съществуващи резервации.**

**Лица осъществяващи дейностите: отговорник от страна на Атлас Травелс ЕООД**

От служителите хотелски резервации и мероприятия се изисква **регулярна, при необходимост многократно ежедневно, проверка на всяка резервация за хотелско настаняване в чужбина**, с цел оптимизиране на разходите за Възложителя; контролът върху тази дейност се осъществява от Супервайзора хотелски резервации и мероприятия и от Управителя ежедневно. При тези проверки се следи и статуса на всички допълнителни услуги, поръчани от Възложителя – напр. специален тип настаняване, специфичен тип храна, трансфери, др.

**Етап 9 – Потвърждение от Клиента.**

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

На този етап ние получаваме от Възложителя потвърждение за издаване на ваучера за хотелското настаняване на конкретния пътник/ци по e-mail, факс, устно, др.



гр. София 1000, ул. Сердика 22

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

M: +359 888 370 107, +359 882 509 980

T: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16

F: +359 2 423 34 05

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)



Служителят издава съответния ваучер и в рамките на договорения срок го доставя на Възложителя, съгласно неговото искане – по електронен път или на хартиен носител на указаните от Възложителя адреси.

На този етап Възложителят може да потвърди издаването и на други пътнически документи – напр. самолетен билет, 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 ваучер за хотелско настаняване в чужбина по всяко време на денонощието, вкл. в почивни и празнични дни и в извънработно време – на разположение са горещи линии за обслужване в такива случаи, които се обслужват едновременно от независими дежурни лица.

### Етап 10 – Издаване на ваучер за хотелско настаняване.

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

Служителят хотелски резервации издава ваучера незабавно и в рамките на договорения срок го доставя на Възложителя, съгласно неговото искане – по електронен път или на хартиен носител на указаните от Възложителя адреси. Дейността отнема минута, ние издаваме електронни ваучери за хотелско настаняване, а при искане от страна на Възложителя – и хартиени.

Правило е ваучерите да се изпращат за улеснение на гостите и директно на хотела. Наша грижа е да се свържем с хотела, за да ни потвърди получаването на ваучера с цялата допълнителна информация в него.

Агентът хотелски резервации и мероприятия проверява предварително и отново всички детайли по пътуването, имена, правопис, допълнителни услуги, заявени от Възложителя, др.

Ползването на заявката или друг подобен формат облекчава обработката на цялата информация и гарантира сигурност и качество особено при обслужването на ВИП гости.

### Етап 11. – Изпращане на ваучер за хотелско настаняване на Възложителя.

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



гр. София 1000, ул. Сердика 22

М: +359 888 370 107, +359 882 509 980

+359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16

Ф: +359 2 423 34 05

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

56

Ваучерът за хотелско настаняване се изпраща 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 ваучер, същия се доставя на Възложителя в офериранияте срокове. Ваучерите предварително са изпратени и към конкретния хотел, за което сме получили и писмено потвърждение.

## 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, име на хотел, дати на настаняване и напускане на хотела, цена, ДДС, допълнителни услуги ако има такива, др.
- Име на проект, номер на договор, друга допълнителна информация, при необходимост.

Отчетните документи са електронни и могат да бъдат изпратени на Възложителя по електронен път, заедно с издадения хотелски ваучер, или на хартия по куриер, или по друг приемлив за Възложителя начин. Ние разполагаме с възможност да предоставяме 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

Чл.36а, ал.3 ЗОП

При необходимост, се издава **INVOICE** на английски или друг език, съгласно изискванията на Възложителя, като този отчетен документ съдържа цялата необходима



гр. София 1000, ул. Сердика 22

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

М: +359 888 370 107, +359 882 509 980  
Т: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16  
Ф: +359 2 423 34 05

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

информация и се доставя на Възложителя в уговорените срокове, по e-mail или на хартиен носител.

**Етап 13. – Архивиране на хотелски ваучер и отчетен документ; допълнителни дейности.**

**Лица осъществяващи дейностите: отговорник от страна на Атлас Травелс ЕООД**

Всички документи, касаещи конкретното хотелско настаняване се архивират на сървъра ни, където се правят и регулярни back-up на цялата информация, вкл. копие от хотелски ваучер, оферти, кореспонденция с хотела/ доставчика, с Възложителя, фактура, invoice, др.у 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 премаршрутиране 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 примат нови предложения за оптимизиране на работата.



гр. София 1000, ул. Сердика 22

М: +359 888 370 107, +359 882 509 980 **чл. 36а, ал. 3 ЗОП**

Т: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16

Ф: +359 2 423 34 05

**чл. 36а, ал. 3 ЗОП**

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

**чл. 36а, ал. 3 ЗОП**

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.

**Допълнителни дейности на етап 13 са разнообразни и се реализират при необходимост и възможност:**

- До момента на приключване на настаняването е възможно да се наложи: промяна на дата на пътуване, промяна на хотел, промяна на тип стая, преиздаване на ваучер, други промени. Съгласно инструкциите по ISO 9001, тези промени се извършват при условията, договорени с Възложителя и след изрично съгласие от Възложителя. При необходимост на настаняването изготвя необходимостта на Възложителя този етап продължава 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.
- Задължително: в деня на настаняване/ напускане или предходния ден се свързваме и с хотела, и с лицето, ангажирано с трансфера/-ите за проверка на всички часове, договорености, др. Ако в резервацията за самолетния билет са настъпили промени по желание на пътника или не по негово желание /напр. промяна в разписанието в последния момент, предстояща или започнала стачка, др./, имаме грижата да информираме и Възложителя, и хотела, и трансфериращото лице.
- По време на престоя на госта/-ите нашите колеги имат грижа да проверяват как протича престоя на госта, при необходимост да се свържат с хотела/ доставчика и да предприемат необходимите мерки, ако са налице забележки към конкретния хотел.
- Работата по всяко хотелско настаняване в страната приключва с успешното отпътуване на госта/-тите и предването на Възложителя на всички отчетни и съпътстващи документи.



гр. София 1000, ул. Сердика 22

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

M: +359 888 370 107, +359 882 509 980

T: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16

F: +359 2 423 34 05

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

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

Утвърдил: Евгения Манолова

Подпис:



гр. София 1000, ул. Сердика 22

М: +359 888 370 107, +359 882 509 980

Т: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16

Ф: +359 2 423 34 05

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

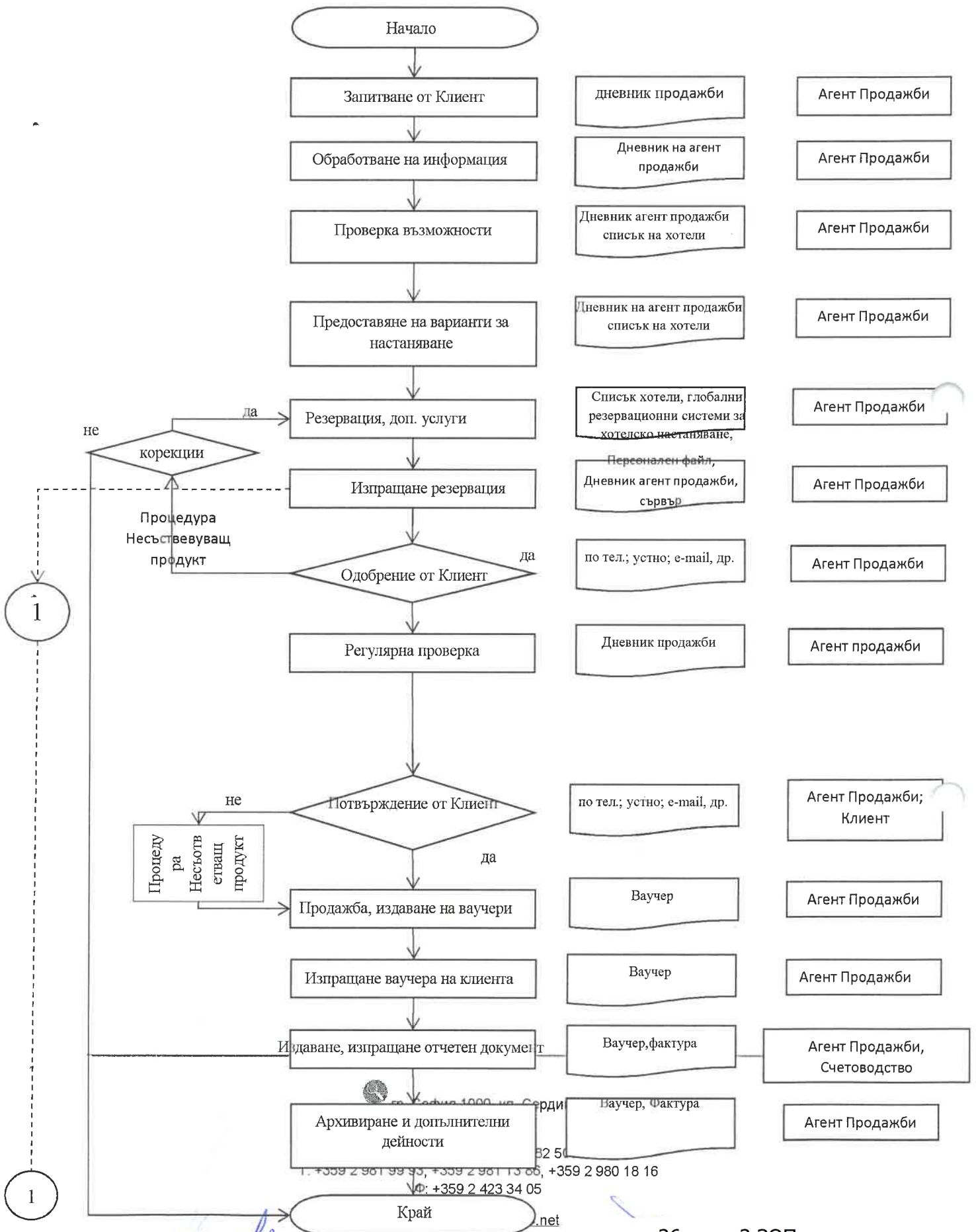
E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

60



**ОБРАЗЕЦ**

**ЗАЯВКА ЗА ПРЕДСТАВЯНЕ НА ОФЕРТА ЗА ХОТЕЛСКО НАСТАНЯВАНЕ В ЧУЖБИНА  
ВЪЗ ОСНОВА НА СКЛЮЧЕН ДОГОВОР .....**

№ .....

I. Съгласно сключения с Вас договор, моля да ни изпратите оферта за хотелско настаняване в чужбина за следното/ите лице/а и съответната/ите дестинация/ии

1. ....

/име на командирвания служител на латиница/  
.....

/дестинация/  
.....

/категория хотел \* /  
.....

.....  
/дата на настаняване/

.....  
/дата на напускане/

.....  
/брой нощувки/

Условия на възложителя: .....

2. ....

/име на командирвания служител на латиница/



гр. София 1000, ул. Сердика 22

М: +359 888 370 107, +359 882 509 980

Т: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16

Ф: +359 2 423 34 05

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

62

.....  
/дестинация/

.....  
/категория хотел \* /

.....  
/дата на настаняване/

.....  
/дата на напускане/

.....  
/брой нощувки/

Условия на възложителя: .....\*

\*Възложителя да предостави допълнителна информация, когато разполага с такава, за предпочитан хотел, район/локация, ако пътуването се реализира с делегация (информация относно мястото на настаняване на делегацията)

Забележки:

/В заявката се отбелязват изискванията за час на настаняване и/или напускане, брой нощувки, изисквания за предпочитана храна (закуска, обяд, вечеря), месторазположение и други специфични изисквания.

Подад писмената заявка:..... /Име, длъжност/

Дата: .....

Подпис (ако се изпраща по факс): .....



гр. София 1000, ул. Сердика 22

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

М: +359 888 370 107, +359 882 509 980  
Т: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16  
Ф: +359 2 423 34 05

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

63



Предложените етапи при изпълнение на поръчката дават яснота за реализацията на дейностите и тяхното изпълнение завършва в рамките на заложеното от АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД време за изпълнение на всяка една от тях.

## 2. ТЕХНИЧЕСКО ОБЕЗПЕЧАВАНЕ НА ПРОЦЕСА И ВЪЗМОЖНОСТИТЕ ЗА ОСИГУРЯВАНЕ НА САМОЛЕТНИ БИЛЕТИ

### Описание на кадрово и техническо обезпечаване на процеса:

Атлас Травелс ЕООД притежава Удостоверение за Регистрация за Туристическа Дейност Туроператор и Туристически Агент с номер РК- 01-6344 и IATA номер 09-2 1107 5.

Агенцията е специализирана в осигуряване на:

- Самолетни билети за страната и чужбина за превоз на пътници и багаж – покриват се всички дестинации в цял свят,
- Хотелски резервации и настанявания – хотели 2, 3, 4, 5 звезди, др. в страната и чужбина,
- Организиране и провеждане на събития в София, страната и чужбина, вкл. за групови мероприятия за 10 и над 10 души, вкл. за чуждестранни лица
- Ресторантьорски услуги в София, страната и чужбина, работни обеда и вечери, официални обеда и вечери,
- Логистично обезпечаване на организирани мероприятия, конферентни услуги в София, страната и чужбина,
- Коли и автобуси под наем, организирани трансфери за индивидуални гости и групи,
- Регистрация на участници в международни конгреси, обучения, форуми, др.
- Туристически и пътнически застраховки,



гр. София 1000, ул. Сердика 22

М: +359 888 370 107, +359 882 509 980

359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16

Ф: +359 2 423 34 05

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

64

- Комплексно обслужване за организиране и провеждане на семинари, обучения, конференции, срещи, конгреси, тиймбилдинг програми, обучения, ресторантьорски услуги и др. в страната и чужбина,
- Организиране на развлекателни мероприятия, социални и забавни програми, културно-исторически програми, екскурзоводско обслужване, съпътстващи дейности.

Агенцията предоставя и комплексни услуги за организиране и провеждане на национални, регионални и международни събития, конференции, конгресни прояви, срещи, обучения, семинари, бизнес пътуванията, кръгли маси.

Чл.36а, ал.3 ЗОП

Чл.36а, ал.3 ЗОП

гр. София 1000, ул. Сердика 22

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

M: +359 888 370 107, +359 882 509 980  
T: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16  
Ф: +359 2 423 34 05

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

65

Чл.36а, ал.3 ЗОП

**Организационна структура. Разпределение на задачите и отговорностите между ключовите експерти. Комуникация в екипа.**

„Атлас Травелс“ ЕООД ще осигури собствен персонал - координиращи лица/ експерти по време на изпълнението на Договора, които да се грижат за правилното провеждане на дейностите и осигуряване на нужното качество.

За изпълнение на настоящата поръчка „Атлас Травелс“ ЕООД предлага следния екип с доказана професионална квалификация в областта на настоящата поръчка:

**Ключови експерти в осигуряването на самолетни билети и допълнителни услуги:**

- 1. Весела Трайкова, Илиана Лекова, Елеонора Даскалова, Галена Джеждева, Георги Пехливанов**

Опит в осигуряването на самолетни билети и извършването на туроператорска и турагентска дейност, езикова квалификация и стаж; с образование и с придобита професионална квалификация в областта на туризма, със сертификати, удостоверяващи ИАТА квалификация и др.

При изпълнението на дейностите и постигането на резултатите „Атлас Травелс“ ЕООД формира ядро на екипа от постоянни експерти със специфичен опит в областите на проекта.

**Технологично и офис обезпечение**

В рамките на изпълнението на настоящата обществена поръчка разполагаме с подходящи офис условия и оборудване, за да бъдат гарантирани успешното и безпрепятствено изпълнение на дейностите по Договора. Разполагаме с добре оборудван офис, базиран в центъра на София на адрес ул. «Сердика» № 22. Този офис дава възможност за комуникацията между експертите, както и за провеждане на срещи

 гр. София 1000, ул. Сердика 22

М: +359 888 370 107, +359 882 509 980  
Т: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16  
Ф: +359 2 423 34 05

Е: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

66

за отчитане напредъка на дейностите и осъществяване контрол на качеството на изпълнение на поръчката.

- Стационарни телефонни линии - 5 броя и 12 броя мобилни телефонни линии;
- Тел.: 02/ 981 99 93, 02/981 13 86, 02/ 980 18 16
- Факс: 02/ 423 34 05
- Мобилни телефони: 0888 370 107, 0882 509 980
- Email: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)
- Брой резервационни терминали „Амадеус“ –  възможност за резервации на хотели, самолетни билети, трансфери и др.; резервационни терминали на „Галилео“ – **Чл.36а, ал.3 ЗОП**
- АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД разполага със следното собствено и наето техническо оборудване и програмни продукти необходими за изпълнение на поръчката:

1.	Настолни компютри – 1 бр. и преносими компютри – 16 бр.: Операционна система: Windows 10 Professional, двудрени Intel® Core™ i5-6200U CPU 2.40GHz, 8GB, 64 битови операционни системи, x64 базов процесор. Право на притежание: собствени.
2.	Мултифункционални устройства – 5 бр.: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ HP LaserJet – модел: P1606dn;</li><li>➤ SAMSUNG – модел: SCX-4623F;</li><li>➤ SAMSUNG – модел: Xpress C430;</li><li>➤ LEXMARK – модел: T640;</li><li>➤ RexRotary – модел: MP201spf Aficio.</li></ul> Право на притежание: собствени.
3.	Мрежови комутатори – 2 бр.: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Netgear ProSafe 24 port Gigabit Switch – модел: JGS524;</li><li>➤ Panduit Pan-Net Wire Management Cat 5e – модел: T568A/B.</li></ul>



гр. София 1000, ул. Сердика 22

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

М: +359 888 370 107, +359 882 509 980  
+359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16  
Ф: +359 2 423 34 05

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

Е: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

67

	Право на притежание: собствени.
4.	<p>Непрекъсваемо (токо)захранване – 1 бр.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ UPS EATON – модел: Ellipse ECO 1600.</li> </ul> <p>Право на притежание: собствен.</p>
5.	<p>Телефонна централа – 1 бр.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ X-lite – версия: 5.4.0.</li> </ul>
6.	<p>Специфично техническо оборудване:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ мултимедиен проектор;</li> <li>➤ телевизор за презентации;</li> <li>➤ екран за видео проектор;</li> <li>➤ звукозаписна и възпроизвеждаща техника;</li> <li>➤ оборудване за видеозапис - цифрова видеокамера, професионална фотографска техника за заснемане и документиране на мероприятия;</li> <li>➤ мобилни телефони;</li> <li>➤ флишчарт.</li> </ul> <p>Право на притежание: собствени и наети.</p>
7.	<p>Програмни продукти:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Резервационни системи за продажба на самолетни билети</u> – Amadeus, система за SMS-нотификация;</li> <li>➤ <u>Резервационни системи за хотелски резервации</u>: Go- Global, Hotelbeds, Travel Associates, Travellanda, Booking, Special Tours, AIC Group, Холидей, Johnnyjet, Куелонеа, TUI /Tompson/, All4go и др.;</li> <li>➤ <u>Счетоводни програмни продукти</u> - Ривал2007, Микройнвест ТРЗ и ЛС;</li> <li>➤ Интернет достъп до банкови сметки и работа в реално време. Програмни продукти на Уникредит Булбанк, Райфайзенбанк България и Обединена Българска Банка;</li> <li>➤ Издаване на застраховки при пътуване на Уника и Евроинс;</li> <li>➤ Програмен продукт за издаване и обработване на документи за хотелски резервации и ваучери Просистемс.</li> </ul>
8.	<p>Други:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Пос терминал за плащания с кредитни и дебитни карти, виртуален Пос терминал за онлайн плащания;</li> </ul>



гр. София 1000, ул. Сердика 22

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

М: +359 888 370 107, +359 882 509 980

Т: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16

Ф: +359 2 423 34 05

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

68

**АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД е член на ИАТА от 25 април 2007 г. с номер 09-2 1107 5 и разполага с 1 одобрен от ИАТА офис с адрес: гр. София, ул. Сердика № 22.**

На Ръководителя и експертите, предвидени в рамките на тази оферта, са предоставени компютри, офис техника и материали, мобилни устройства, сървър, мобилен и оптичен интернет с най-високо качество, служебни автомобили необходими за ежедневната им работа по изпълнението на поръчката. Осигурили сме също предоставянето на административни, секретарски и преводачески услуги, за да се създадат условия за експертите да се съсредоточат върху основните си задължения.

Работата на експертите, при спазване на изискванията на всички нормативни документи, стандарти, утвърдени методики и добри практики се управлява от Ръководителя на дружеството. Той разпределя задачите, правата и отговорностите на експертите, ангажирани в осъществяването на предвидените услуги и логистика по организиране на събитията и изпълнението на дейностите. Всеки експерт притежава необходимото образование, опит и умения и има точно определени функции и задачи, съобразно своите компетенции и позиция в екипа. Разпределението на експертите е съобразно заложените дейности. Навременното и точно изпълнение на дейностите се контролира от отговорните експерти по Договора, като се следи за спазването на изискванията на Възложителя, предложената техническа оферта и предложените срокове за изпълнение.

Високото ниво на вътрешноорганизационна комуникация е осигурено чрез поддържане на тесни връзки между експертите при изпълнение на възложените им задачи, задължителното копиране на комуникацията до заинтересованите лица, редовна отчетност и екипна работа. Също така, от голямо значение е следването на изискванията на стандартите ISO 9001:2008 (системи за управление на качеството).

### **Технологично и офис обезпечение**

В рамките на изпълнението на настоящата обществена поръчка разполагаме с подходящи офис условия и оборудване, за да бъдат гарантирани успешното и безпрепятствено изпълнение на дейностите по Договора. Разполагаме с добре оборудван офис, базиран в центъра на София. Този офис дава възможност за комуникацията между експертите, както и за провеждане на срещи за отчитане напредъка на дейностите и осъществяване контрол на качеството на изпълнение на поръчката.

На Ръководителя и експертите, предвидени в рамките на тази оферта, са предоставени компютри, офис техника и материали, мобилни устройства, сървър, мобилен и оптичен



гр. София 1000, ул. Сердика 22

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

M: +359 888 370 107, +359 882 509 980  
2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16  
Ф: +359 2 423 34 05

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

интернет с най-високо качество, служебни автомобили необходими за ежедневната им работа по изпълнението на поръчката. Осигурили сме също предоставянето на административни, секретарски и преводачески услуги, за да се създадат условия за експертите да се съсредоточат върху основните си задължения.

Работата на експертите, при спазване на изискванията на всички нормативни документи, стандарти, утвърдени методики и добри практики се управлява от Ръководителя на дружеството. Той разпределя задачите, правата и отговорностите на експертите, ангажирани в осъществяването на предвидените услуги и логистика по организиране на събитията и изпълнението на дейностите. Всеки експерт притежава необходимото образование, опит и умения и има точно определени функции и задачи, съобразно своите компетенции и позиция в екипа. Разпределението на експертите е съобразно заложените дейности. Навременното и точно изпълнение на дейностите се контролира от отговорните експерти по Договора, като се следи за спазването на изискванията на Възложителя, предложената техническа оферта и предложените срокове за изпълнение.

Високото ниво на вътрешноорганизационна комуникация е осигурено чрез поддържане на тесни връзки между експертите при изпълнение на възложените им задачи, задължителното копиране на комуникацията до заинтересованите лица, редовна отчетност и екипна работа. Също така, от голямо значение е следването на изискванията на стандартите ISO 9001:2008 (системи за управление на качеството).

## Описание на вътрешния контрол, който изпълнителят ще упражнява

### Управление на качеството

Нашият опит показва, че вътрешният контрол на качеството е от ключово значение за постигане на качеството, което се изисква при изпълнението на настоящата поръчка. Качеството на работата на експертите ще бъде следено чрез вътрешен контрол за качество **на три нива:**

- На ниво Ръководство,
- На административно ниво,
- На техническо ниво.

**На ниво Ръководство** контролът ще се осъществява от Управителя на дружеството, който ще контролира работата на всички членове на експертния екип, ще получава отчети за напредъка по дейностите, като в случай на възникване на проблем, изискващ вътрешна подкрепа, ще осигурява необходимия ресурс за неговото решаване. Експертите заемат висши ръководни позиции в дружеството и притежават



гр. София 1000, ул. Сердика 22

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

M: +359 888 370 107, +359 882 509 980

T: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16

F: +359 2 423 34 05

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

дългогодишен опит в изпълнението и управлението на мащабни проекти. Основна част от тяхната дейност са:

- Подпомагане на ръководителя на екипа при управлението;
- Предоставяне на експертна подкрепа при изпълнението на дейностите;
- Участие в разрешаването на възникнали проблеми в процеса на изпълнение на дейностите;
- Оказване на подкрепа по въпроси, които могат да окажат влияние върху изпълнението на договора;
- Съблюдаване за спазването на изискванията за качество на работата на екипа.

**На административно ниво** контролът на качество ще бъде осъществяван от Ръководителя на екипа. Ръководителят и експертите ще отговарят като цяло за качеството на отделните дейности, както и за спазването на сроковете за изпълнение на дейностите.

**На техническо ниво** контролът на качеството ще се осъществява от експертите, които са с богат опит в осигуряването на самолетни билети, хотелски резервации в страната и чужбина /вкл. организиране на групови мероприятия/, организирането и провеждането на информационни, конферентни и ресторантьорски услуги, др. Кандидатът притежава сертифицирана система за управление на **качеството ISO 9001** и всички служители на дружеството, вкл. ангажираните за целите на настоящата поръчка експерти, са предварително запознати с принципите и се задължават да спазват установените правила за управление и контрол. Конфиденциалност на информацията се гарантира и благодарение на спазването на инструкциите и правилата по ISO 27001 – Атлас Травелс ЕООД е сертифициран по международния стандарт за сигурност на информацията **ISO 27001**. Ефективността на системата за вътрешен контрол, възприета от кандидата, отговаря на двата стандарта.

**Атлас Травелс ЕООД има установени и прилагани на всички нива процедури за:**

Чл.36а, ал.3 ЗОП



гр. София 1000, ул. Сердика 22

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

M: +359 888 370 107, +359 882 509 980

T: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16

F: +359 2 423 34 05

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП



Чл.36а, ал.3 ЗОП



гр. София 1000, ул. Сердика 22

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

M: +359 888 370 107, +359 882 509 980  
+359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16  
Ф: +359 2 423 34 05

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

Handwritten mark

Чл.36а, ал.3 ЗОП

Към датата на подаване на офертата, Атлас Травелс ЕООД има валидна оторизация за работа със системата BSP –България и притежава оторизация за издаване на самолетни билети от авиокомпаниите, включени в BSP - България, както следва:



гр. София 1000, ул. Сердика 22

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

М: +359 888 370 107, +359 882 509 980

Т: +359 2 981 99 93, +359 2 981 13 86, +359 2 980 18 16

Ф: +359 2 423 34 05

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

E: [ticket@atlas-travels.net](mailto:ticket@atlas-travels.net)

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

[www.atlas-travels.net](http://www.atlas-travels.net)

Чл.36а, ал.3 ЗОП

Атлас Травелс ЕООД има възможност да резервира и издава билети на авиокомпани, включително и нискобюджетни он-лайн (при поискване и необходимост от страна на Възложителя) извън включените в BSP България.

АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД ПРЕДЛАГА СЛЕДНИТЕ ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛУГИ, КОИТО СА ПРЯКО И НЕПОСРЕДСТВЕНО СВЪРЗАНИ С ПРЕДМЕТА НА ПОРЪЧКАТА:

- Осигуряване на летищен трансфер до мястото за настаняване и обратно в случаите, когато мястото за настаняване и летището са в едно населено място;
- Възстановяване на суми по частично или изцяло неизползван хотелски престой (изключва извънредни обстоятелства);
- Възможности и условия за смяна дати на пътуване, продължителност на престоя, след подаване на заявката без налагане на глоби или без доплащане.
- Допълнителни услуги, свързани с чекиране на лицата, обслужване на летища, обслужване на пътници в последния момент, съдействие при загубени багажи и изпускане на полет;

Предлагаме на Възложителя най-често ползвани бонусни програми от различни възложители и корпоративни клиенти съгласно досегашния опит на Атлас Травелс ЕООД.

Чл.36а, ал.3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

Чл.36а, ал.3 ЗОП

Чл.36а, ал.3 ЗОП

Чл.36а, ал.3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

78

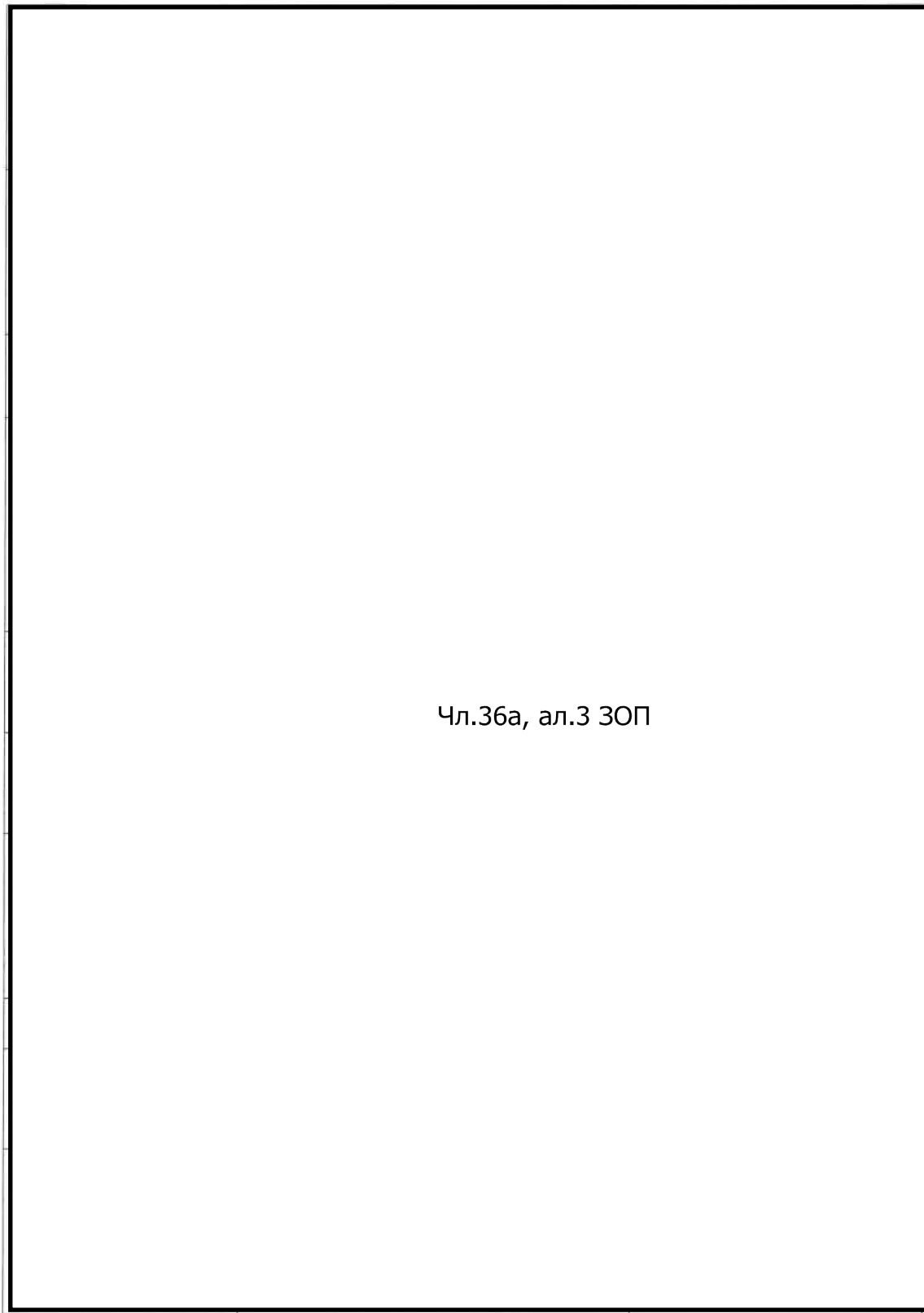
чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

85

Списък на бонус – програмите на авиокомпаниите, предлагани от Атлас Травелс ЕООД:

Чл.36а, ал.3 ЗОП
------------------



Чл.36а, ал.3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

80

87  
чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

Чл.36а, ал.3 ЗОП

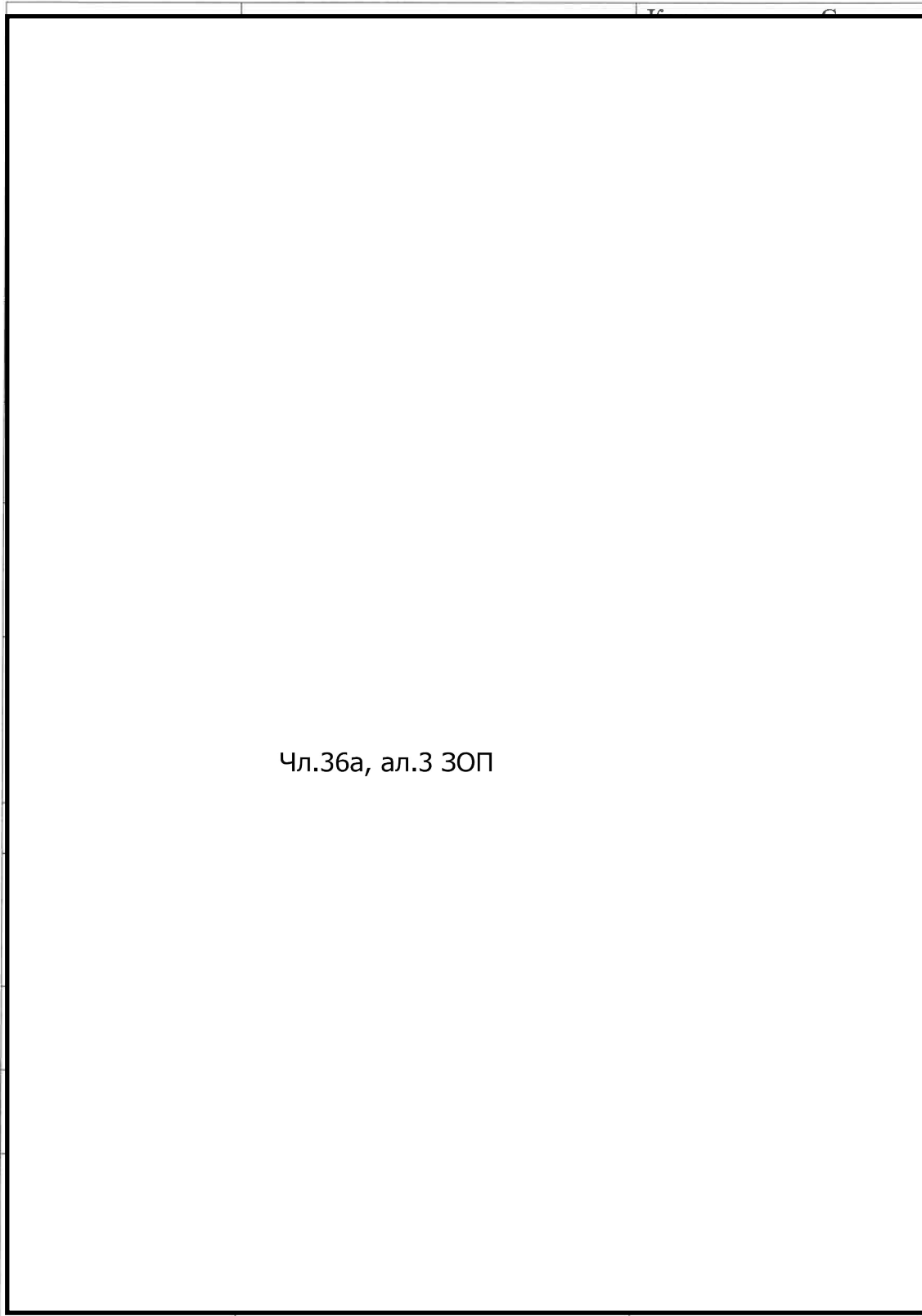
81

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

88



Чл.36а, ал.3 ЗОП



Чл.36а, ал.3 ЗОП

Чл.36а, ал.3 ЗОП

2.

АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД оказва съдействие за осигуряването на безплатни билети от отделните авиопревозвачи или друг вид услуги и съдейства технически за осигуряването на безплатни самолетни билети, получени като бонус от пропътуваните мили от отделните превозвачи, или за трансформирането им в други услуги. Когато Възложителят реши да се издаде самолетен билет или друга туристическа услуга с бонусни точки Атлас Травелс ЕООД може да заплати дължимите такси със служебна кредитна карта и да издаде съответните отчетни документи.

3. АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД **отбелязва в резервацията при конкретна заявка предпочитаното от Възложителя място**, както и прави всичко възможно за получаване на съответното потвърждение за това от авиокомпанията.

4. Доставката на самолетните билети до Възложителя е за сметка на АТЛАС ТРАВЕЛС ЕООД.

5. Атлас Травелс ЕООД предлага възможност да договори специални цени и условия с авиопревозвачи след подписване на договор с представени в България с цел поевтиняване на цените за Възложителя и оптимизиране на разходите.

6.

Чл.36а, ал.3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

Чл.36а, ал.3 ЗОП

7.

8. Атлас Травелс ЕООД осигурява резервиране и продажба на самолетни билети според изискването на Възложителя, като винаги предлага най- удобни варианти за служебните пътувания на служителите на Възложителя.

9. Атлас Травелс ЕООД ще осигури приоритетно обслужване на Възложителя.

10.

Чл.36а, ал.3 ЗОП

11. Атлас Травелс ЕООД отбелязва в резервацията при конкретна заявка от Възложителя номер на участие в бонусна програма, като оказва пълно съдействие за получаване на съответното потвърждение за това от авиокомпанията.

12. Атлас Травелс ЕООД отбелязва в резервацията при конкретна заявка от Възложителя тип храна, както и прави всичко възможно за получаването на съответното потвърждение от авиокомпанията.

13.

Чл.36а, ал.3 ЗОП

14. Атлас Травелс ЕООД п Чл.36а, ал.3 ЗОП

15. Атлас Травелс ЕООД предлага безплатно съдействие за получаването на съответното потвърждение за това от авиокомпанията.

Чл.36а, ал.3 ЗОП

16. [Redacted] Чл.36а, ал.3 ЗОП

17. [Redacted] Чл.36а, ал.3 ЗОП

18. Атлас Травелс ЕООД предлага подробна информация при всяка резервация при поискване от страна на Възложителя – подробности относно летището, терминалите, връзки между терминали и летища, минимално необходимо време за връзки между терминали, авиокомпани и летища. Подробната информация касае летищата и трансферите в цял свят, градовете, вкл. карти и схеми. Предлагаме и актуална информация за валутата и посолствата на Р България на територията на всяка страна.

19. [Redacted] Чл.36а, ал.3 ЗОП

20. Атлас Травелс ЕООД предлага трансфери в цял свят между всеки две точки – напр. летище – хотел; хотел – ресторант; хотел – летище; хотел – институция и др. на преференциални цени.

21. [Redacted]

22. [Redacted] Чл.36а, ал.3 ЗОП

23. В процеса на изпълнение на Договора Атлас Травелс ЕООД се съобразява с изискванията на Наредбата за служебните командировки и специализации в чужбина и с изискванията на Възложителя.

24. Атлас Травелс ЕООД отбелязва задължително при конкретна заявка предпочитаното от Възложителя място в самолета, както и прави всичко възможно за получаване на съответното потвърждение за това от авиокомпанията.

25. [Redacted] Чл.36а, ал.3 ЗОП

Чл.36а, ал.3 ЗОП

26.

Чл.36а, ал.3 ЗОП

27. Атлас Травелс ЕООД предлага на възложителя обслужване на летища и обслужване на пътници в последния момент.

28. Атлас Травелс ЕООД гарантира място в самолета при резервация в последния момент.

29. Атлас Травелс ЕООД предлага безплатна система за онлайн проверка на варианти за пътуване за самолетни билети.

30.

Чл.36а, ал.3 ЗОП

31. Атлас Травелс ЕООД работи с различни резервационни системи и глобални доставчици,

Чл.36а, ал.3 ЗОП

32. Атлас Травелс ЕООД предлага автобусни билети за страната и чужбина.

33. Атлас Травелс ЕООД предлага железопътни билети за страната и чужбина.

34. Атлас Травелс ЕООД предлага фериботни билети.

35.

Чл.36а, ал.3 ЗОП

36.

Чл.36а, ал.3 ЗОП

37.

38.

Чл.36а, ал.3 ЗОП

39.	Чл.36а, ал.3 ЗОП
40.	
41.	Чл.36а, ал.3 ЗОП
42.	
43.	

44. Атлас Травелс ЕООД осигурява автомобили под наем за командированите служители на Възложителя в България и чужбина при заявка от тяхна страна.
45. Атлас Травелс ЕООД осигурява автобуси под наем за командированите служители на Възложителя в България и чужбина при необходимост и заявка от тяхна страна.
46. Атлас Травелс ЕООД осигурява и поддържа членство в персоналните бонусни програми на всички авиокомпании за служебните пътувания на служителите на Възложителя.
47. Атлас Травелс ЕООД осигурява и поддържа членство в служебните бонусни програми на всички авиолинии пътуванията на служителите на Възложителя, както и на техните семейства.
48. Атлас Травелс ЕООД осигурява медицински застраховки за пътуване в чужбина с асистенс при преференциални условия за служебните пътувания на служителите на Възложителя.
49. Атлас Травелс ЕООД осигурява полети с нискобюджетни авиокомпании при заявка на Възложителя при преференциални условия за служебните пътувания на служителите на Възложителя при желание от страна на пътуващите.
50. Атлас Травелс ЕООД осигурява допълнителна отстъпка от цените за пенсионери от 60г. - възраст нагоре за служебните пътувания на служителите Възложителя.
51. Атлас Травелс ЕООД осигурява организиране на чартърни полети по заявка на Възложителя.

52. Атлас Травелс ЕООД осигурява резервиране и продажба при преференциални цени на самолетни билети по чартърни полети за служебните пътувания на служителите на Възложителя.
53. Атлас Травелс ЕООД осигурява отстъпки при групови пътувания над **10** човека за служебните пътувания на служителите Възложителя.
54. Атлас Травелс ЕООД осигурява отстъпки при групови пътувания над **15** човека за служебните пътувания на служителите на Възложителя.
55. Атлас Травелс ЕООД осигурява трансфери летище – хотел – летище в България и в чужбина при служебни пътувания на служителите на Възложителя.
56. Атлас Травелс ЕООД осигурява превоз на техника и оборудване за служебните пътувания на служителите на Възложителя.
57. Атлас Травелс ЕООД осигурява превоз на домашни любимци за служебните пътувания на служителите на Възложителя.
44. Атлас Травелс ЕООД осигурява превоз на спортно оборудване за служебните пътувания на служителите на Възложителя.
58. Атлас Травелс ЕООД осигурява преференциални цени за самолетни билети при пътувания за специални събития – симпозиуми, семинари, конгреси, панаири, спортни състезания, международни форуми и срещи, др. за служебните пътувания на служителите на Възложителя.
59. Атлас Травелс ЕООД осигурява хотелско настаняване при преференциални цени при пътувания за специални събития – симпозиуми, семинари, конгреси, панаири, спортни състезания, международни форуми и срещи, др. за служебните пътувания на служителите на Възложителя.
60. Атлас Травелс ЕООД осигурява преференциални цени за самолетни билети за пътувания с начало извън България за служители и гости на Възложителя.
61. Атлас Травелс ЕООД осигурява влакови и фериботни билети за служебните пътувания на служителите на Възложителя при заявка.
62. Атлас Травелс ЕООД осигурява автобусни билети за служебните пътувания на служителите на Възложителя при заявка.
63. Атлас Травелс ЕООД организира комплексни корпоративни мероприятия на възложителя като срещи, семинари, конференции, временни изложби, тийм-билдинг програми и др., като сме сигурни че ще предложим качествена и гарантирано по-евтина услуга.

64. Атлас Травелс ЕООД предлага съпътстващи услуги на основните корпоративни програми: (сити турове, изложби, музеи, фестивали, срещи с обществеността и пр.)
65. Атлас Травелс ЕООД предлага екскурзоводски и преводачески услуги на територията на Р България и в чужбина при заявка.
66. Атлас Травелс ЕООД предлага съпътстващи програми за представители на Възложителя, гости на Възложителя, както и за придружаващите ги лица.
67. Атлас Травелс ЕООД предлага съдействие за наемане техническо оборудване, зали, преводи, кетеринг, кафе паузи при служебните пътувания на служителите на Възложителя.
68. Атлас Травелс ЕООД оказва пълно съдействие за попълване на документи за визи за служебни пътувания на служителите на Възложителя.
69. Атлас Травелс ЕООД оказва съдействие за получаване на визи за служебни пътувания на служители на Възложителя.
70. Атлас Травелс ЕООД оказва съдействие за он-лайн регистрация в международни прояви, симпозиуми, конгреси, семинари, др.
71. Атлас Травелс ЕООД осигурява съдействие за превоз по въздух на пътници с увреждания ако са служители на Възложителя, членове на семействата на служители Възложителя или близки и роднини на служители на Възложителя.
72. Атлас Травелс ЕООД осигурява съдействие за превоз по въздух на възрастни пътници, които не говорят чужд език или имат специфични нужди ако са служители на Възложителя, членове на семействата на служители Възложителя или близки и роднини на служители на Възложителя.
73. Атлас Травелс ЕООД осигурява съдействие за превоз по въздух на пътници непридружени деца до 12 год. ако са деца на служители на Възложителя.
74. Атлас Травелс ЕООД осигурява съдействие за превоз по въздух на пътници непридружени малолетни ако са деца на служители на Възложителя.
75. Атлас Травелс ЕООД осигурява входни билети за музей, забележителности, атракциони в страната и чужбина за служители на Възложителя при служебни пътувания.
76. Атлас Травелс ЕООД осигурява преференциални условия за медицинска застраховка за служебни пътувания на служители на Възложителя над 65год. възраст.

77. Атлас Травелс ЕООД осигурява резервация за преминаване на пътници през VIP на летище София за служебните пътувания на служителите на Възложителя при предварителна заявка.
78. Атлас Травелс ЕООД осигурява резервация за преминаване на пътници през VIP на летище София за гости на Възложителя при предварителна заявка.

Дата: 07.03.2019 г.

Подпис:



90

97  
чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП

чл. 36а, ал. 3 ЗОП