

## ТЕХНИЧЕСКИ ИЗИСКВАНИЯ

към изпълнение на обществена поръчка № 156-EP-19-CP-Y-3 с предмет: "Осигуряване на самолетни билети за превоз на пътници и багаж при служебни пътувания за дружествата от групата на EVN България"

- I. Описание на обекта на поръчката  
Целта на настоящата обществена поръчка е сключването на договор с един изпълнител, за осигуряване на самолетни билети за превоз на пътници и багаж с редовни полети при служебни пътувания в чужбина. От значение за възложителя е гарантирането на поверителност при извършваните пътувания (дати, маршрути, превозвачи) от страна на участника, който ще бъде избран за изпълнител, бързата реакция след подаване на заявка и предлагане на най-подходящите полети и връзки.
- II. Основни дестинации
  1. Основната дестинация, по която се извършват пътувания са от София до Виена.
    - Участникът трябва да е в състояние да предложи минимум 4 полета дневно в дестинацията SOF-VIE за всеки ден от седмицата, с изключение на събота. За събота участникът трябва да е в състояние да предложи минимум 3 полета в същата дестинация, обхващащи диапазоните сутрин, обед и вечер. Основно изискване за полетите е да обхващат целия диапазон на деня, а именно минимум един сутрешен (от 07:30 до 10:30), един обеден (от 11:30 до 17:30) и два вечерни полета (от 18:30 до 22:00). Посочените часове са в местно време.
    - Участникът трябва да е в състояние да предложи минимум 4 полета дневно в дестинацията VIE – SOF за всеки ден от седмицата, с изключение на събота. За събота участникът трябва да е в състояние да предложи минимум 3 полета в същата дестинация, обхващащи диапазоните сутрин, обед и вечер. Основно изискване за полетите е да обхващат целия диапазон на деня, а именно минимум един сутрешен (от 07:30 до 10:30), един обеден (от 11:30 до 17:30) и два вечерни полета (от 18:30 до 22:00). Посочените часове са в местно време.
  2. Възложителят си запазва правото, при необходимост, да поиска осигуряване на самолетни билети и по други дестинации.
- III. Изисквания към изпълнението:
  1. Участникът трябва да е член на International Air Transport Association (IATA) или да е агенция, притежаваща акредитация в IATA.
  2. Участникът трябва да има валидна към датата на подаване на офертата оторизация за работа в системата Billing and Settlement Plan (BSP) България или в еквивалентна система.
  3. Възложителят ще определи свои представители за контакти и контрол за срока на изпълнение на договора. Представителите на Изпълнителя за контакти при изпълнение на договора следва да бъдат лицата, посочени от него и притежаващи необходимата квалификация и опит в резервацията и продажбата на самолетни билети, съгласно настоящата документация.
  4. За осигуряване на самолетни билети Възложителят ще предоставя заявки на Изпълнителя чрез определените свои представители по някой от изброените начини: писмено по куриер или по поща, по имейл или по факс. В заявката се посочва най-малко: дестинацията на пътуването, предпочитаната класа – първа, бизнес или икономична, брой и/или имена на лицата, които ще пътуват, дата на отиване и връщане и други специфични изисквания на Възложителя, в случай че има такива.
  5. Изпълнителят трябва да осигурява приемане и изпълнение на заявките на Възложителя в работни дни (09:00 – 18:00), както и да определи конкретни лица за контакт, които ще са отговорни за обслужване на Възложителя. В извънредни случаи, Изпълнителят трябва да е в състояние да осигурява приемане и изпълнение на заявките на Възложителя също и извън указаното по-горе работно време, в почивни и празнични дни, по 24 часа в денонощие, 7 дни в седмицата, 365 дни в годината.

6. Изпълнителят трябва да посочи дежурен телефонен номер за контакт (helpdesk 24/7/365), който оперира 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, 365 дни в годината, и на който при необходимост представител на Възложителят може да се свърже безпроблемно с лице/- а за контакт на Изпълнителя.
7. Изпълнителят следва да предостави оферта по отправеното запитване за резервация на самолетни билети, писмено по имейл или по факс, в рамките на максимум 2 (два) часа, считано от часа на изпращане на запитването от представител на Възложителя. Предложената от Изпълнителя оферта трябва да съдържа най-малко 3 (три) варианта на превозвачи и маршрути (като единият от тях е Австрийски авиолинии) с налични полети за конкретната дата ( директни или с такива с подходящи връзки), авиокомпания, маршрут, класа ( икономична и/ или бизнес), номер на полетите, часове на излитане, кацане и/ или престои, единични цени на отделните елементи на цената на самолетните билети, крайни цени на самолетните билети, възможност за превоз на багаж, условия по полета (възможност за осъществяване на промяна на полет (rebooking), възможност за осъществяване на сторниране на самолетен билет (refund), както и свързаните с това допълнителни такси (в случай на такива). Вариантите трябва да са с възможно най-изгодните цени (вкл. всички дължими летищни и други такси и данъци, свързани с превоза) и всички условия, респективно ограничения, предлагани от авиокомпаниите към момента на изготвяне на всяка конкретната оферта. Изпълнителят е длъжен при определяне на цената да прилага всички валидни към датата на пътуването отстъпки на авиокомпаниите (седмичен престой, уикенд правило, сезонни отстъпки, минимален престой и други промоции), бонусни програми, както и други преференциални условия, които авиокомпаниите предлагат.
8. При представянето на оферти, Изпълнителят трябва да отрази в посочените цени на самолетни билети, всички договорени отстъпки и/ или преференциални цени и/или условия, ако същите са договорени по силата на сключено Корпоративно споразумение между Възложителя и дадена авиокомпания. Доказва се като се представи printscreen на електронен образ на билет (TST - Transitional Stored Ticket), от резервационната система, която Изпълнителят използва или с алтернативен доказателствен материал, от който ясно и еднозначно да е видимо, посредством съответния код, че договорените отстъпки и/ или преференциални цени и/ или условия с дадена авиокомпания са отразени в офериранияте цени на самолетните билети.
9. Изпълнителят следва да оферира самолетни билети само на такива въздушни превозвачи, които отговарят на изискванията на законодателството на Република България и правото на Европейския съюз за извършване на въздухоплавателни услуги. Изпълнителят не трябва да оферира 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 на тези авиокомпаниите се намира на Интернет адрес: [https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/air-safety-list\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/air-safety-list_en.pdf). Предложените самолетни билети не могат да бъдат предоставяни от авиокомпаниите, които не са членки на Billing and Settlement Plan (BSP).
10. Изпълнителят следва да оферира самолетни билети по редовни въздушни линии както и да оферира маршрути с директни полети на авиокомпаниите, а когато това е невъзможно – такива с най-подходящи връзки за съответните дестинации.  
Уточнение: „Редовна въздушна линия“ е поредица от полети, всеки от които притежава следните характеристики:
  - а) извършва се с въздухоплавателно средство, с което се превозват пътници, товари и/или поща срещу възнаграждение, като пътник може да закупи свободно от въздушния превозвач или от негов упълномощен представител билет за всеки полет;
  - б) обслужва превозите между две или повече летища или в съответствие с обявено разписание, или чрез полети, които са с такава честота, че представляват установима систематична серия.
11. Представителят на Възложителя изпраща потвърждение на офертата, под формата на заявка, писмено по имейл или по факс до лицето за контакт на Изпълнителя, с посочен избран конкретен вариант за реализиране на пътуването. След потвърждаване на предложението от страна на Възложителя, Изпълнителят няма право да предлага по-висока цена от посочената в офертата за конкретния полет. Възложителят има право да

- откаже заявката в случай, че нито един от предложените варианти не отговаря на изискванията за удобство и да поиска от Изпълнителя представяне на нова оферта.
12. Изпълнителят следва да резервира и да изпрати електронни самолетни билети, генерирани от резервационната система, която използва, писмено по имейл до представителя на Възложителя, направил конкретното запитване, в рамките на максимум 4 (четири) часа, считано от часа на изпращане на заявката от представителя на Възложителя.
  13. Изпълнителят следва да предоставя на Възложителя информация, в случай че възникнат извънредни обстоятелства, които налагат забавяне на конкретния полет или не позволяват полетът да се извърши. Изпълнителят следва да предложи на Възложителя оферта с алтернативни варианти на полети в рамките на максимум 2 (два) часа, считано от часа на осведомяване на представителя на Възложителя, направил заявката за осигуряване на конкретните самолетни билети, устно по телефон или писмено по имейл или по факс.
  14. Изпълнителят следва да предоставя на Възложителя услугите посредством персонал, в т.ч. не по – малко от 2 (двама) души, пряко заети в изпълнението на настояща обществена поръчка, с образование, езикова квалификация и стаж, отговарящи на разпоредбите на Наредба № 16-1399 от 11.10.2013 г. за изискванията за местоположението, пригодността и оборудването на помещението за извършване на туроператорска и/или туристическа агентска дейност и за образованието, езиковата квалификация и стажа на персонала, който ще бъде зает в осъществяването на туристическата дейност.
  15. Наличие на специализирана софтуерна система за резервиране на билети в реално време:
    - Изпълнителят следва да предостави безплатно на Възложителя система за достъп до резервационен модул с възможност да бъдат проверявани наличност на места, разписание и възможности за самолетни билети в рамките на цял свят в реално време.
    - Възложителят има право да използва предоставената му система за текущ контрол по предоставяните от Изпълнителя предложения, но и при необходимост като резервационен модул за заявки и потвърждение на самолетни маршрути;
    - Предоставената резервационна система следва да бъде достъпна посредством име и парола за достъп. Системата следва да защитава с най-съвременни методи информацията, съхранявана в нея. В системата следва да бъде генерирана база данни от всички извършени търсения, до която Възложителят да има достъп по всяко време; Предложената системата следва да съхранява информация за направените резервации в нея, както и да може да бъде проследяван статуса на всяка резервация в специална секция за достъп.
    - Системата следва да има възможност да бъдат достъпни отстъпки и/ или преференциални цени и/или условия, договорени за нуждите на Възложителя с една или повече от авиокомпаниите представени на пазар България, като във всеки един момент се индикира дали офертата, респективно в единичната цена на самолетния билет, включва съответната специално договорена отстъпка и/ или преференциална цена и/ или условия.
  16. Изпълнителят трябва да гарантира строга конфиденциалност (вкл. защита на личните данни) на извършваните пътувания (пътници, дати, маршрути, превозвачи и др.) и да не разкрива такава информация пред трети лица.