ANEXO ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. Asignar un asesor para atender el proceso de solicitud y expedición de tiquetes aéreos objeto del contrato. Este ejecutivo de cuenta atenderá el contrato desde la sede del contratista con disponibilidad 24 horas, 7 días a la semana durante la ejecución del contrato, con disponibilidad de comunicación celular y correo electrónico para atender y dar solución a diferentes situaciones de manera inmediata (en un lapso entre 30 minutos y 2 horas), principalmente para:

   - Atender todas las solicitudes de expedición de tiquetes mediante correo electrónico de acuerdo a las indicaciones y procedimientos establecidos para este fin en el punto 18 del presente documento y las demás que la supervisión del contrato le indique.
   - Atender las diversas dificultades a los pasajeros al momento de abordar, en los diferentes aeropuertos, para que solucione la situación de manera inmediata.
   - En caso de emergencia, garantizar la entrega de tiquetes en el aeropuerto o a emitir tiquete electrónico en un tiempo máximo de sesenta (60) minutos.
   - Realizar cambios o modificaciones de reserva o tiquetes que requiera el comisionado por fuerza mayor.
   - Atender y dar solución a las demás solicitudes que surjan por parte de los comisionados y del supervisor del contrato.

2. La oficina implante debe contar con Computador, Software de Reservas y Hardware, línea telefónica y correo electrónico. El mantenimiento del Software y Hardware estará a cargo del contratista.

3. En caso que la Agencia cambie el ejecutivo de cuenta, informará a la entidad con mínimo ocho días de antelación, tiempo durante el cual requerirá de la capacitación que el supervisor del contrato le brindará sobre los procedimientos establecidos para el buen desarrollo del objeto contractual. Así mismo, el contratista lo capacitará para el desarrollo de sus funciones.

4. La entidad podrá solicitar el reemplazo del asesor vinculado por el contratista al servicio del contrato, cuando así lo disponga.

5. Los trabajadores que el contratista utilice para el desarrollo del contrato serán escogidos por él en su condición de patrono y entre éstos y la entidad, no existirá vínculo laboral alguno; en consecuencia, será responsabilidad del contratista el pago de sus salarios y sus prestaciones sociales a que haya lugar. No obstante, lo anterior, la entidad, podrá solicitar el reemplazo de cualquiera de los trabajadores vinculados con el contratista al servicio del contrato, sin que por este hecho tenga que dar explicación alguna. En el evento que el agente asignado por el contratista, no pueda desempeñar sus funciones fuerza mayor, deberá asignar un profesional en el término de dos (2) horas.

6. Expedir oportunamente los tiquetes y entregar los itinerarios con número de tiquetes como mínimo cinco (5) días antes de la fecha de inicio de la comisión, con el propósito de que el pasajero sea informado oportunamente vía correo electrónico, para evitar contratiempos en el desplazamiento o cobro de penalidades y sanciones; de igual forma

en el evento en que el contratista no comunique con antelación las reservas, las sanciones y multas generadas por su no uso, serán asumidos por el contratista sin reparo alguno. Lo anterior, está sujeto a que la confirmación del comisionado, del itinerario y la reserva, se realice con un tiempo prudencial que permita aplicar los cinco (5) días de antelación.

7. Expedir los tiquetes aéreos, una vez sea confirmado por el comisionado el itinerario y la reserva, dentro de las dos (2) horas siguientes a la aprobación de la persona designada de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial y efectuar las conexiones, reservaciones y confirmaciones de sillas, ya sea en Aeropuertos Nacionales e Internacionales o en Oficinas.

8. En el evento en que se genere sobrecostos, penalidades o sanciones por la cancelación o modificación de tiquetes, estos serán asumidos así: Si es por causa del contratista, serán asumidos por éste. Si es por causa del pasajero, será asumido éste. Si es por causa imputable a la entidad, será asumido con cargo al contrato suscrito con la entidad.

   Nota: En el evento atribuible al contratista, el pago de la tarifa administrativa no será asumido por la Entidad.

9. Expedir los tiquetes aéreos más favorables del mercado que cumplan con las condiciones de viaje del comisionado, teniendo en cuenta que éstos sean reembolsables, tomando como referencia las tarifas oficiales establecidas por la Aeronáutica Civil, en atención a la regulación legal que éstas tienen, en rutas nacionales e internacionales en la clase más favorable. La entidad podrá solicitar previo a la expedición del tiquete en una categoría diferente a la seleccionada, que le permita al(la) comisionado(a) llevar, adicional al equipaje de mano o el permitido por la aerolínea para esta clase/categoría, al menos una (1) maleta adicional (bodega), en caso de que lo requiera expresamente el(la) comisionado(a), previa autorización del supervisor del contrato.

   Nota:

   La entidad reservará tiquetes nacionales e internacionales en clase ejecutiva a Magistrados titulares solamente en la eventualidad que no exista cupo en una clase inferior y que no sea posible el cambio de horario o fecha del viaje, previa autorización del designado por la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial.

10. Mantener un sistema de información de compra, que le permita a la Entidad comprobar los ahorros que pueda obtener por compra anticipada de tiquetes.

11. Suministrar a la entidad usuario de consulta al sistema de información que utilice el contratista para la cotización y expedición de tiquetes nacional e internacional, a fin de constatar que la selección de tiquetes que realiza la agencia está actuando conforme al lineamiento de austeridad.

12. Informar al supervisor del contrato sobre los valores de los tiquetes, promociones, descuentos, precios del mercado etc., que sean ofrecidas por las diferentes aerolíneas.

13. Cuando la entidad así lo requiera, cubrir el costo por la capacidad extra de número de kilos, hasta el doble de lo permitido. Estos costos deberán ser autorizados previamente

por el supervisor designado para la ejecución del contrato y se reintegrará al contratista en la siguiente facturación.

14. Todos los impuestos, tasas y contribuciones legalmente vigentes, así como, los demás costos tributarios y de cualquier otra naturaleza, que apliquen para la celebración y ejecución del contrato corren por cuenta del contratista.

15. Tramitar ante las aerolíneas la exoneración del pago de impuesto de salida al exterior, por comisiones oficiales, de conformidad con el Estatuto Aduanero. La Entidad aportará el respectivo soporte cuando a ello hubiere lugar.

16. En caso que, por fuerza mayor, el pasajero haya tenido que comprar su tiquete, el contratista reembolsará al pasajero su valor, en el menor tiempo posible, y presentará la factura a la entidad sin incluir el cobro de la tarifa administrativa.

17. Enviar por correo electrónico al supervisor del contrato, la confirmación de la reserva indicando la clase de pasaje reservado y fecha límite para la confirmación del tiquete. Para este propósito se ha establecido el siguiente procedimiento:

    • Recibir la solicitud vía correo electrónico del funcionario o supervisor, identificando la siguiente información: Acto Administrativo (resolución, decreto, acuerdo o similar), donde se comisiona al funcionario o empleado, nombre y apellido de(los) pasajero(s) con su(s) respectivo(s) número(s) de cédula, teléfonos de contacto, rutas y fechas del viaje.

    • Remitir vía correo electrónico en forma inmediata o en un tiempo mínimo de 2 horas y máximo de resolución 4 horas al funcionario solicitante y al supervisor los itinerarios disponibles (mínimo tres opciones) que se ajusten a las solicitudes con la información básica (aerolínea, ruta, fecha, hora de salida, conexiones, tarifa, aeropuerto de salida, código de la reserva y fecha límite para la confirmación del tiquete). Categorías (Clase económica, ejecutiva y primera clase), de acuerdo a los servicios adicionales prestados con el vuelo (ya sea para trayectos nacionales o internacionales.

    • Realizar la reserva y expedir el correspondiente tiquete previa aceptación del comisionado e indicación por parte de la supervisión del contrato sobre el centro de costo aplicable al tiquete, vía correo electrónico, aplicando las tarifas más favorables del mercado, pero teniendo en cuenta que éstos sean reembolsables y ajustadas a las necesidades solicitadas por la Entidad

    • Cancelar o modificar las reservas: cuando el funcionario o el supervisor del contrato, informen el cambio de una reserva ya efectuada, el contratista procederá a su modificación o cancelación de manera inmediata, según sea el caso.

    • Enviar vía correo electrónico al designado por la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, los printers de los tiquetes expedidos.

18. Presentar Informes adicionales que requiera el Supervisor para verificar el correcto y oportuno cumplimiento de las obligaciones que contrae.

19. Presentar el respectivo informe de ejecución con todos sus anexos, por medio electrónico al supervisor del contrato, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de finalización del mes o periodo de corte, indicando la ejecución acumulada entre otros aspectos solicitados por la supervisión del contrato: por fechas de expedición, utilización de los tiquetes, reembolsos, revisados pendientes en cada uno de los tiquetes, tiquetes no utilizados, impuestos, detalle del descuento y estado de cuenta del contrato, manejando independiente el presupuesto, por unidad ejecutora, destinado para atender la expedición de tiquetes aéreos nacionales e internacionales con ocasión de las comisiones que se concedan a los funcionarios y empleados de las Altas Cortes, la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, sin perjuicio al normal desarrollo del mismo, para la óptima ejecución y el control del contrato. Así mismo el informe incluirá el reporte de novedades atendidas y solucionadas, mencionadas en el numeral 1 del presente anexo.

20. Llevar control de manera independiente con cargo al presupuesto, todos los gastos ocasionados en desarrollo de la ejecución del contrato teniendo en cuenta, por cada unidad ejecutora y rubro presupuestal a las cuales ha de prestar sus servicios.

21. Allegar el reporte conciliado del periodo a facturar, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes la conciliación, con el fin de iniciar el proceso de expedición del informe técnico de supervisión, emisión de factura electrónica en la plataforma SIIF y emisión del respectivo informe de supervisión para trámite de pago.

22. Informar por escrito al supervisor del contrato, cada vez que se produzca un aumento o disminución de tarifas y ofertas por parte de las aerolíneas o del organismo regulador pertinente, para vuelos nacionales e internacionales, en las diferentes rutas y clases.

23. Gestionar ante las aerolíneas los descuentos en tiquetes y demás beneficios adicionales que éstas ofrezcan o reconozcan, por la expedición de tiquetes en favor de la entidad.

24. Realizar sin costo adicional las conexiones, reservas y confirmación de sillas en todos los vuelos solicitados. La confirmación de sillas en las aerolíneas que lo permitan, según políticas de las mismas.

25. Mantener contrato vigente con las aerolíneas, para poder expedir los tiquetes requeridos. (Anexar al menos tres -3- convenios).

26. Generar el revisado a cada uno de los tiquetes nacionales e internacionales que sean devueltos por los funcionarios que por alguna circunstancia no fueron utilizados y que no puedan ser anulados, dejarlos pendientes para una nueva fecha u otro pasajero (cambio de nombre), siempre y cuando la aerolínea lo permita. Gestionar y efectuar ante las aerolíneas los pagos que se causen por la redención de los beneficios para la obtención de los mismos, con cargo a los recursos del presente contrato.

27. Gestionar para la Rama Judicial, el trámite de devolución del valor de los tiquetes expedidos, pero no utilizados ya sean en rutas nacionales e internacionales, según políticas de las aerolíneas.

28. Garantizar los márgenes de seguridad en la expedición del 100% de los tiquetes solicitados.

29. En las comisiones al exterior, cuando los funcionarios y empleados requieran apoyo, el contratista colaborará y asesorará a éstos en la consecución de todo tipo de documentos necesarios que exijan otros países a los nacionales, tales como: visas, pasaportes, vacunas, y demás trámites y requisitos necesarios para estos efectos.

30. El contratista se hará responsable por los riesgos y perjuicios que se causen a terceros en razón o con ocasión de la ejecución y cumplimiento del contrato.

31. Los tiquetes aéreos con destinos internacionales se podrán solicitar a todas las ciudades que cuenten con aeropuerto.

32. Cumplir con la oferta presentada y los descuentos ofrecidos en el servicio de transporte realizado en sus rutas de operación de las tarifas disponibles y vigentes al momento de la reserva del servicio, sujeto a las políticas tarifarias vigentes en cada clase.

Aceptación:

Yo, _____ en mi calidad de representante legal de la empresa, unión temporal o consorcio _____, o en mi calidad de persona natural, me comprometo con la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, a cumplir con las especificaciones relacionadas, así como con las obligaciones establecidas por la Entidad, de acuerdo con las características en los documentos del proceso y en la Invitación Publica. - No. IP-XXX - 2024.

FIRMA _____