PARQUES NACIONALES
NATURALES DE COLOMBIA

ANEXO No. 1

FICHA CONDICIONES Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS ESENCIALES

1. OBJETO CONTRACTUAL

Suministro de tiquetes aéreos en rutas nacionales e internacionales requeridos para el desplazamiento de funcionarios y contratistas de Parques Nacionales Naturales de Colombia

2. DESCRIPCIÓN TECNICA DE LOS SERVICIOS

Los siguientes son los requerimientos técnicos mínimos exigidos, que se deben cumplir:

RUTAS ESTABLECIDAS

El contratista deberá suministrar tiquetes aéreos a cualquier destino a nivel nacional o internacional, en rutas directas o en conexiones desde otras ciudades o países, según sea el caso, de acuerdo con la necesidad de la Entidad y con autorización del supervisor del contrato, para los funcionarios y contratistas de la entidad. Los tiquetes generados deben incluir en todos los casos los impuestos y tasas que se deriven de los mismos, por regla general, se emitirán en la tarifa más económica del mercado.

Cumplir las normas sobre tarifas y comisiones aplicables en las ventas de tiquetes para la prestación de servicios de transporte aéreo de pasajeros de conformidad con la Resolución No. 3596 de 2006 "Por la cual se dictan normas sobre tarifas y comisiones aplicables en las ventas de tiquetes para la prestación de servicios de transporte aéreo de pasajeros y se dictan otras disposiciones" de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, y las que se encuentren vigentes sobre la materia.

CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

A. CALL CENTER

El proponente debe disponibilidad de un Call Center en servicio 24 horas al día todos los días de la semana, _durante el_t_término de ejecución del contrato,_ encargado de atender y realizar las reservas, la emisión de tiquetes y la elaboración de órdenes de servicio.

Adicionalmente, deberá prestar el servicio tanto con líneas telefónicas como vía

WhatsApp.

B. PERSONAL MINIMO REQUERIDO

El proponente deberá contar para la ejecución contractual con el siguiente personal:

- Un (1) apoyo administrativo que preste servicio exclusivo a la entidad Parques Nacionales Naturales de Colombia, con dos (2) años de experiencia en agencias de viajes, que tenga vinculación con la empresa de mínimo 6 meses, experiencia en el manejo de plataformas de adquisición de tiquetes y en atención a clientes corporativos, con manejo de Excel nivel intermedio, con disponibilidad de 24/7

- Actividades del personal:

a. Realizar la reserva y compra de todos los tiquetes aéreos que sean solicitados por Parques Nacionales Naturales de Colombia.
b. Asesorar a la entidad en la reserva y compra de las mejores rutas de vuelo y tarifas para el desarrollo de sus comisiones y/o desplazamientos, así como cuando se requieran cambios.
c. Controlar y hacer seguimiento al uso de los tiquetes aéreos (revisado (tiquetes emitidos no utilizados para nuevo uso) y/o solicitar notas crédito) de manera constante.
d. Informar oportunamente al supervisor el resultado del seguimiento al uso de los tiquetes aéreos.
e. Tener disponibilidad para la prestación del servicio.

- Acreditación de experiencia del personal mínimo

Una vez iniciada la ejecución del contrato el contratista, debe allegar a la supervisión: i. la hoja de vida del apoyo administrativo, ii. El o los certificados donde conste la experiencia solicitada y iii. Certificado o documento idóneo donde se pueda verificar la vinculación de mínimo 6 meses con la empresa.

2.1 CONDICIONES TÉCNICAS HABILITANTES EXIGIDAS

El proponente deberá presentar la propuesta técnica que Incluya todos y cada uno de los numerales que hacen parte de la ficha técnica, comprometiéndose taxativamente con el cumplimiento de los mismos.

.

El proponente debe contar con capacidad operativa y logística necesaria para cumplir con el objeto del contrato, tales como instalaciones, equipos tecnológicos y de comunicación, el personal operativo y la logística necesaria.

Por lo anterior el proponente deberá aportar junto con su propuesta certificado expedido por el representante legal (persona jurídica) o el representante legal de la figura asociativa (consorcio o unión temporal), donde manifieste, bajo la gravedad de juramento que cuenta con la capacidad operativa y logística para la ejecución del objeto contractual.

CERTIFICACIÓN DE PLATAFORMA PARA SUMINISTRO DE TIQUETES AÉREOS.

El proponente debe contar con una Plataforma que cumpla con las especificaciones técnicas establecidas en la ficha técnica para suministrar los tiquetes aéreos solicitados por PNNC durante la ejecución del contrato.

Por lo anterior el proponente debe suministrar el enlace de la página web, usuario y contraseña en donde la entidad pueda realizar las pruebas para verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos.

Adicionalmente el proponente deberá presentar una certificación emitida por el proveedor de la plataforma para acreditar la relación comercial y vigencia del contrato entre las partes. Este certificado debe ser expedido dentro de los treinta (30) días calendario anteriores al cierre del proceso y deberá estar vigente.

Nota: En el caso de proponentes plurales cada uno de sus miembros deberá acreditar el requisito.

CERTIFICACIÓN LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO VIGENTE DE LA ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE TRANSPORTE AÉREO (IATA).

El proponente debe contar y aportar la licencia de funcionamiento vigente de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA), o en su defecto con la del año inmediatamente anterior, siempre y cuando el ente rector le acredite al proponente que la misma se encuentra en trámite de expedición, la cual deberá adjuntarse con la certificación de la vigencia anterior.

.

Nota: En el caso de proponentes plurales, cada uno de sus miembros deberá acreditar que cuenta con la licencia en mención y la vigencia de la misma, en las mismas condiciones anteriormente descritas.

CERTIFICACIÓN EMITIDA POR UN CDS OPERATIVO (Global Distribution System) INTEGRADO A SU PLATAFORMA.

El proponente deberá contar con un sistema de distribución global de reservas para acceder en tiempo real a la oferta de Tiquetes Aéreos disponibles en el mercado, el cual permite reservar y emitir en tiempo real las diferentes opciones del mercado de tiquetes aéreos por medio de su plataforma.

Por lo anterior el proponente deberá aportar certificación emitida por el GDS contratado para tal fin por el oferente donde se evidencie la fecha inicio y fecha de finalización de la vinculación, este debe ser expedido dentro de los treinta (30) días calendario anteriores al cierre del proceso.

Nota: En el caso de proponentes plurales, cada uno de sus miembros deberá acreditar el cumplimiento del requisito.

CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO

El proponente deberá contar con el certificado de inscripción como Agencia de Viajes y Turismo en el registro nacional de turismo para lo cual deberá presentar con la propuesta el correspondiente certificado expedido por la Dirección General de Turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo o quien haga sus veces (Cámaras de Comercio), vigente a la fecha de la presentación de la oferta.

Nota: En el caso de proponentes plurales, cada uno de sus miembros deberán presentar el certificado de inscripción en el Registro Nacional de Turismo de conformidad con las exigencias antes señaladas.

BANK SETTLEMENT PLAN - SISTEMA DE FACTURACIÓN (BSP)

El proponente debe contar con un sistema BSPLINK AGENTE de la IATA. Por lo cual junto con su propuesta deberá presentar los respectivos pantallazos del BSPLINK AGENTE de la IATA, con una fecha de impresión de hasta cinco (5) días antes del cierre del presente proceso, para efectos de corroborar cuales aerolíneas están activas con

.

la agencia de viajes.

Nota: Para el caso de Consorcios y Uniones Temporales todos y cada uno los miembros que la conforman, deberán presentar la certificación solicitada, la cual debe reunir los requisitos exigidos por Parques Nacionales Naturales de Colombia.

OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA.

1. Cumplir con el objeto y alcance del contrato de acuerdo con lo establecido en el presente documento y sus anexos, con plena autonomía técnica y administrativa y bajo su propia responsabilidad, por lo tanto, no existe ni existirá ningún tipo de subordinación, ni vínculo laboral alguno entre EL CONTRATISTA y PNNC.
2. Asumir un buen trato para con los demás colaboradores internos y externos de PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA - PNNC, y obrar con responsabilidad, eficiencia, transparencia, lealtad y buena fe en la ejecución del contrato.
3. Atender los requerimientos, instrucciones y/o recomendaciones que durante el desarrollo del Contrato le imparta PNNC a través del Supervisor, para una correcta ejecución y cumplimiento de sus obligaciones.
4. Constituir y allegar a PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA - PNNC, las garantías requeridas dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato y mantener su vigencia por el tiempo pactado en el contrato, así como de las modificaciones que se presenten en la ejecución de este.
5. Realizar todos los pagos de honorarios y/o salarios, así como los aportes al Sistema Integral de Seguridad Social en Salud, Pensión y parafiscal propios al Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF y las cajas de compensación familiar de conformidad con el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, la Ley 797 de 2003, el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, y demás normativa, de acuerdo con el personal que llegare a emplear en la ejecución del contrato, en las cuantías establecidas por la ley y de manera oportuna. Así mismo deberá acreditar que se encuentra al día en el pago de éstos y demostrarlo cuando sea requerido por La Entidad.
6. Presentar ante la entidad, la correspondiente facturación de conformidad con las disposiciones vigentes, adjuntando soporte de paz y salvo en el pago de aportes al sistema de seguridad social y parafiscales correspondientes al último periodo de pago.
7. Participar en todas las reuniones a las que PNNC o el supervisor lo convoque relacionadas con la ejecución del contrato y suscribir las actas e informes a que haya

.

lugar. Así como diligenciar, suscribir y entregar las actas al supervisor, dentro de los 5 días calendario siguientes a la reunión.
8. Reportar e informar por escrito y de forma inmediata a la supervisión cualquier irregularidad, novedad o anomalía que advierta en la ejecución del contrato, así como cualquier reclamación que indirecta o directamente pueda tener algún efecto sobre el objeto del Contrato o sobre sus obligaciones.
9. Informar a más tardar el tercer día hábil siguiente al momento en que se tenga conocimiento del inicio de investigaciones penales, se impongan medidas de aseguramiento o condenas proferidas en Colombia o en el extranjero en contra de cualquiera de los directivos, representantes legales, accionistas o integrantes del Contratista.
10. Cumplir con las disposiciones establecidas en el Manual de Contratación de PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA – PNNC, vigente y demás normas que lo adicionen y modifiquen.
11. Guardar estricta reserva y confidencialidad sobre toda la información y documentos a los que tenga acceso, maneje en desarrollo de su actividad o que llegue a conocer en desarrollo del contrato y que no tenga carácter de pública. En consecuencia, se obliga a no divulgar por ningún medio dicha información o documentos a terceros, sin la previa autorización escrita de PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA - PNNC.
12. Acatar la Constitución, la ley, las normas legales y procedimentales establecidas por el gobierno nacional y demás disposiciones pertinentes.
13. Mantener fijos los precios ofrecidos durante la ejecución del contrato.
14. Cumplir las demás obligaciones que se deriven de los estudios previos y de la naturaleza del contrato.
15. Permitir el seguimiento y verificación del cumplimiento de los requisitos aplicables en materia de seguridad y salud en el trabajo previstos en la Resolución 0312 de 2019 o demás normas que lo adicione, modifique o complemente.
16. Cumplir con las normas del Sistema General de Riesgos Laborales, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.4.2.2.16. Obligaciones del contratista del Decreto 1072 de 2015, o demás normas que lo adicione, modifique o complemente. 17.Utilizar los elementos de protección personal y de bioseguridad necesarios para el cumplimiento del objeto contractual, en caso de que sea necesario.

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA:

1. Suministrar oportunamente los pasajes aéreos en rutas nacionales e internacionales, en cualquiera de las empresas de transporte aéreo operadoras legalmente habilitadas, los cuales se expedirán con la tarifa más económica del mercado, incluyendo en los pagos los impuestos y seguros de transporte, tasas,

.

sobretasas y demás gastos asociados al mismo, cuyo valor debe mantenerse hasta la fecha de uso del tiquete aéreo emitido.
2. Garantizar la disponibilidad de cupos cuando Parques Nacionales Naturales de Colombia los requiera para el transporte de funcionarios y contratistas de la entidad.
3. Entregar los tiquetes solicitados vía correo electrónico o a través de las plataformas que se tengan para facilitar el suministro de los mismos o en el lugar indicado por el supervisor del contrato sin costo alguno para la entidad.
4. Expedir y suministrar los tiquetes aéreos en horarios disponibles y en tarifa económica, así como realizar las reservas a que haya lugar los siete (7) días de la semana.
5. Atender los cambios o modificaciones que se requieran de manera inmediata, suministrando en consecuencia los nuevos tiquetes, acorde requerimiento del Supervisor.
6. Garantizar que la plataforma esté disponible para suministrar tiquetes aéreos a PNN durante las 24 horas del día, todos los días del año.
7. Contar con un plan de contingencia en el evento de presentarse indisponibilidad o fallas de la plataforma, garantizando la emisión de los tiquetes aéreos.
8. Disponer durante la ejecución del contrato del personal necesario para Atender el contrato con Parques Nacionales Naturales para lo cual deberá remitir el nombre completo, número identificación, número telefónico fijo, extensión, número móvil y certificar que tiene vinculación laboral directa con el Contratista, disponiendo el servicio al cliente las veinticuatro (24) horas del día, con una línea telefónica fija, una línea celular y un correo electrónico para comunicación exclusiva con Parques Nacionales, por el plazo de ejecución del contrato. El contratista debe ofrecer y suministrar el personal necesario para la atención sin generar costos, comisiones o tarifas adicionales para la entidad
9. Disponer durante la ejecución del contrato del personal necesario para atender las inquietudes y requerimientos por parte de PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA, que propenda por la correcta ejecución del contrato y su posterior liquidación
10. Ofrecer y suministrar la plataforma sin generar costos, comisiones o tarifas adicionales para la Entidad.
11. Contar con la parametrización necesaria para controlar los centros de costo (rubros) y demás medidas que ayuden a la correcta gestión de los recursos de la Entidad llevando el control de la ejecución del contrato a fin de no sobrepasar el presupuesto comprometido.
12. Velar por el mantenimiento de las tarifas y condiciones de los tiquetes desde su emisión, modificación, y uso.
13. Disponer de la infraestructura idónea para la ejecución del objeto a contratar, segura y debidamente equipada para el desarrollo del transporte.
14. Presentar al supervisor del contrato, informes de emisión y uso de tiquetes

.

previstos de acuerdo requerimiento del supervisor, los que igualmente se constituirán en anexos de cada factura a presentarse
15. Remitir el listado del personal que atenderá los requerimientos de PNN y presentar el personal ante el supervisor del contrato.
16. Asesorar a la entidad en la viabilidad de realizar reembolsos de acuerdo con las políticas y condiciones de las aerolíneas buscando la mejor opción para Parques Nacionales Naturales teniendo en cuenta las condiciones fijadas por las aerolíneas.
17. Tramitar inmediata y efectivamente las solicitudes de cambio en los itinerarios, previa autorización por parte del delegado de la entidad.
18. Mantener las reservas de los Tiquetes Aéreos hasta la medianoche del día en que el usuario comprador de la Entidad realiza la reserva o de la hora definida por la Aerolínea de acuerdo con la característica del Tiquete Aéreo.
19. Garantizar que el valor de la Tarifa Administrativa incluye y remunera integralmente todas las condiciones solicitadas en el contrato, integrando todos los requisitos para suministrar el Tiquete Aéreo, razón por la cual, el contratista no podrá cobrar por servicios adicionales a PNN. Las Tarifas Administrativas cobradas por el contratista deben ser menores o iguales a la regulación vigente de la Aerocivil.
20. Entregar a la Entidad los Tiquetes Aéreos al mismo precio facturado por la Aerolínea para estos, incluido el descuento final resultante del evento de subasta.
21. Cumplir con lo dispuesto en el parágrafo 1 del artículo 1 de la Resolución No. 3596 de 2006: "la aplicación de la tarifa administrativa en los servicios de transporte aéreo nacional, cuando se trate de rutas en las que se incluyan dos o más trayectos en tránsito o conexión con la misma aerolínea, la tarifa administrativa por este concepto se cobrara por una sola vez"
22. Cumplir con la Resolución 4561 de 2006: 'Por la cual se modifica el artículo 4 y se deroga el artículo 10 de la Resolución No. 3596 del 01 de septiembre de 2006": "En el caso de las ventas efectuadas en su totalidad por Internet las aerolíneas y las agendas de viajes podrán cobrar una tarifa administrativa diferente a la señalada en esta resolución. Las aerolíneas y agendas de viajes deberán informar a la autoridad aeronáutica respecto de las condiciones de las ventas de tiquetes aéreos totalmente por internet. Se entiende por ventas realizadas en su totalidad por internet, aquellas que involucren todo el proceso de la venta de manera virtual, lo cual incluye el pago". Por lo anterior, las Agendas de Viajes deben cobrar la Tarifa Administrativa establecida por la Aeronáutica Civil en los casos que exista intermediación humana en el proceso de compra del Tiquete Aéreo. Sin embargo, en los casos que el proceso de emisión sea completamente automatizado, es posible cobrar un menor valor al regulado.
23. Ofrecer todos los Tiquetes Aéreos disponibles en el mercado, incluyendo las tarifas más económicas reembolsables de los tiquetes ofrecidos por las Aerolíneas en sus páginas web atendiendo a las normas de austeridad del gasto. Sin embargo, la Entidad deberá solicitar la expedición del tiquete que se ajuste con la necesidad y/o agenda del pasajero.

.

24. Discriminar e informar debidamente a la Entidad sobre las restricciones, condiciones y demás aspectos del rango tarifario del Tiquete Aéreo solicitado.
25. Garantizar que el usuario administrador designado de la Entidad pueda acceder a la Plataforma para cotizar y reservar los Tiquetes Aéreos requeridos, de acuerdo con lo establecido por la Entidad. La Plataforma debe visualizar los Tiquetes Aéreos cotizados según las condiciones so-licitadas. La Cotización de los Tiquetes debe incluir las características y condiciones de los Tiquetes Aéreos.
26. Garantizar que una vez reservado un Tiquete Aéreo, la Plataforma envíe la solicitud de aprobación de la reserva al supervisor del contrato o a quien este delegado como usuario, quien debe decidir si aprueba o no la solicitud. Una vez aprobada la solicitud, la Plataforma debe expedir el Tiquete Aéreo reservado. Las reservas de los Tiquetes Aéreos deben ser mantenidas hasta la medianoche del día en que el usuario realiza la reserva o de la hora definida por la Aerolínea de acuerdo con la característica del Tiquete Aéreo. En los casos que la Plataforma requiera intervención humana, el Tiquete Aéreo debe ser expedido dentro de los 30 minutos siguientes a la aprobación del Tiquete Aéreo. En los casos que la Plataforma no requiera intervención humana, el Tiquete Aéreo debe ser expedido de inmediato. Una vez aprobada la expedición del Tiquete Aéreo, es responsabilidad del contratista mantener el precio y las características del Tiquete Aéreo.
27. Atender cuando la Entidad requiera reexpedición o modificación de un Tiquete Aéreo, la Entidad debe comunicarse con el contratista para que realice la reexpedición o modificación según sea el caso mediante correo electrónico y para su modificación debe contar con la autorización del supervisor y/o en quien este delegado como usuario.
28. Garantizar que el tiquete incluya * Equipaje de mano entre 8 y 10 kilos (1 pieza) y * Equipaje Bodega entre 20 y 23 kilos (1 pieza), de acuerdo con a tarifa del tiquete solicitado y efectivamente emitido.
29. Entregar al supervisor el plan de contingencia dentro de los 5 días calendario siguientes al cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato para su aprobación, en este orden de ideas, el plan de contingencia deberá contemplar como mínimo la emisión de los tiquetes aéreos directamente por el contratista.
30. Tener vigentes durante la ejecución del contrato la Licencia IATA, el Certificado e Inscripción en el Registro Nacional de Turismo, el contrato para el uso de la plataforma para el suministro de los tiquetes aéreos, la certificación emitida por un GDS operativo y del sistema BSPLINK AGENTE de la IATA.
31. Disponer del recurso humano calificado para atender el servicio objeto del contrato, cumpliendo con sus obligaciones prestacionales y de seguridad social, así como con la maquinaria, equipo y herramientas suficientes y necesarias para atender el objeto del contrato y permiso de operación en las rutas y trayectos otorgados por la autoridad competente.

.

32. Cumplir con las medidas sanitarias, de seguridad y salud en el trabajo, así como aquellas previstas por el Gobierno Nacional, en atención a garantizar la observancia de todas y cada una de las medidas requeridas a adoptarse en cumplimiento de los protocolos sanitarios establecidos por el Gobierno Nacional.
33. Cumplir con las obligaciones y observancia de todas y cada una de las regulaciones, directivas y marco legal y reglamentario asociado con la prestación del suministro objeto del contrato, así como aquellas dispuestas por la Aeronáutica Civil.
34. Mantener indemne a la entidad por las reclamaciones que se deriven con ocasión a la ejecución contractual.
35. Acatar y cumplir las instrucciones que el Supervisor le imparta en relación con el objeto contractual.
36. Constituir las garantías exigidas y mantener su vigencia.
37. Mantener fijos la tarifa de descuentos ofrecidos en la propuesta durante la ejecución del contrato.
38. Proporcionar a Parques Nacionales un listado de tarifas aéreas nacionales en las diferentes rutas y clases, listado el cual deberá mantenerse actualizado durante la vigencia del contrato.
39. Mantener informado permanentemente a Parques Nacionales sobre las nuevas tarifas y ofertas que realicen las aerolíneas.
40. Gestionar ante las aerolíneas los descuentos, millas, tiquetes y demás beneficios adicionales que estas ofrezcan o reconozcan a la Entidad en razón de esta contratación, garantizando que las mismas efectúen la acumulación de estos a nombre de PNN, lo cual incluye la asesoría para la suscripción de convenios corporativos, procurando las mejores condiciones para Parques Nacionales Naturales de Colombia.
41. Cumplir con las normas de la Aeronáutica Civil y todas aquellas inherentes al contrato de suministro y que sean necesarias para la correcta ejecución del objeto mismo y las consagradas en el Código de Comercio vigentes.
42. Presentar la factura electrónica para el pago de los bienes y servicios contratos, validada previamente por la DIAN en caso de estar obligado a ello, conforme a las disposiciones señaladas en el Decreto 358 del 5 de marzo de 2020 en concordancia con la Resolución No 000042 del 5 de mayo de 2020.
43. Aplicar la tarifa más económica disponible en el mercado al momento de la solicitud.
44. Garantizar la anulación, modificación o cancelación de tiquetes emitidos el mismo día de la solicitud del requerimiento, sin costo alguno para la Entidad.
45. Garantizar que PNNC y usuarios o viajeros no le sobrevengan multas, sanciones, sobrecargos o cualquier penalidad por causas imputables al contratista. En dicho caso deberá informar al supervisor y responder en los casos en que haya lugar.
46. Asesorar a los funcionarios y colaboradores del PNNC, en los trámites y documentos requeridos para embarcar los vuelos internacionales, en caso de ser requerido.

.

47. Brindar información oportuna y clara respecto de las modificaciones que realicen las diferentes aerolíneas y demás entes que afecten la ejecución del contrato.
48. Garantizar a la Entidad el embarque efectivo de funcionarios y contratistas en los casos que las aerolíneas cancelen o cambien la ruta de los vuelos programados y los contratistas tengan que desplazarse fuera de los horarios establecidos en las reservas inicialmente programadas, mediando con las aerolíneas y aeropuertos ante cualquier inconveniente ocasionado que dificulte la movilización del pasajero y los costos que estos generen.
49. Cumplir con las demás obligaciones de carácter general que surjan de la naturaleza del contrato y que garanticen el cabal y oportuno cumplimiento del objeto contractual.