BOLSA MERCANTIL DE COLOMBIA

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
Edificio Teleport Business Park
PBX: 629 2529
Bogotá D.C.
www.bolsamercantil.com.co

El presente formato ha sido establecido por la Bolsa Mercantil de Colombia para que la Entidad Estatal suministre a la Bolsa y al Mercado, las características específicas del bien, producto o servicio que desea adquirir en este escenario, siendo obligatorio su TOTAL DILIGENCIAMIENTO.

Nombre del Bien/Producto/Servicio (SIBOL)	Servicio de suministro de tiquetes aéreos
Código SIBOL	30088
Nombre Comercial del Bien/Producto/Servicio (Opcional)	Tiquetes aéreos
Calidad	Ley 336 de 1996 reglamentado por el Decreto 192 de 2000 "*Por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Transporte*". El Decreto No. 502 de 1997 del Ministerio de Desarrollo Económico. "*Por el cual se definen la naturaleza y funciones de cada uno de los tipos de agencias de viajes de que trata el artículo 85 de la Ley 300 de 1996*". Decreto No. 1074 de 2015 sustituido por el Decreto 0046 de 2024. "*Decreto único reglamentario del sector de industria y turismo y demás normas que lo modifiquen adicionen o complementen*". Ley 300 de 1996 reglamentada por el Decreto 2590 de 2009 Ley General de Turismo. Ley 1266 del 2008 parcialmente reglamentada por el Decreto 1081 de 2015. Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones. Ley Estatutaria 1581 de 2012 Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Por el cual se adoptan unas disposiciones reglamentarias de la Ley 100 de 1993, se reglamenta parcialmente el artículo 91 de la Ley 488 de diciembre 24 de 1998, se dictan disposiciones para la puesta en operación del Registro Único de Aportantes al Sistema de Seguridad Social Integral, se establece el régimen de recaudación de aportes que financian dicho Sistema y se dictan otras disposiciones. Se entenderán incluidas aquellas leyes, normas que modifiquen aclaren, adicionen o sustituyan las leyes, normas que le sean aplicables.

BOLSA MERCANTIL DE COLOMBIA

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
Edificio Teleport Business Park
PBX: 629 2529
Bogotá D.C.
www.bolsamercantil.com.co

Requisitos Específicos	El prestador del servicio debe contar con la información correspondiente para la prestación del servicio tal como: • Establecer los protocolos establecidos por el comitente comprador respecto al tratamiento de la información y documentación a los que se tenga acceso en la prestación del servicio. • Garantizar al Comitente Comprador en cualquier momento la consulta del archivo de gestión. • Cumplir con los reportes e informes que requiera el Comitente Comprador. • Cumplir con las políticas, procedimientos y normas de seguridad definidos por el Comitente Comprador. • Contar con al menos un GDS integrado a la Plataforma configurando un usuario de consulta para la entidad, que permita reservar y emitir en tiempo real las diferentes opciones del mercado de Tiquetes Aéreos. • Contar con el equipo logístico necesario para que brinde el servicio de reservas, orientación sobre rutas, requisitos para los viajeros, vuelos, tarifas y atención a los requerimientos del comitente comprador, adicionalmente prestar asesoría en itinerarios más favorables, conexiones con aeropuertos nacionales, ubicación de tiquetes, cambio y cancelación de reservas, devoluciones y demás trámites inherentes a la prestación del servicio. Lo anterior, sujeto a las condiciones y políticas de las aerolíneas, al igual que a la tarifa en la que fue expedido el tiquete- • Ofrecer un asesor de soporte que atienda las consultas presentadas en la compra y autogestión de tiquetes. • Informar al Comitente Comprador sobre los beneficios e incentivos comerciales a que tiene derecho, ya sea por el número de tiquetes adquiridos, valor de estos, millas acumuladas o cualquier otra modalidad.

BOLSA MERCANTIL DE COLOMBIA

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
Edificio Teleport Business Park
PBX: 629 2529
Bogotá D.C.
www.bolsamercantil.com.co

- El prestador del servicio deberá presentar el correspondiente certificado de inscripción en el registro nacional de turismo vigente como Agencia de Viajes y Turismo expedido por la Dirección General del Turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en el que conste que se encuentra inscrito en dicho Registro, de conformidad con lo establecido en la Ley 300 de 1996 y su Decreto Reglamentario 504 de 1997, Resoluciones de Min. Comercio 460 de 2010 y 161 de 2012.

- La inscripción debe estar vigente a la fecha de la negociación y mantenerse vigente durante la suscripción y ejecución del servicio.

- El prestador del servicio deberá presentar la licencia de funcionamiento vigente de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo IATA, la cual deberá permanecer vigente durante la ejecución del servicio.

El comitente comprador del servicio debe garantizar que:

- El usuario del servicio tenga al día todos los documentos de viaje necesarios para la realización de este, como: visas, vacunas, permisos salida de menores, dinero de bolsillo, pasaporte vigente que cumpla con los requisitos migratorios exigidos para salir del país, entre otros, para la fecha de salida de Colombia e ingreso a los países destino de viaje, en los casos que aplique.

- El comitente vendedor deberá garantizar que el SENA pueda cotizar, reservar y expedir Tiquetes Aéreos a través de la Plataforma tecnológica de autogestión, que se ofrezca para el efecto. En caso de que no sea posible hacerlo a través de dicha plataforma por cualquier motivo, se deberá garantizar inmediatamente el apoyo operativo para realizar de manera manual el proceso de cotización, reserva y/o expedición de tiquetes aéreos.

- Suministrar al prestador del servicio los requerimientos necesarios para la prestación del mismo.

- Entregar al comitente comprador un usuario de consulta (por ejemplo: pseudo, office id, etc.) de los Tiquetes Aéreos emitidos a través de la herramienta de Autogestión.

BOLSA MERCANTIL DE COLOMBIA

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
Edificio Teleport Business Park
PBX: 629 2529
Bogotá D.C.
www.bolsamercantil.com.co

- Para el inicio de la ejecución de la prestación el servicio, el comitente vendedor deberá entregar Al SENA (i) el usuario y la contraseña para acceder a la herramienta de autogestión, (ii) Los usuarios y contraseñas para acceder a la Plataforma para reservar y emitir los Tiquetes Aéreos, y (iii) realizar la capacitación a los funcionarios designados acerca del uso de la Plataforma, en un término no mayor a tres (3) días hábiles siguientes a la celebración de la negociación.
- El comitente vendedor debe entregar una guía y dar una capacitación sobre funcionamiento del usuario de consulta en la herramienta de autogestión), en un término no mayor a ocho (8) días hábiles siguientes a la adjudicación.
- En caso de indisponibilidad o fallas en la Plataforma el comitente vendedor debe garantizar la emisión de los Tiquetes mediante correo electrónico, caso en el cual no podrá cobrar la Tarifa Administrativa total, pues SENA no emitió el Tiquete a causa de una falla del Comitente vendedor, a través de la plataforma destinada.
- No habrá relación laboral entre el comitente comprador del servicio y el personal que se requiera para la prestación del servicio, en consecuencia, todos los salarios, prestaciones sociales y demás serán obligación exclusiva del prestador del servicio.
- En todo caso el comitente comprador del servicio será quien determine las condiciones en las cuales se tomará el servicio después de analizar las opciones presentadas por el prestador del servicio.
- El prestador del servicio debe garantizar que su personal está debidamente capacitado en los temas de seguridad industrial, ocupacional, de utilización de EPP (Elementos de Protección Personal), entre otros, además que poseen la dotación para realizar las actividades relacionadas con el servicio, conforme con lo estipulado por la normatividad vigente.

El prestador del servicio debe contar con la información correspondiente para la prestación del servicio tal como:

- Disponer de un servicio de mínimo una (1) línea telefónica y un correo electrónico para comunicación las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días a la semana, durante todo el plazo de ejecución del servicio.

BOLSA MERCANTIL DE COLOMBIA

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
Edificio Teleport Business Park
PBX: 629 2529
Bogotá D.C.
www.bolsamercantil.com.co

	• Designar a una persona que se encargue específicamente de las cuentas del SENA, y atender el servicio con esta Entidad. • Enviar vía correo electrónico dentro de las seis (6) horas siguientes al requerimiento que le efectúe el supervisor designado por el comitente comprador o la persona autorizada, la confirmación de la reservación, indicando el costo y la clase de pasaje reservado. Atender los requerimientos de reservas y expedición de tiquetes por medio electrónico o telefónico las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días a la semana. • Atender en forma inmediata cualquier cambio que se presente en los tiquetes previamente expedidos, suministrando los nuevos tiquetes dentro de los plazos requeridos por el supervisor del servicio o por la persona autorizada por este para lo cual suministrará varias opciones de tiquetes para el destino establecido. • Gestionar el trámite de rembolso por el no uso de pasajes expedidos por la agencia, los cuales se someterán a las políticas tarifarias de las aerolíneas y/u operadores. • Proveer los tiquetes en la tarifa más económica del mercado, vigente a la fecha de expedición, de acuerdo a las autorizaciones efectuadas por el Supervisor del servicio o por la persona autorizada por este. • Gestionar una solución en desplazamientos en los casos en que las aerolíneas cancelen los vuelos programados y los Funcionarios, Contratistas y/o invitados especiales tengan que desplazarse en el horario establecido en las reservas. • Mantener informado al SENA permanentemente sobre las nuevas tarifas y ofertas que realicen las aerolíneas. • Controlar la devolución de los pasajes expedidos y no utilizados en rutas nacionales. • **Comunicar oportunamente al SENA cuando el saldo del servicio se encuentre en el veinte por ciento (20 %) de su apropiación.** • Mantener los descuentos por convenios suscritos por la Dirección general del Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA con Aerolíneas se deberán tener en cuenta los siguientes convenios vigentes: Convenio SENA – Avianca / TACA: % Ofrecido: Cabina J 15 % y Cabina Y 12 %. Convenio SENA – LAN: % Ofrecido: FF Full Flexible 30 %; FX Flexible 30 %; LE Economy 20 %; SP Super Promo 7 %. Estos descuentos

BOLSA MERCANTIL DE COLOMBIA

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
Edificio Teleport Business Park
PBX: 629 2529
Bogotá D.C.
www.bolsamercantil.com.co

aplican tanto a nivel nacional como internacional, para las dos aerolíneas, en tarifas económicas.

- Presentar informe mensual vía correo electrónico al supervisor del servicio, en el que se detalle una relación de tiquetes expedidos volados y no volados, precio de los mismos, aerolínea, nombre del pasajero, trayecto, saldo del servicio, beneficios y promociones, los reembolsos efectuados durante el periodo y en general del estado de la ejecución del servicio.
- Presentar los demás informes que sobre la ejecución del servicio requiera el Supervisor del mismo.
- Presentar y mantener vigentes los permisos, licencias y títulos especiales exigidos por parte de la Ley o las autoridades administrativas, civiles o sanitarias, para el ejercicio del servicio prestado.
- Programar las actividades que deba desarrollar para el cumplimiento del objeto del servicio, previa concertación con el Supervisor designado.
- Brindar a los beneficiarios la atención y servicios prestados con oportunidad y calidad.
- Las demás que se consideren pertinentes conforme al objeto del servicio.

La plataforma presentada por el Comitente Vendedor deberá cumplir con todas las especificaciones técnicas funcionales y no funcionales identificadas las siguientes tablas:

Tabla 1: Requisitos no funcionales

No.	Tipo	Requisito
1	Arquitectura-Módulos	La Plataforma debe permitir el acceso de los usuarios a todos los módulos utilizando una única sesión de usuario.
2	Arquitectura-Presentación	Los usuarios deben poder acceder a la Plataforma desde sus equipos de cómputo utilizando los navegadores Internet Explorer, Chrome, Safari y Firefox.
3	Arquitectura-Búsqueda	La plataforma debe permitir descargar la información de las búsquedas en formato pdf o excel.
4	Datos-Conexión a la base de datos	La Plataforma debe permitir importar y exportar datos de forma masiva.

BOLSA MERCANTIL DE COLOMBIA

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
Edificio Teleport Business Park
PBX: 629 2529
Bogotá D.C.
www.bolsamercantil.com.co

	5	Seguridad-General	La Plataforma debe incluir mecanismos y herramientas de protección frente a ataques electrónicos como hacking, denegación del servicio o introducción de software malicioso.
	6	Seguridad-Confidencialidad, integridad y disponibilidad	La Plataforma debe incluir mecanismos para garantizar la integridad de la información y realizar la recuperación en caso de presentarse algún incidente.
	7	Seguridad-Confidencialidad, integridad y disponibilidad	La Plataforma debe incluir mecanismos para evitar ataques de negación de servicio, detección de intrusos y continuidad del servicio.
	8	Seguridad-Autenticación	La Plataforma debe permitir el almacenamiento de las contraseñas utilizando algoritmos de encriptación estándar de la industria como DES, 3DES, entre otros.
	9	Seguridad-Autenticación	La Plataforma debe llevar un registro histórico de la hora inicial y final de cada sesión de usuario.
	10	Seguridad-Autenticación	La Plataforma debe ofrecer a los usuarios un sistema de autoservicio que permita recuperar o restablecer las contraseñas de manera segura.
	11	Seguridad-Autorización	La Plataforma debe garantizar que solamente el personal autorizado puede obtener acceso a las herramientas, datos o información.
	12	Seguridad-Auditoría	La Plataforma debe permitir el acceso a los datos dentro del repositorio de auditoría solamente a los usuarios autorizados.
	13	Seguridad-Auditoría	La Plataforma debe registrar los usuarios no autorizados que intenten acceder a la Plataforma.
	14	Seguridad-Auditoría	La Plataforma debe notificar al usuario la ejecución exitosa o fallida de todas las transacciones que realice.
	15	Seguridad-Auditoría	La Plataforma debe permitir la identificación de la dirección IP del dispositivo desde el cual se realicen las transacciones.
	16	Requerimientos generales de la Plataforma-Administración	Sincronizar la hora de la Plataforma con la hora oficial de Colombia (GMT-5) con horas, minutos y segundos y mostrarla en formato hh:mm:ss.
	17	Requerimientos generales de la Plataforma-Administración	Permitir desactivar usuarios de manera que sus datos se mantengan en la Plataforma.

BOLSA MERCANTIL DE COLOMBIA

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
Edificio Teleport Business Park
PBX: 629 2529
Bogotá D.C.
www.bolsamercantil.com.co

18	Usabilidad - Navegación	Los enlaces de la Plataforma deben ser consistentes.
19	Usabilidad - Visibilidad	La Plataforma debe informar al usuario claramente en donde se encuentra dentro de la Plataforma.
20	Usabilidad - Visibilidad	La Plataforma debe informar en qué estado se encuentra el trámite que adelanta el usuario.
21	Usabilidad - Atención errores	La Plataforma debe mostrar la información de contacto en donde pueden atender las dudas acerca de la Plataforma.
22	Usabilidad - Atención errores	La Plataforma debe tener una sección de preguntas frecuentes con datos de ayuda a usuarios.
23	Trazabilidad	La Plataforma debe tener un log de trazabilidad en donde el administrador de la plataforma pueda consultar todas las acciones realizadas dentro de la plataforma indicando las acciones, quien, cuando, desde que IP, fecha y hora, como fue modificada la información. La Plataforma debe permitir hacer búsquedas avanzadas sobre esta información y debe poder hacer filtros. Además, debe permitir descargar la información en formatos estándar.

Tabla 2: Requisitos funcionales

No.	Requerimiento Funcional
1	Flujo de aprobación - permitir seleccionar el aprobador.
2	Flujo de aprobación - permitir multi nivel (min. 2).
3	Flujo de aprobación - permitir aprobación de reservas importadas desde el offline.
4	Flujo de aprobación - permitir aprobación de reservas modificadas.
5	Permitir opciones de tarifas dinámicas - ej. Poder separar tarifas de vuelos en conexión para obtener mejores tarifas.
6	Posibilidad de visualizar y utilizar Tiquetes Aéreos no volados (cuando aplique según aerolínea)
7	Permitir configurar y visualizar tarifas corporativas a través de códigos obtenidos por convenios corporativos con Aerolíneas.
8	Permitir diferentes opciones de configuración de visualización de tarifas en la disponibilidad de vuelos.
9	Permitir visualización de múltiples tarifas de manera simultánea.

BOLSA MERCANTIL DE COLOMBIA

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
Edificio Teleport Business Park
PBX: 629 2529
Bogotá D.C.
www.bolsamercantil.com.co

	10	Permitir configurar y trabajar con varios GDS y múltiples agregadores de contenido aéreos y combinar en una única vista el contenido de las múltiples fuentes. La Plataforma debe estar conectada mínimo a un sistema GDS.
	11	Permitir trabajar con varios GDS y múltiples agregadores de contenido aéreos filtrando por: selección de Aerolíneas, ventana de tiempo, duración de vuelos, por Políticas de Viajes y clase de servicios.
	12	Búsqueda y ordenación por tarifa.
	13	Búsqueda y ordenación por horario.
	14	Permitir ordenar por relevancia.
	15	Despliegue de tarifas en modo matriz (Aerolínea, tarifa) y con posibilidad de visualizar tarifas disponibles en todo un día.
	16	Despliegue de mejores tarifas cuando se visualiza ordenado por horario.
	17	Permitir configurar el sistema en Pesos Colombianos (COP).
	18	Flujo de aprobación integrado con email (Enviar correo electrónico con cada aprobación o rechazo).
	19	Flujo de aprobación en dispositivo móvil.
	20	Posibilidad de configurar una licencia IATA exclusiva para el servicio.
	21	Permitir importar a la Plataforma reservas realizadas offline (cuando aplique).
	22	Permitir filtrar por selección de clases y Rangos Tarifarios en la disponibilidad de vuelos.
	23	Permitir la inclusión de servicios adicionales de las Aerolíneas como maletas en el caso que estas no estén incluidas dentro del precio del Tiquete Aéreo.
	24	La Plataforma debe operar bajo un modelo SaaS - *software as a service.*
	25	Disponibilidad de aplicación y hosting (mínimo 99,5%).
	26	Disponibilidad de sitio redundante de hosting.
	27	Disponibilidad de aplicación Mobile 100 % integrada a la OBT, que permita no solo visualizar viajes sino realizar reservas y aprobaciones a través de la misma.
	28	Proveer sistema de reportes gerenciales para toma de decisiones. Estos reportes deben entre otros evidenciar sobrecostos y emitir recomendaciones basados en la utilización de la plataforma por parte de los usuarios del comitente Comprador.
	29	Permitir configurar la Plataforma para que en vez de solicitar información de una tarjeta de crédito para emitir el tiquete, permita emitir una orden asociada al servicio vigente.
	30	Permitir configurar estructuras organizacionales (ej. Locaciones, divisiones).
	31	Administración de perfiles de usuarios al supervisor del servicio
	32	Permitir edición de permisos de usuarios al supervisor del servicio.
	33	Funcionalidades de gestor de viajes: - Página de viajeros / reservas activas por viajero - Posibilidad de reservar en nombre de 1 o varios viajeros.
	34	Permitir ocultar y restringir acceso a información específica de los perfiles.
	35	Permitir establecer regla de comprar la tarifa más económica, según criterios solicitados.

BOLSA MERCANTIL DE COLOMBIA

Calle 113 N° 7 – 21 Torre A, Piso 15
Edificio Teleport Business Park
PBX: 629 2529
Bogotá D.C.
www.bolsamercantil.com.co

	36	Permitir definir y configurar reglas de políticas de viaje para la adquisición de Tiquetes Aéreos del Comitente Comprador.
	37	Permitir configurar reglas de cancelación y cambios de acuerdo con las políticas de las aerolíneas.
	38	Permitir definir grupos de políticas de viaje.
	39	Permitir definir alertas sobre políticas de viaje.
	40	Permitir solicitar justificación y aprobación en caso de que el Tiquete Aéreo solicitado no se ajuste a lo establecido en las Políticas de viaje del Comitente Comprador.
	41	Certificado PCI-DSS *compliance* incluyendo datos personales.
	42	Cumplir con ley de protección de datos.
Empaque y rotulado (Aplica para productos)	*N/A*	
Presentación (Aplica para productos)	*N/A*	