ANEXO TÉCNICO

1. El contratista deberá suministrar tiquetes aéreos a cualquier destino a nivel nacional, en rutas directas o en conexiones desde otras ciudades, de acuerdo con la necesidad de la Entidad y con autorización del supervisor del contrato, para los funcionarios y contratistas de la entidad.
2. El contratista deberá prestar sus servicios a través de una agencia de viajes legalmente constituida, de conformidad con la normatividad vigente. Para lo cual deberá contar con mínimo una sede, sucursal o agencia legalmente acreditada.
3. El Contratista debe enviar las cotizaciones, reservas y los Tiquetes Aéreos al correo electrónico del supervisor del contrato.
4. Remitir por correo electrónico las reservas, emisión y confirmación de los tiquetes en un tiempo máximo de una (1) hora y media, exceptuando casos donde la entidad manifieste urgencia en la misión de los tiquetes (en el cual deberá aplicarse el termino de 1 hora), contada a partir de las solicitudes.
5. Cuando la Entidad requiera más de veinte (20) cotizaciones, reservas o emisiones, el contratista contara con un tiempo máximo de dos (2) horas para la expedición de los mismos.
6. Los tiquetes generados deben incluir en todos los casos los impuestos y tasas que se deriven de los mismos, deberán ser emitidos en la tarifa más económica reembolsable de mercado, a menos que por la necesidad del servicio y en el marco de las normas de austeridad del gasto.
7. Mantener el porcentaje de descuento ofrecido en el tiquete aéreo inicial.
8. Aplicar el porcentaje de descuento ofertado durante todo el plazo de ejecución del contrato, sobre el valor neto del tiquete.
9. Tramitar la solicitud del reembolso de los tiquetes no utilizados y que hayan sido facturados y pagados por la entidad, en un plazo máximo de 20 días hábiles.
10. Tramitar el revisado de los tiquetes no utilizados y devueltos por la entidad en un plazo máximo de un mes.
11. Contar con al menos un GDS (Global Distribution System) y/o plataforma tipo (aerolínea) que permitan reservar y emitir en tiempo real las diferentes opciones del mercado de tiquetes aéreos. El contratista debe adjuntar certificación emitida por un GDS y/o plataforma tipo (aerolínea), para acreditar la relación comercial y la vigencia del contrato entre las partes.
12. Gestionar reembolsos por cancelación y cambio de tiquetes aéreos de manera mensual de acuerdo a las condiciones y políticas de las aerolíneas, sin que se generen costos adicionales para el Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de La República.
13. Garantizar la cobertura a nivel nacional para los servicios prestados y ofertados.
14. Brindar asesoría sin costo alguno, en la consecución de todo tipo de documentos necesarios para los pasajeros de la entidad en el territorio nacional, tales como: información sobre vacunas, y sobre los demás requisitos que existan para estos efectos, en las oportunidades en que por su desplazamiento se requieran estos servicios.
15. Garantizar que al momento de solicitar un cambio de tiquete de los funcionarios se dé prioridad exclusiva en el manejo de los tiempos de atención.
16. Garantizar un perfil capacitado y que cuente con la idoneidad para el agente enlace con la entidad.
17. Entregar informe de ejecución de tiquetes emitidos efectivos, el cual estará sujeto a observaciones por parte del supervisor del contrato o por parte del apoyo a la supervisión del contrato.

18. ACREDITACIÓN SERVICIOS OFERTADOS: Acreditar que los servicios ofertados cumplan con las “Especificaciones Técnicas” requeridas y que deben corresponder a cada uno de los ítems exigidos en la descripción:

ITEM	DESCRIPCION TIQUETES AEREOS NACIONALES	UNIDAD DE MEDIDA
1	Tarifa Administrativa Nacional One Way	UNIDAD
2	Tarifa Administrativa Nacional Round Trip	UNIDAD

19. Para el suministro de tiquetes el contratista se acogerá a las necesidades de la Entidad y la tarifa más Económica y/o más favorable para la entidad, adicionalmente enviará el itinerario de vuelo al correo electrónico del viajero y del supervisor del contrato y deberá realizar el check in electrónico cuando sea requerido.
20. El contratista deberá garantizar que los tiquetes emitidos incluyan como mínimo los siguiente:
21. Equipaje de mano entre 8 y 10 kilos (1 pieza).
22. Equipaje Bodega entre 20 y 23 kilos (1 pieza).
23. El contratista debe contar con una sucursal en la ciudad de Bogotá, deberá contar por lo menos con un asesor o ejecutivo el cual cumplirá con el rol de apoyo y asesoría a los funcionarios y contratistas del FBSCGR, en la consecución y trámites necesarios para los viajes, información de vacunas y cualquier requisito que sea exigido por el lugar de destino.
24. El contratista debe disponer de un servicio de atención telefónica celular 24/7 y un correo electrónico disponible para atender los requerimientos y solicitudes de reserva o expedición de tiquetes.
25. El contratista debe contar con Sistemas de Atención al Cliente: Página web y chat en línea con asesores, Call Center y línea de atención telefónica, Líneas de atención exclusiva para el FBSCGR, que permitan informar las mejores opciones de vuelos y conexiones con otras ciudades, bajo los parámetros de eficacia y eficiencia en el uso del recurso público.
26. Atender en forma inmediata cualquier cambio que se presente en los tiquetes previamente expedidos, realizando las gestiones necesarias para el cambio de fecha, destino, tiquetes por reembolsos, por devolución total o parcial, tiquetes facturados, o cancelados de último momento, dentro de los plazos requeridos por la Entidad, sin ningún tipo de sobrecargo económico que afecte el valor del contrato.
27. Realizar el reintegro del valor de los tiquetes, cuando aplique, de acuerdo con las condiciones y normas de las aerolíneas.