ANEXO 2. ANEXO ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MINIMAS

El Área de Gestión Humana, se presenta los siguientes requerimientos técnicos, enmarcados en el proceso denominado *"SUMINISTRAR TIQUETES AÉREOS EN RUTAS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA CUBRIR EL DESPLAZAMIENTO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y DEMÁS PERSONAL REQUERIDO PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES PROPIAS DE LA MISIÓN DEL COPNIA.",* así:

CONDICIONES DEL SERVICIO	
ÍTEM 1	**CENTRO DE CONTACTO Y ASESOR EXCLUSIVO**
1.1.	Garantizar los medios para realizar las cotizaciones, reservas y expedición de Tiquetes Aéreos los 7 días de la semana, las 24 horas del día durante el plazo de ejecución del contrato, debe enviar las cotizaciones, reservas y los tiquetes aéreos al correo electrónico del funcionario que designe el supervisor del contrato, en un plazo máximo de una (1) hora contada a partir de la recepción de la solicitud del COPNIA. Enviar mediante correo electrónico dentro de las cuatro (4) horas siguientes a la solicitud, la respectiva respuesta indicando costos, condiciones, códigos de reserva, aerolínea, etc. En casos que la entidad solicite más de veinte (20) cotizaciones, reservas o emisiones en el lapso de una hora, el contratista cuenta con una (1) hora adicional. Teniendo en cuenta que los sistemas GDS y aerolíneas se encuentren funcionando correctamente.
1.2	Garantizar la prestación del servicio, exceptuando cotizaciones y reservas, dando respuesta inmediata, máximo dentro de los 60 minutos siguientes a la solicitud, los 7 días de la semana, durante las 24 horas del día, durante el plazo de ejecución del contrato. Disponer de una línea telefónica propia gratuita 01-8000 incluida marcación desde celular a nivel nacional para atender las inquietudes y requerimientos de los usuarios sin ningún costo para la entidad o para el personal que preste sus servicios.
1.3	Aceptar la devolución de los pasajes expedidos y no utilizados, en tarifas rembolsables y facturar únicamente lo correspondiente al valor de la penalización que cobre la respectiva aerolínea. Deberá presentar semanalmente las notas crédito detalladas.
1.4	Atender los trámites de exceso de equipaje y gestionar los pagos a que haya lugar ante las aerolíneas, previa autorización del supervisor del contrato.
1.5	Colaborar al personal de la entidad en la ubicación de equipajes extraviados, sin costo adicional y asistirlos telefónicamente en el embarque en los aeropuertos a nivel nacional.
1.6	Tramitar inmediata y efectivamente las solicitudes de cambio en los itinerarios de los funcionarios tiqueteados por la entidad, previa autorización de la supervisión del contrato.
1.7	Contar con diferentes convenios suscritos con diferentes aerolíneas, cuyos descuentos serán aplicados al contrato suscrito con la entidad. En caso de que no exista convenio de descuento entre el contratista y la Aerolínea el precio a pagar por el respectivo tiquete aéreo será el estipulado por la Aerolínea más los impuestos, tasas y contribuciones a que haya lugar. Los descuentos se aplicarán sobre la tarifa neta del tiquete.
1.8	Ofrecer descuentos UP FRONT, es decir, una disminución directa sobre el valor de la tarifa neta (antes de impuestos), al momento de emitir el tiquete con las aerolíneas.
1.9	Ofrecer tiquetes disponibles en tiempo real en el mercado incluyendo las tarifas más económicas.
1.10	Informar a la Entidad las restricciones y/o condiciones del tiquete solicitado.
1.11	Generar reportes de los tiquetes aéreos adquiridos, cancelados, modificados.

CONDICIONES DEL SERVICIO	
ÍTEM 1	**CENTRO DE CONTACTO Y ASESOR EXCLUSIVO**
1.12	La tarifa administrativa facturada para la emisión de tiquetes aéreos debe corresponder a la mínima establecida por la Aeronáutica Civil en la reglamentación vigente. Contar con un centro de costo durante la ejecución del contrato a fin de no sobrepasar el presupuesto contratado. En el caso de que el presupuesto sea agotado, el Proveedor debe interrumpir el suministro de Tiquetes Aéreos e informar al supervisor del contrato.
1.13	Cumplir con la entrega de informes mensuales a fin de llevar un control certero de los saldos de ejecución del contrato. Presentar con la facturación respectiva el reporte correspondiente, con el fin de soportar los descuentos ofrecidos. Esta base de datos deberá contener detalles sobre el saldo del contrato y deberá estar disponible para ser presentada al supervisor a solicitud de este. El informe deberá desglosar la información por tipo de servicio (como mínimo: Fecha, numero de tiquete, aerolínea, nombre pasajero, ruta, factura, viajes nacionales, internacionales, ciudades de destino y el valor en el cual se evidencie el descuento) y deberá incluir el valor de los tiquetes adquiridos, los reembolsos efectuados, el estado de cuenta del contrato y centro de costos.
1.14	Gestionar ante las aerolíneas reembolsos por cancelación y cambio de tiquetes según políticas de cada aerolínea.
1.15	Suministrar a la entidad un usuario BSP LINK que permita verificar directamente la información de los valores de los tiquetes aéreos facturados por el contratista.
1.16	Contar con certificación que lo acredite como miembro de la Asociación Nacional de Agencias de Viajes y Turismo – ANATO. Contar con la tabla de tarifas administrativas regidas por la ANATO vigentes para rutas nacionales e internacionales y suministrar a la Entidad al inicio de la ejecución del contrato como actualizar la información de forma periódica si existe un cambio en estas tarifas.
1.17	Mantener vigente la licencia IATA presentada para la ejecución del contrato.
1.18	Mantener vigente el registro nacional de turismo y estar inscritos como prestadores de agencias de viajes, durante la ejecución del contrato.
1.19	Ofrecer asesoría a la Entidad respecto a los requisitos para viajes al exterior
1.20	Ofrecer una capacitación para el uso de la plataforma por medio de un asesor.
1.21	Mantener vigente los convenios que tenga suscritos con aerolíneas que le prestaran apoyo en la ejecución del contrato, de conformidad con las políticas y condiciones de cada aerolínea.
1.22	Tener y mantener certificación vigente en la conste que se encuentra certificado en la siguiente norma técnica sectorial, la cual debe estar expedida por un organismo certificador acreditado y supervisado por la Superintendencia de Industria y Comercio, conforme a la normatividad vigente, esta certificación debe estar vigente a la fecha de presentación de la propuesta y a lo largo de la ejecución contractual, requisito que debe ser verificado mediante la fecha de expedición. NTS-AV01 "Reservas en Agencias de Viajes" NTS-AV02 "Atención al cliente en Agencias de Viajes" Lo anterior, en aplicación de la disposición contenida en el numeral 5° del artículo 4° "De los derechos y deberes de las entidades estatales" de la Ley 80 de 1993, en la cual se establece que las entidades estatales exigirán que los bienes y servicios adquiridos se

CONDICIONES DEL SERVICIO	
ÍTEM 1	**CENTRO DE CONTACTO Y ASESOR EXCLUSIVO**
	ajusten a los requisitos mínimos previstos en las normas técnicas obligatorias o cumplan con las normas técnicas colombianas, y de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 300 de 1996, el artículo 5º de la Ley 1558 de 2012 y el Decreto 2269 de 1993 de la Presidencia de la República.
2	**PLATAFORMA (El servicio se presta con asesor comercial)**
2.1	Contar con al menos un "GDS" es decir un sistema de distribución global de reservas para acceder en tiempo real a la oferta de Tiquetes Aéreos disponibles en el mercado.
2.2	Los sistemas de comunicación deben incluir línea de reservas y de atención dedicada a atender requerimientos de pasajeros (celular o fija) correo electrónico y contar con el personal necesario e idóneo, para atender llamadas de viajeros durante las 24 horas del día, durante el plazo de ejecución del contrato.
2.3	Debe permitir el acceso a un usuario en modo consulta.
2.4	Se podrá acceder a través de Google Chrome, Internet Explorer, Safari, etc.
2.5	Los costos de la plataforma deben estar incluidos en el costo de la tarifa administrativa
2.6	Deberá cumplir con la ley de protección de datos
3	**PERSONAL MINIMO REQUERIDO**
3.1	Para la ejecución del contrato, se debe garantizar mínimo un (1) Ejecutivo de Cuenta, quien garantizará un enlace directo en temas administrativos, y atenderá solicitudes administrativas y suministrará la información requerida.
3.2	Reemplazar el personal dispuesto por el contratista para la correcta ejecución del contrato, cuando por solicitud del COPNIA se considere necesario en un tiempo máximo de 3 días a partir de la solicitud.

Atentamente,

MARTHA ISABEL NUÑEZ PIRAJAN
Firmado digitalmente por MARTHA ISABEL NUÑEZ PIRAJAN

MARTHA ISABEL NUÑEZ PIRAJAN
Profesional de Gestión del Área de Gestión Humana