ANEXO TÉCNICO

OBJETO: Adquisición de tiquetes aéreos nacionales e internacionales de acuerdo con las necesidades del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación.

1. CLASIFICACIÓN DEL BIEN O SERVICIO DE ACUERDO CON EL CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS:

CLASIFICACIÓN UNSPSC	SEGMENTO		FAMILIA		CLASE		PRODUCTO	
90121500	90	Servicios de Viajes, Alimentación, Alojamiento y Entretenimiento	9012	Facilitación de viajes	901215	Agentes de viajes	90121502	Agencia de Viajes
78111502	78	Servicio de transportes, almacenaje y correo	7811	Transporte de pasajeros	781115	Transporte de pasajeros aérea	78111502	Viajes en aviones comerciales

2. SISTEMA DE INFORMACIÓN (GDS)

- El Proponente debe contar con al menos un GDS integrado a la Plataforma, que permita reservar y emitir en tiempo real las diferentes opciones del mercado de Tiquetes Aéreos.
- El Proponente debe mantener al menos un GDS operativo e integrado a la Plataforma presentada y utilizarlo para el suministro de Tiquetes Aéreos durante la vigencia del contrato.
- El proponente debe suministrar a MINCIENCIAS al menos dos usuarios GDS integrado a la plataforma que garantice la emisión de tiquetes directamente desde la Entidad y previo acuerdo.
- El Proveedor garantizará que se cuenta con el personal y los recursos requeridos para la atención y prestación de los servicios sin costos, comisiones o tarifas adicionales para la Entidad.
- Ofrecer todos los Tiquetes Aéreos disponibles en el mercado, incluyendo las tarifas más económicas de los tiquetes ofrecidos por las Aerolíneas en sus páginas web.
- Discriminar e informar debidamente a la Entidad sobre las restricciones, condiciones y demás aspectos de la familia y/o rango tarifario del Tiquete Aéreo solicitado.
- Emitir la totalidad de los Tiquetes Aéreos requeridos por la Entidad a través de la Plataforma. En los casos de cambios de Tiquetes Aéreos, el Proveedor cobrará la Tarifa Administrativa completa, según la Resolución No. 3596 de 2006 expedida por la Aeronáutica Civil "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", y o la que la modifique
- Llevar el control de la ejecución del contrato por centro de costo 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.

MINCIENCIAS

- Gestionar ante las Aerolíneas, reembolsos por cancelación y cambio de Tiquetes Aéreos de acuerdo con las condiciones y políticas de las Aerolíneas. La Tarifa Administrativa no es reembolsable en los casos de cambios y cancelaciones de Tiquetes Aéreos.
- Garantizar que los beneficios ofrecidos por el Proveedor y por las Aerolíneas, y los recursos públicos sean de uso exclusivo de la Entidad, sus funcionarios y contratistas en el ejercicio de sus funciones.
- Mantener vigente la licencia IATA, GDS presentadas en la oferta para la ejecución del contrato.

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE AUTOGESTION.

El contratista debe presentar y mantener durante la ejecución del contrato una Herramienta de autogestión que le permita al personal del Ministerio encargado de tiquetes, reservar y solicitar la expedición de los mismos de forma ágil, eficaz y eficiente sin necesidad de contar siempre con el intermediario del proveedor.

Cuando la entidad requiera realizar un cambio en el tiquete aéreo ya emitido, la Unidad deberá comunicarse con el asesor de servicio o comunicarse con la central de reservas de la agencia para realizar el ajuste requerido, para lo cual MINCIENCIAS asumirá el valor de la tarifa administrativa regulada por la Aeronáutica Civil.

En dicha herramienta se deberá evidenciar en tiempo real, vuelos, disponibilidades, costos y todo aquello que deba tenerse en cuenta para la expedición de tiquetes, bien sea nacionales o internacionales.

Condiciones técnicas de la herramienta:

No	TIPO	REQUISITOS TÉCNICOS
1.	Seguridad-General	La herramienta debe incluir mecanismos y herramientas de protección frente a ataques informáticos a nivel de Hardware, de Software y de Comunicaciones.
2.	Seguridad, Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad	La herramienta debe incluir mecanismos para garantizar la integridad y disponibilidad de la información y realizar la recuperación en caso de presentarse algún incidente.
3.	Seguridad y Autenticación	La herramienta debe permitir el almacenamiento de las contraseñas utilizando algoritmos de inscripción estándar de la industria como DES, 3DES, entre otros.
4.	Seguridad-Autenticación	La herramienta debe llevar un registro histórico de la hora de todas las acciones ejecutadas por el usuario (Acceso, consulta, creación, modificación, actualización, eliminación y salida, entre otras).

MINCIENCIAS

5.	Seguridad-Autorización	La herramienta debe garantizar que solamente el personal autorizado puede obtener acceso a las herramientas, datos o información.
6.	Seguridad-Auditoría	La herramienta debe permitir el acceso a los datos dentro del repositorio de auditoría solamente a los usuarios autorizados.
7.	Seguridad-Auditoría	La herramienta debe notificar al usuario la ejecución exitosa o fallida de todas las transacciones que realice.
8	Seguridad comunicación	Utilizar el protocolo de comunicación https
9	Seguridad- Auditoria	La plataforma debe permitir la identificación de la dirección IP y la ubicación geográfica (Geolocalización) del dispositivo desde el cual se realicen las transacciones.
10	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
11.	Usabilidad – Navegación	Los enlaces de La herramienta deben ser consistentes
12	Usabilidad - Visibilidad	La herramienta debe informar al usuario claramente en donde se encuentra dentro de la plataforma

La Plataforma debe estar disponible para suministrar Tiquetes Aéreos a Minciencias durante las 24 horas del día, los días que dure la ejecución del contrato. El Proveedor debe asegurar que la Plataforma cuente con el plan de contingencia necesario para cumplir con dicha obligación. Los costos de la Plataforma deben ser incluidos dentro del precio de la Tarifa Administrativa.

La Plataforma debe contar con los siguientes requisitos funcionales:

No	Tipo	REQUISITOS DE FUNCIONALIDAD
1.	Flujo de aprobación	Flujo de aprobación - Permitir seleccionar el aprobador
2.	Flujo de aprobación	Flujo de aprobación - Permitir multi nivel
3.	Flujo de aprobación	Flujo de aprobación - Permitir aprobación de reservas modificadas
4.	Funcionalidad Económica	Permitir opciones de tarifas dinámicas-ej. Poder separar tarifas de vuelos en conexión para obtener mejores tarifas.
5.	Funcionalidad Económica	Posibilidad de visualizar y utilizar Tiquetes Aéreos no volados

6.	Funcionalidad Económica	Permitir configurar y visualizar tarifas corporativas a través de códigos obtenidos por convenios corporativos con aerolíneas.
7.	Funcionalidad General	Permitir diferentes opciones de configuración de visualización de tarifas en la disponibilidad de vuelos
8.	Funcionalidad General	Permitir visualización de múltiples tarifas de manera simultanea
9.	Funcionalidad General	Permitir configurar y trabajar con uno o 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.
10.	Funcionalidad General	Permitir trabajar con uno o 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.
11.	Funcionalidad General	Búsqueda y ordenación por tarifa
12.	Funcionalidad General	Búsqueda y ordenación por horario
13.	Funcionalidad General	Despliegue de tarifas en modo matriz (Aerolínea, tarifa) y con posibilidad de visualizar tarifas. disponibles en todo un día
14.	Funcionalidad General	Despliegue de mejores tarifas cuando se visualiza ordenado por horario
15.	Funcionalidad General	Permitir configurar el sistema en pesos colombianos (COP)
16.	Funcionalidad General	Flujo de aprobación integrado con email (Enviar correo electrónico con cada aprobación o rechazo)
17.	Funcionalidad General	Permitir el envío de correo electrónico con cada aprobación o rechazo a los involucrados en el proceso.
18.	Funcionalidad General	Posibilidad de configurar un usuario de consulta (por ejemplo: pseudo, office id, etc) de los Tiquetes Aéreos emitidos a través del GDS exclusivo para el contrato.
19.	Funcionalidad General	Permitir filtrar por selección de clases y Rangos Tarifarios en la disponibilidad de vuelos
20.	Pago	Permitir configurar la plataforma para que, en vez de solicitar información de una tarjeta de crédito, permita emitir el tiquete aéreo a través de un botón "emitir tiquete"
21.	Usuarios	Permitir configurar estructuras organizacionales (ej. Locaciones divisiones)
22.	Perfiles	Administración de perfiles de usuarios al supervisor al supervisor de MINCIENCIAS.
23.	Perfiles	Permitir edición de permisos de usuarios al supervisor de MINCIENCIAS.
24.	Funcionalidad general	Funcionalidades de gestor de viajes: - Página de viajeros/reservas activas por viajero

MINCIENCIAS

		- Posibilidad de reservar en nombre de 1 o varios viajeros
25.	Perfiles	La herramienta debe permitir configurar mínimo tres perfiles: 1. Administrador: Persona de MINCIENCIAS con permiso para aprobar la emisión de los tiquetes aéreos y gestionar los permisos de los usuarios; 2. Supervisor: Persona de la MINCIENCIAS designada por el usuario administrador para aprobar la emisión de los tiquetes aéreos y realizar reservas. 3. Emisor: Es la persona encargada de MINCIENCIAS designada por el usuario administrador para consultar y solicitar la emisión de los tiquetes aéreos al supervisor o administrador.
26.	Perfiles	Permitir la inscripción de los viajeros, que son todos los funcionarios de MINCIENCIAS que están autorizados para viajar y pueden ser configurados de acuerdo con las políticas de viajes de la entidad.
27.	Política de viajes	Permitir establecer regla de comprar la tarifa más económica, según criterios solicitados.
28.	Política de viajes	Permitir definir y configurar reglas de políticas de viaje para la adquisición de Tiquetes Aéreos de la Entidad Compradora.
29.	Política de viajes	Permitir definir grupos de políticas de viaje.
30.	Política de viajes	Permitir definir alertas sobre políticas de viaje.
31.	Política de viajes	Permitir solicitar justificación y aprobación en caso de que el Tiquete Aéreo solicitado no se ajuste a lo establecido en las Políticas de viaje de MINCIENCIAS.
32.	Funcionalidad General	La Plataforma debe contener un botón de "Emitir Tiquete", que emita el Tiquete Aéreo finalizando la transacción.
33.	Funcionalidad General	La Plataforma debe enviar un correo electrónico al Supervisor y al Emisor con el Tiquete Aéreo emitido.
34.	Funcionalidad General	La Plataforma deberá emitir copia del Tiquete Aéreo emitidos discriminando los componentes del valor de este (precio del Tiquete Aéreo e impuestos aplicables).
35.	Funcionalidad General	La Plataforma debe permitir exportar datos en diferentes formatos que sean editables y compatibles con Excel.
36.	Funcionalidad General	La Plataforma debe ofrecer a los usuarios un sistema de autoservicio que permita recuperar o restablecer las contraseñas de manera segura.
37.	Usuarios	Permitir desactivar usuarios de manera que sus datos se mantengan en la Plataforma.
38.	Funcionalidad General	La Plataforma debe informar en qué estado se encuentra el trámite que adelanta el usuario.
39.	Funcionalidad General	La Plataforma debe mostrar la información de contacto en donde pueden atender las dudas acerca de la Plataforma sin perder la interacción del proceso que se está realizando.

40.	Funcionalidad General	La Plataforma debe tener una sección de preguntas frecuentes con datos de ayuda a usuarios.
41.	Funcionalidad General	La Plataforma debe permitir el acceso a todas las funcionalidades utilizando una única sesión de usuario.
42.	Funcionalidad General	Los usuarios deben poder acceder a la Plataforma desde sus equipos de cómputo utilizando los navegadores Microsoft Edge, Chrome, Safari y Firefox

4. PERSONAL Y HORARIO DE ATENCIÓN:

Presentar y mantener durante la vigencia del contrato, un centro de contacto que garantice respuesta a solicitudes y requerimientos durante las 24 horas del día, 7 días a la semana, durante la ejecución del contrato a nivel nacional. Los sistemas de comunicación deben incluir (i) una línea telefónica para el cambio y cancelación de Tiquetes Aéreos, (ii) una línea de atención dedicada a atender requerimientos de pasajeros y (iii) un correo electrónico para solicitar el cambio y cancelación de Tiquetes Aéreos.

El contratista debe contar con personal calificado para la prestación del servicio, el cual debe cumplir como mínimo con el siguiente perfil que será el enlace directo y personalizado para el desarrollo del contrato:

Apoyo administrativo
Exclusivo con dos (2) años de experiencia laboral en agencias de viajes, que tenga vinculación con la empresa de mínimo seis (6) meses, con experiencia en el manejo de plataformas de adquisición de tiquetes y en atención a clientes corporativos.

Siempre se deberá contar con por lo menos una (1) persona disponible con el perfil mínimo requerido, 24 horas del día, 7 días a la semana, durante la ejecución del contrato.

NOTA: El presente requisito únicamente se verificará para el proponente que resulte adjudicatario.

5. INFORMES A ENTREGAR, PERIODICIDAD, CONTENIDO MÍNIMO

- Entregar un informe quincenal de los tiquetes emitidos, en pro de medir los porcentajes de presupuesto ejecutado.
- Entregar informe quincenal de los tiquetes no utilizados y/o no volados.

Nota: Los reportes deben contener como mínimo la siguiente información de los tiquetes aéreos: i) Numero, ii) precio, iii) Ruta, (iv) Nombre del pasajero, (v) penalidades en caso de tenerlas, (vi) fecha, (vii) estado. (reservado, volado o no volado) entre otra información que requiera la entidad compradora para la toma de decisiones.

CONDICIONES GENERALES PARA LA CORRECTA EJECUCIÓN DEL CONTRATO:

- Apoyar a MINCIENCIAS en la consecución de convenios corporativos con las Aerolíneas utilizadas por la Entidad Compradora y otorgar a la Entidad Compradora la totalidad de los beneficios y descuentos obtenidos por los mismos.

MINCIENCIAS

- Discriminar e informar debidamente a la Entidad Compradora sobre las restricciones, condiciones y demás aspectos de la familia y/o rango tarifario del Tiquete Aéreo solicitado.
- Llevar el control de la ejecución del contrato a fin de no sobrepasar el presupuesto contratado.
- Gestionar ante las Aerolíneas, reembolsos por cancelación y cambio de Tiquetes Aéreos de acuerdo con las condiciones y políticas de las Aerolíneas.
- Garantizar que los beneficios ofrecidos por el Proveedor y por las Aerolíneas, y los recursos públicos sean de uso exclusivo de la Entidad Compradora, sus funcionarios y contratistas en el ejercicio de sus funciones.
- Gestionar, expedir y entregar en forma oportuna las reservas y tiquetes aéreos solicitados, conforme a la autorización dada por el supervisor del contrato.
- Emitir los tiquetes aéreos para los destinos nacionales e internacionales en las fechas requeridas por el Ministerio ofreciendo la tarifa más económica disponible y garantizando la aplicación de los porcentajes de descuentos presentados en la oferta económica.
- Garantizar que las rutas y tarifas que se gestionen por el asesor del Contrato correspondan a la tarifa de la clase más económica disponible en el mercado, de acuerdo con la solicitud de MINCIENCIAS.
- Tramitar ante las aerolíneas las notas de desembolso a que haya lugar en caso de tiquetes expedidos no utilizados a solicitud del supervisor del contrato.
- Remitir semanalmente las facturas de los tiquetes expedidos al Ministerio y enviar al supervisor al correo que se indique de conformidad a las instrucciones la Entidad.
- Efectuar el cobro de la tarifa administrativa de acuerdo con la regulación vigente de la Aeronáutica Civil y en los casos que los tiquetes sean expedidos en la herramienta de autogestión efectuar el cobro de conformidad con los valores determinados por la entidad en el análisis del sector.
- Realizar una CAPACITACIÓN VIRTUAL dentro de los DOS (2) DÍAS HÁBILES siguientes a la suscripción del contrato, a los colaboradores asignados por el Supervisor del Ministerio de Trabajo sobre el manejo de la plataforma.
- El CONTRATISTA informará en el momento de la solicitud de reserva, el plazo de la vigencia de la reserva de los tiquetes aéreos en aerolíneas de bajo costo y rangos promocionales, esto con el fin de evitar penalidades por parte de las aerolíneas.
- En los casos que la entidad ya tenga descuentos con las aerolíneas, el descuento se acumulará con el descuento obtenido en ele vento de subasta y se aplicará a la tarifa neta de cada tiquete.
- Para los tiquetes que no sean tramitados a través de la herramienta de autogestión se deberá realizar la entrega del tiquete en un tiempo máximo de dos (2) horas después de realizarse la solicitud por el supervisor del contrato o a la persona designada como contacto.

MINCIENCIAS

Firma del Representante Legal: _____

Nombre del Representante Legal: _____

Cédula Ciudadanía: _____

Nombre del Proponente:

NIT:

MINCIENCIAS