

**ANEXO No. 1**

**FICHA TÉCNICA  
Especificaciones Técnicas del Suministro de Tiquetes Aéreos**

1. Alcance del servicio.

El contratista deberá prestar el servicio de suministro de tiquetes aéreos nacionales e internacionales, incluyendo la gestión de reservas, emisión, cambios, cancelaciones y reembolsos solicitados por la entidad, para el desplazamiento de los funcionarios y/o contratistas de la Superintendencia de Industria y Comercio en el desarrollo de sus actividades misionales, administrativas y de apoyo.

2. Requerimientos técnicos del servicio:

No.	Requerimiento Técnico
1	El proponente deberá disponer de al menos un Sistema de Distribución Global (GDS) integrado a la plataforma tecnológica ofrecida, que permita la consulta, reserva y emisión en tiempo real de tiquetes aéreos, garantizando acceso a las diferentes alternativas disponibles en el mercado durante la vigencia del contrato.
2	La plataforma deberá permitir la reserva, emisión, modificación y cancelación de tiquetes aéreos nacionales e internacionales solicitados por la entidad.
3	El contratista deberá garantizar acceso al inventario disponible en el GDS y en los canales habilitados por las aerolíneas.
4	El contratista deberá disponer de un centro de contacto con atención 24/7 para la gestión de reservas, cambios, cancelaciones y demás requerimientos de la entidad.
5	La plataforma deberá permitir la generación de reportes sobre los tiquetes emitidos y utilizados de acuerdo con las necesidades de la Entidad.
6	Discriminar e informar debidamente a la SIC sobre las restricciones, condiciones y demás aspectos de la familia y/o rango tarifario del tiquete aéreo solicitado.
7	El Contratista pondrá a disposición el personal y recursos requeridos para la atención de los servicios sin costos, comisiones o tarifas adicionales para la Entidad.

3. Condiciones de prestación del servicio:

No.	Condiciones de prestación del servicio
1	Mantener las reservas aéreas conforme a los tiempos de retención y políticas establecidas por la aerolínea correspondiente.
2	Informar al supervisor o persona designada por la entidad sobre el vencimiento de las reservas aérea.
3	Abstenerse de realizar cambios a los tiquetes aéreos sin autorización de la Superintendencia de Industria y Comercio.



**Superintendencia de  
Industria y Comercio**



4	Informar a la entidad las condiciones, restricciones y características de la tarifa aérea seleccionada.
5	Gestionar ante las aerolíneas los cambios, cancelaciones y reembolsos solicitados por la entidad.
6	Gestionar ante la aerolínea la reclamación por equipaje extraviado cuando sea notificado por el usuario.
7	Informar a la entidad los documentos requeridos para viajes internacionales (visas u otros).
8	Mediar ante aerolíneas o aeropuertos en caso de contingencias que afecten el desplazamiento del pasajero.

4. Forma de verificación:

<b>Requerimiento</b>	<b>Forma de verificación</b>
Plataforma tecnológica	Enlace de prueba
Acceso a GDS	Certificación del proveedor
Centro de contacto 24/7	Declaración del proponente

Proyecto: GAP - Comisiones

Revisó: Oscar Mauricio Ávila Ramírez – Coordinador del Grupo de Trabajo de Administración de Personal