



## ANEXO TÉCNICO

### 1. OBJETO A CONTRATAR

“Suministro de tiquetes aéreos a destinos nacionales e internacionales, para la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.”

### 2. CLASIFICACION DE BIENES Y SERVICIOS

SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO
9000000	90110000	90121500	90121502
Servicios de Viajes, Alimentación, Alojamiento y Entretenimiento	Instalaciones hoteleras, alojamientos y centros de encuentros	Agentes de viajes	Agencias de viajes

### 3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

#### 3.1 PLATAFORMA TECNOLÓGICA (GDS)

Para la prestación del servicio, el proveedor deberá contar con una plataforma tecnológica, que permita cotizar, reservar y emitir en tiempo real los tiquetes aéreos que solicite la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

El GDS (Global Distribution System o Sistema de Distribución Global) dispuesto por la Agencia de Viajes para la ejecución del contrato, deberá permitir la consulta en tiempo real de todas las opciones del mercado, es decir que la totalidad de vuelos ofertados por las aerolíneas (incluyen las de bajo costo), deberán encontrarse disponibles.

**Tabla 1 Requisitos no funcionales**

No.	Tipo	Requisito
1	Seguridad-General	La Plataforma 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 Plataforma debe incluir mecanismos para garantizar la integridad y disponibilidad de la información y realizar la recuperación en caso de presentarse algún incidente.
3	Seguridad-Autenticación	La Plataforma debe permitir el almacenamiento de las contraseñas utilizando algoritmos de encriptación estándar de la industria como DES, 3DES, entre otros.
4	Seguridad-Autenticación	La Plataforma 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).
5	Seguridad-Autorización	La Plataforma debe garantizar que solamente el personal autorizado puede obtener acceso a las herramientas, datos o información.
6	Seguridad-Auditoría	La Plataforma debe permitir el acceso a los datos dentro del repositorio de auditoría solamente a los usuarios autorizados.

7	Seguridad-Auditoría	La Plataforma 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-Auditoría	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 Plataforma deben ser consistentes
12	Usabilidad – Visibilidad	La Plataforma debe informar al usuario claramente en donde se encuentra dentro de la Plataforma
13	Acceso a consulta a través de la WEB	La consulta y operación debe permitirse desde acceso en ambiente WEB, a través de los equipos de la entidad o cualquier PC o equipo móvil y con un registro de usuario y contraseña.

**Tabla 2 Requerimientos funcionales de la Plataforma**

Número	Requerimiento funcional	Tipo
1	Flujo de aprobación - permitir seleccionar el aprobador	Flujo de aprobación
2	Flujo de aprobación - permitir multi nivel	Flujo de aprobación
3	Flujo de aprobación - permitir aprobación de reservas modificadas	Flujo de aprobación
4	Permitir opciones de tarifas dinámicas - ej. Poder separar tarifas de vuelos en conexión para obtener mejores tarifas	Funcionalidad Económica
5	Posibilidad de visualizar y utilizar Tiquetes Aéreos no volados	Funcionalidad Económica
6	Permitir configurar y visualizar tarifas corporativas a través de códigos obtenidos por convenios corporativos con Aerolíneas	Funcionalidad Económica
7	Permitir diferentes opciones de configuración de visualización de tarifas en la disponibilidad de vuelos	Funcionalidad General
8	Permitir visualización de múltiples tarifas de manera simultánea	Funcionalidad General
9	Permitir configurar y trabajar con uno o varios GDS y múltiples agregadores de contenido aéreo y combinar en una única vista el contenido de las múltiples fuentes. La Plataforma debe estar conectada mínimo a un sistema GDS.	Funcionalidad General
10	Permitir trabajar con uno o varios GDS y múltiples agregadores de contenido aéreo filtrando por: selección de Aerolíneas, ventana de tiempo, duración de vuelos, por Políticas de Viajes y clase de servicios	Funcionalidad General
11	Búsqueda y ordenación por tarifa	Funcionalidad General
12	Búsqueda y ordenación por horario	Funcionalidad General
13	Despliegue de tarifas en modo matriz (Aerolínea, tarifa) y con posibilidad de visualizar tarifas disponibles en todo un día	Funcionalidad General
14	Despliegue de mejores tarifas cuando se visualiza ordenado por horario	Funcionalidad General
15	Permitir configurar el sistema en Pesos Colombianos (COP)	Funcionalidad General
16	Flujo de aprobación integrado con email (Enviar correo electrónico con cada aprobación o rechazo)	Funcionalidad General
17	Permitir el envío de correo electrónico con cada aprobación o rechazo a los involucrados en el proceso.	Funcionalidad General

18	Posibilidad de configurar un usuario de consulta (por ejemplo: pseudo, office id, etc.) de los Tiquetes Aéreos emitidos a través del GDS, exclusivo para cada Orden de Compra.	Funcionalidad General
19	Posibilidad de configurar un usuario comprador a cargo de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor	Funcionalidad General
20	Permitir filtrar por selección de clases y Rangos Tarifarios en la disponibilidad de vuelos	Funcionalidad General
21	Proveer sistema de informes o reportes para toma de decisiones con los tiquetes aéreos emitidos y cambiados discriminando el precio del tiquete y los sobrecostos en los que se haya incurrido por modificaciones solicitadas. Los reportes deben contener como mínimo la siguiente información de los Tiquetes Aéreos: (i) Número, (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 Secretaría General para la toma de decisiones.	Informes
22	Permitir configurar estructuras organizacionales (ej. Locaciones, divisiones)	Usuarios
23	Permitir establecer regla de comprar la tarifa más económica, según criterios solicitados	Política de Viajes
24	La Plataforma deberá emitir copia del Tiquete Aéreo emitidos discriminando los componentes del valor de este (precio del Tiquete Aéreo e impuestos aplicables).	Funcionalidad General
25	La Plataforma debe permitir exportar datos en diferentes formatos que sean editables y compatibles con Excel.	Funcionalidad General
26	La Plataforma debe ofrecer a los usuarios un sistema de autoservicio que permita recuperar o restablecer las contraseñas de manera segura.	Funcionalidad General
27	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.	Funcionalidad General
28	La Plataforma debe tener una sección de preguntas frecuentes con datos de ayuda a usuarios.	Funcionalidad General
29	La Plataforma debe permitir el acceso a todas las funcionalidades utilizando una única sesión de usuario.	Funcionalidad General
30	La plataforma deberá contar con un ambiente amigable, para la consulta y compra de tiquetes aéreos, por lo que no debe requerirse de conocimientos técnicos específicos para poder operarla, tales como la necesidad del manejo de siglas IATA o un lenguaje de programación específico.	Funcionalidad General
31	Los usuarios deben poder acceder a la Plataforma desde sus equipos de cómputo utilizando los navegadores Microsoft Edge, Chrome, Safari y Firefox.	Funcionalidad General

La plataforma tecnológica, mediante la cual se realizan la cotización, reserva y expedición de tiquetes, deberá mantenerse operativa, durante las 24 horas del día los días que dure la ejecución del contrato. Los soportes de indisponibilidad deberán ser informados de manera inmediata a la SGAMB con el soporte que dé cuenta de los hechos de fuerza mayor que ocasionaron la indisponibilidad.

En caso de presentarse indisponibilidad total o parcial de la plataforma, cualquiera sea su causa, el contratista deberá activar de manera inmediata un plan de contingencia previamente definido y aprobado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., el cual deberá asegurar la continuidad del servicio mediante canales alternos eficaces, tales como atención personalizada, líneas telefónicas prioritarias, correo institucional u otros mecanismos idóneos que permitan realizar cotizaciones, reservas y expediciones sin afectar la oportunidad ni la calidad del servicio.

Cuando la indisponibilidad obedezca a eventos de fuerza mayor o caso fortuito debidamente acreditados, el contratista deberá informar a la entidad de manera inmediata, aportando los soportes técnicos y documentales que evidencien la ocurrencia del evento, las acciones correctivas implementadas y el tiempo estimado de restablecimiento. En todo caso, el contratista deberá adelantar todas las medidas necesarias para normalizar la operación en el menor tiempo posible.

Cuando la indisponibilidad sea atribuible a fallas técnicas, operativas o de gestión del contratista, la entidad podrá aplicar las medidas contractuales correspondientes, incluyendo la imposición de penalidades, descuentos o cualquier otro mecanismo previsto para salvaguardar la prestación del servicio.

La activación del plan de contingencia no exime al contratista de su responsabilidad por la correcta ejecución contractual, ni lo libera de responder por perjuicios derivados de fallas atribuibles a su gestión. El contratista deberá mantener documentados, actualizados y disponibles para la entidad sus protocolos de continuidad operativa y recuperación del servicio.

**NOTA:** El plan de contingencia al que se hace referencia en los párrafos anteriores deberá ser presentado por el contratista al supervisor del contrato dentro de los cinco (5) días siguientes a la suscripción del acta de inicio.

Una vez recibido, el supervisor del contrato procederá a revisar su contenido con el fin de verificar que el mismo contemple las medidas, procedimientos y responsables necesarios para garantizar la continuidad en la prestación del servicio ante eventuales situaciones que puedan afectar su normal desarrollo. En caso de que el documento cumpla con las condiciones y requerimientos establecidos por la Entidad, el supervisor impartirá la respectiva aprobación. En caso contrario, formulará las observaciones y solicitará los ajustes a que haya lugar, los cuales deberán ser atendidos y presentados nuevamente por el contratista dentro de los dos (2) días siguientes a la comunicación de dichas observaciones.

El plan de contingencia deberá contemplar, como mínimo, los siguientes aspectos:

- **Determinación de los eventos que activan el plan y tiempos máximos de reacción:**

El contratista deberá identificar de manera clara las situaciones o eventos que darían lugar a la activación del plan de contingencia, tales como fallas en los sistemas de reserva, indisponibilidad de los canales de atención, interrupciones tecnológicas, contingencias operativas o cualquier otra circunstancia que pueda afectar la prestación del servicio. Así mismo, deberá establecer los procedimientos de respuesta y los tiempos máximos de reacción para la atención y solución de dichas contingencias, garantizando la continuidad y oportunidad en la prestación del servicio requerido por la Entidad.

- **Canales de atención alternos y disponibilidad del servicio**

El plan deberá contemplar los canales de atención alternos que se activarán en caso de presentarse alguna contingencia, tales como líneas telefónicas, correos electrónicos, plataformas tecnológicas o cualquier otro mecanismo que garantice la atención oportuna a los requerimientos de la Entidad, asegurando la continuidad en la gestión y expedición de los servicios contratados.

- **Designación de responsables y esquema de escalamiento**

El contratista deberá identificar el personal responsable de la activación, coordinación y ejecución del plan de contingencia, así como los niveles de escalamiento que permitan gestionar de manera oportuna la solución de las contingencias que se presenten durante la ejecución del contrato.

- **Medidas para garantizar la continuidad del servicio:**

El plan deberá describir las acciones y procedimientos que permitan asegurar la continuidad en la prestación del servicio durante la contingencia, incluyendo alternativas operativas, tecnológicas o logísticas que permitan minimizar la afectación en la atención de las necesidades de la Entidad.

Los usuarios que se asignen a los funcionarios designados por el supervisor del contrato por parte de la secretaria General deben permitir la gestión y consulta de tiquetes aéreos, en caso de que se requiera.

La reserva, emisión, cambio y cancelaciones estará a cargo del asesor dispuesto por la Agencia de Viajes para la atención del servicio, sin embargo, la entidad podrá realizar la cotización y compra a través del aplicativo WEB dispuesto por la agencia, en caso de requerirlo, en este caso la tarifa administrativa deberá cobrarse de acuerdo con lo previsto respecto de dicho servicio.

Para la verificación de los requisitos exigidos respecto de la plataforma GDS el contratista deberá allegar, la certificación suscrita por el proveedor de dicho aplicativo, suscrita con antelación no mayor a los 30 días calendario de su presentación a la entidad, donde se verifique que esta herramienta tecnológica cumple con la totalidad de las características enlistadas en la tabla anterior, la entidad podrá requerir en cualquier momento las pruebas técnicas que considere necesaria para llevar a cabo la verificación de la información suministrada.

Es indispensable que la entidad pueda acceder a la plataforma tecnológica a través de la WEB, sin necesidad de instalación de algún tipo de software en los servidores de la Secretaria General, la disponibilidad del servicio debe ser 24/7, y se garantizara el respectivo soporte.

### **3.2 CONDICIONES DE PRESTACION DEL SERVICIO**

La agencia de viajes deberá disponer del personal mínimo requerido por la SGAMB para que lleve a cabo las actividades correspondientes al suministro de tiquetes aéreos y las tareas conexas al objeto contractual.

La Plataforma ofrecida por el proveedor debe cumplir con las especificaciones técnicas requeridas para cumplir a cabalidad con la operación, y permitir la visualización y emisión de cualquiera de las opciones ofrecidas en el mercado por parte de las Aerolíneas”.

La Agencia de Viajes no podrá negarse a la emisión o compra de tiquetes por no tener convenio comercial con la aerolínea.

Al inicio de la ejecución del servicio, la agencia de viajes deberá informar a la entidad en valor correspondiente a la tarifa administrativa en los casos en que sea un funcionario designado por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor, quien gestione la compra del tiquete a través del aplicativo WEB dispuesto por el contratista, en caso de que no se expida comunicación al respecto se entenderá que la tarifa administrativa corresponde a 0\$.

La tarifa administrativa para transacciones realizadas por parte de la entidad a través de la plataforma WEB dispuesta por el contratista no podrá ser superior al monto definido para la categoría one way de acuerdo con el monto fijado por la Aerocivil, esto aplica para cualquier clase de trayecto o tiquete que se expida por este medio.

La Agencia de Viajes, en caso de que se requiera, deberá tramitar el pago de los tiquetes aéreos que la Secretaria General deba adquirir con otras Agencias de Viaje o similares, cuando por las características de algún tipo de evento en particular,



congreso o reunión, deba atenderse a esa formalidad, en estos casos, la entidad no reconocerá gastos de intermediación superiores al 3% del valor de la operación.

**Nota:** El contratista únicamente podrá cobrar por concepto de tarifa administrativa los valores que se encuentren debidamente autorizados y regulados por la autoridad competente, actualmente la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil.

En consecuencia, el contratista no podrá aplicar cargos adicionales, comisiones o valores distintos a los autorizados o a los ofertados, salvo aquellos que correspondan estrictamente a costos propios de la aerolínea o del servicio aéreo debidamente soportados.

La atención de las solicitudes que haga la SGAMB deberán atenderse durante las (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, por lo que es deber de la Agencia de Viajes disponer del recurso humano y técnico suficiente e idóneo para cumplir con esta condición.

Toda interrupción previsible del servicio, a través del GDS, deberá informarse a la SGAMB con al menos cinco días de antelación, del mismo modo que las acciones que tomará la Agencia de Viajes para garantizar la prestación ininterrumpida del servicio.

El tiempo para la atención de las solicitudes de cotización, emisión y/o modificación de tiquetes aéreos deberán atenderse dentro de la hora siguiente al envío del requerimiento por parte de la entidad, razón por la cual la Agencia de Viajes debe garantizar un plan de continuidad del negocio en el caso de que la plataforma GDS presente fallas o alguno de los canales de comunicación dispuestos para tal fin se encuentre fuera de servicio.

El Coordinador de cuenta deberá contar con la información detallada y oportuna respecto de la ejecución financiera del contrato, por lo que deberá reportar dicha información cada vez que la supervisión del contrato lo requiera.

La agencia de viajes deberá suministrar un usuario y contraseña a la SGAMB para realizar tareas de consulta de vuelos, auditoría a la ejecución del contrato y compra, en caso de requerirlo, a través de la plataforma GDS, conforme lo anterior se requiere la debida capacitación al personal que designe la supervisión del contrato para tal fin.

La interfaz de consulta deberá ser amigable para el usuario, esto es, sin que para su operación se requiera el uso de recursos técnicos propios de un operador de viajes, tales como (códigos IATA, lenguaje de programación, etc.), lo anterior en el entendido que de esta manera se puede inducir el error a la Entidad, del mismo modo, se debe permitir verificar la oferta de todas las aerolíneas del mercado y las diferentes tarifas ofertadas.

La entidad no se hace responsable por la pérdida de información o las compras a través del GDS que se puedan causar por la indebida parametrización de seguridad del software.

La agencia de viajes deberá brindar soporte a la SGAMB respecto de las mejores prácticas para la consecución de tiquetes aéreos, revisión de los mismos y reembolsos.

La agencia de viajes asesorará y gestionará los trámites a que haya lugar para que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Pueda suscribir convenios con aerolíneas y obtener beneficios como accesos a salas VIP, acumulación de millas, programas de fidelización, entre otros.



En los casos en que se suscriban convenio o programas de fidelización con las aerolíneas, le corresponderá a la Agencia de Viajes llevara cabo la gestión a que haya lugar con el fin obtener condiciones más beneficiosas a la hora de adquirir tiquetes aéreos.

Todos los trámites de solicitud, cambio, revisión, reembolso y demás que tengan que ver con las actividades de suministro de tiquetes deberán constar por escrito y desde los correos autorizados por las partes para tal fin.

La agencia de viajes deberá contar con un informe detallado de los tiquetes no volados y aquellos que puedan ser utilizados o revisados, para que sirvan como medio de pago de nuevos vuelos, antes de emitir cada tiquete, informara la posibilidad de llevar a cabo esta gestión.

Dentro de cada solicitud de cotización o modificación de tiquetes deberán informarse de forma clara, las condiciones de la tarifa (equipaje, penalidades, reembolsos), así como discriminar el valor del pasaje aéreo, los impuestos y el descuento aplicable.

Remitir como mínimo tres opciones de vuelos, por cada solicitud de cotización, con el fin de que se evidencie la pluralidad de ofertas del mercado.

Todos los trámites de solicitud, cambio, revisión, reembolso y demás que tengan que ver con las actividades de suministro de tiquetes deberán constar por escrito y desde los correos autorizados por las partes para tal fin.

Dentro del informe que soporte el cobro de los tiquetes suministrados deberá evidenciarse claramente el valor del descuento ofrecido sobre el valor neto del tiquete aéreo, según la propuesta económica allegada por la Agencia de Viajes, lo anterior con el fin de que la supervisión pueda comprobar el cumplimiento de dicha condición.

En los casos en que se requiera, la Agencia de Viajes deberá justificar, detalladamente y de fondo, los valores cobrados con ocasión de la emisión, modificación o cambio de tiquetes aéreos, y en los casos en que la respuesta no se ajuste a lo previsto en la ley y/o las fichas técnicas y demás documentos que hacen parte del contrato, deberán ajustarse en debida forma.

La Agencia de Viajes deberá gestionar ante las aerolíneas las modificaciones de los tiquetes aéreos y los tramites conexos que esto conlleva tales como anulación del CHECK IN, entre otros.

La Secretaria General de la Alcaldía Mayor, no asumirá gastos adicionales o erogaciones que se generen producto de errores humanos o técnicos por parte del personal dispuesto para la prestación del servicio o sus recursos tecnológicos, razón por la cual, todo cobro debe ser informado y autorizado por el supervisor o quien este designe.

Para el caso puntual de los tiquetes que se requieran gestionar para el Sr. Alcalde Mayor de Bogotá D.C, se deberán observar condiciones especiales que propendan por contribuir con el esquema de protección y las recomendaciones que se informen, respecto de la seguridad e integridad del mismo, esto respecto a la ubicación dentro del avión y el acceso al vuelo, equipaje, entre otras.

El porcentaje de descuento que hace parte de la oferta económica deberá aplicarse a todos los tiquetes emitidos durante la ejecución del contrato, sin importar si se gestionaron a través del agente de viajes o por medio de la plataforma WEB.

### 3.3 RECURSO HUMANO MÍNIMO SOLICITADO

La Agencia de Viajes deberá contar mínimo, con (1) un(a) asesor(a) de viajes y un(a) coordinador(a) de cuenta los cuales tendrán a su cargo las siguientes tareas.

#### Coordinador(a) de cuenta

- Allegar a la Secretaria General la documentación que se requiera para la legalización del contrato y la verificación del cumplimiento de los requisitos técnicos dispuestos para la ejecución del mismo.
- Atender los requerimientos de tipo administrativo y financiero que haga la supervisión del contrato.
- Remitir mensualmente un informe de consumo de tiquetes aéreos, donde se especifique como mínimo lo siguiente
  - Trayectos (nombre de la ciudad de inicio y ciudad destino)
  - Fecha de vuelo (ida-regreso)
  - Nombre del pasajero
  - Documento del pasajero
  - Número del tiquete
  - Clase o tarifa
  - Valor tiquete (discriminando impuestos)
  - Tarifa administrativa
  - Impuestos
  - Descuento
  - Penalidad (en caso de que aplique).
  - Novedades de modificación, revisados y/o reembolsos, volado o no volado.
- Asesorar a la entidad en caso de requerirlo acerca de la consecución y administración de programas de fidelización con las diferentes aerolíneas, así como en lo que corresponda con las formalidades que se deban observar en caso de viajes al exterior.
- Allegar la información solicitada para la modificación del contrato, en caso de requerirse, así como lo que tiene que ver con la actualización de las garantías que amparen la prestación del servicio.
- Radicar de manera oportuna, la facturación periódica debidamente soportada.
- Coordinar la atención del servicio, de tal manera que el mismo se preste de manera ininterrumpida las veinticuatro (24) horas del día los siete (7) días de la semana, y que dichas solicitudes se atiendan en un tiempo máximo de una (1) hora luego de la solicitud y/o aprobación por parte de la SGAMB.
- Recepcionar y gestionar las inquietudes u observaciones que haga la supervisión del contrato respecto de la ejecución de los servicios contratados.

## Asesor(a) de viajes

- Atender las solicitudes remitidas por el supervisor del contrato, o quien este designe, dentro de la hora siguiente a su recepción.
- Emitir los tiquetes aéreos de acuerdo con la autorización emitida por el supervisor del contrato, o quien este designe.
- Remitir como mínimo tres opciones de vuelos, por cada solicitud de cotización, con el fin de que se evidencie la pluralidad de ofertas del mercado.
- Gestionar las modificaciones y/o reembolsos de conformidad con las instrucciones del supervisor contrato, o quien este designe.
- Informar de forma clara y expresa, las condiciones de la tarifa (equipaje, penalidades, reembolsos), así como discriminar el valor del pasaje aéreo, los impuestos y el descuento aplicable, de acuerdo a la solicitud que se efectuó.
- Asesorar a la supervisión del contrato en la consecución de tiquetes aéreos (rutas, conexiones, condiciones especiales de viaje, etc.)
- Gestionar el CHECK IN del Alcalde Mayor y los Directivos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en los casos que se requiera, previa solicitud por parte de la supervisión del contrato o quien este designe.
- Brindar la información necesaria, en los casos en que el supervisor del contrato o quien este designe, requiera llevar a cabo una consulta o gestionar una compra a través de la plataforma tecnológica dispuesta para tal fin.

**Nota:** El contratista deberá garantizar, durante toda la ejecución del contrato, la asignación permanente a favor de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C de por lo menos un (1) asesor de viajes de carácter exclusivo, quien actuará como canal directo de atención para la entidad. Este servicio deberá estar disponible continuamente las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, con el fin de atender de manera oportuna y eficaz consultas, trámites, solicitudes y cualquier otro requerimiento relacionado con la prestación del servicio contratado.

Este asesor podrá prestar el servicio INHOUSE o en las instalaciones del contratista, según como este último considere que puede garantizar la atención de manera oportuna cumpliendo con los tiempos y condiciones estipuladas en este documento.

El cambio del asesor(a) deberá ser informado con antelación a la entidad, con el fin de tener conocimiento del personal que estará encargado de asumir dichas funciones.

En caso de que se observe reiteración en la atención inoportuna o deficiente por parte del asesor o el coordinador de cuenta, la entidad podrá solicitar el cambio de personal, previo aviso al contratista con el fin de que se puedan solucionar los inconvenientes identificados, y en el caso de que no se tenga solución efectiva, la Agencia de Viajes estará en la obligación de remplazar el personal a que haya lugar dentro del término que acuerden las partes.

Para la atención por fuera del horario hábil, el contratista podrá designar un asesor diferente al que atiende usualmente la cuenta de la entidad, esta situación debe ser informada con antelación remitiendo los datos de contacto y el nombre de la

persona designada, en este caso aplican las mismas condiciones de oportunidad y los ANS que se lleguen a suscribir al respecto.

En el evento de que la respuesta del asesor, al momento de tramitar una solicitud por parte de la entidad, sea que debe atender otras cuentas o gestionar trámites para otros clientes, se podrán aplicar los ANS por atención inoportuna, y dar lugar a un presunto incumplimiento de las obligaciones pactadas.

Con el fin de dar cumplimiento a lo preceptuado en el artículo 3 del Decreto Distrital 332 de 2020, el 50% del personal requerido para la ejecución de los servicios contratados debe corresponder a mujeres, este porcentaje de recurso humano debe mantenerse durante todo el plazo de ejecución del contrato. Esta situación será verificada por el supervisor del contrato o quien este designe.

Para la verificación de lo dispuesto en el párrafo anterior el contratista deberá allegar cada dos meses manifestación suscrita bajo gravedad de juramento, por parte del representante legal y el revisor fiscal o contador según sea el caso de la persona jurídica, donde certifique que el 50% del personal requerido para la ejecución del contrato corresponde a mujeres.

### **3.4 HORARIO DE ATENCIÓN**

El suministro de tiquetes deberá garantizarse de manera continua 24/7, por lo que la Agencia de Viajes pondrá a disposición de la entidad los canales de comunicación idóneos que permitan la atención en las condiciones requeridas.

En ningún momento podrá negarse el servicio o el suministro de información por condiciones de horario o festividades.

La agencia de viajes deberá suministrar el contacto telefónico del Coordinador de Cuenta, la central de reservas y el representante legal o su delegado, con el fin de que se atiendan de manera oportuna las solicitudes elevadas por parte del Comitente Comprador.

### **3.5 TIEMPO DE RESPUESTA**

Una vez la entidad remita la solicitud de cotización, modificación y/o emisión de tiquetes a la Agencia de Viajes, se deberá dar respuesta oportuna dentro de la hora siguiente al recibo del respectivo requerimiento.

En caso de que la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá deba incurrir en gastos adicionales o adquirir el tiquete aéreo por otro medio, debido a la atención inoportuna o la imposibilidad de la comunicación con la Agencia de Viajes, esta última deberá reponer dichos costos, lo anterior, una vez se pruebe la negligencia del proveedor, donde se verifique inequívocamente que no atendió a las solicitudes elevadas por la SGAMB.

El incumplimiento de los términos previstos en este anexo puede generar la imposición de los descuentos o sanciones que lleguen a pactar las partes a través de ANS.

## **4. ANS-ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS PARA LA EXPEDICIÓN, MODIFICACION DE TIQUETES AEREOS**

En caso de que el contratista incumpla los tiempos establecidos para la reserva, expedición o modificación de los tiquetes, o no atienda las solicitudes conforme a las condiciones previstas en el presente anexo técnico, la entidad aplicará un descuento equivalente al cinco por ciento (5%) sobre la tarifa neta del tiquete respecto del cual se haya presentado el incumplimiento.

Dicho descuento deberá reflejarse y aplicarse en la facturación correspondiente al mes en que se haya generado el incumplimiento.

## 5. OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA

1. Suministrar los tiquetes aéreos solicitados por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, de conformidad con las condiciones y formalidades descritas en el anexo técnico y demás documentos que hagan parte integral del contrato.
2. Garantizar que la cotización, reserva, emisión y demás actividades racionadas con el suministro de tiquetes aéreos, se ejecuten a través de un GDS debidamente licenciado y que atienda a las condiciones descritas en el anexo técnico.
3. Entregar a la entidad los usuarios y contraseñas para realizar las labores de compra, consulta y auditoria a través del GDS, del mismo modo, que capacitar a los funcionarios que destine la supervisión del contrato para tal fin.
4. Gestionar oportunamente los requerimientos que haga la supervisión del contrato y remitir vía correo electrónico prueba del cumplimiento de lo solicitado.
5. Asesorar a la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, en caso de que esta lo requiera, en la consecución de programas de fidelización corporativos con las diferentes Aerolíneas y otorgarle a la entidad, la totalidad de los beneficios y descuentos que se lleguen a obtener por medio de estos.
6. Mediar ante Aerolíneas y aeropuertos ante cualquier inconveniente ocasionado que dificulte la movilización del pasajero.
7. Tramitar ante las Aerolíneas los reembolsos por cancelación y cambio de Tiquetes Aéreos cuando este sea reembolsable, de acuerdo con las condiciones y políticas de las Aerolíneas, lo anterior en un término menor a veinte (20) días calendario desde la solicitud del cambio o cancelación del Tiquete.
8. Facturar en debida forma los tiquetes suministrados a la entidad, aplicando el descuento ofertado y relacionando en debida forma los impuestos, tasas y/o contribuciones a que haya lugar.
9. Cumplir con las condiciones que se lleguen a pactar en los ANS (Acuerdos de Niveles de Servicios) suscritos entre las partes.
10. Mantener vigente durante el plazo de ejecución del contrato, la Inscripción en el Registro Nacional de Turismo como Agencia de Viajes y Turismo y la Licencia de Funcionamiento de la Agencia Internacional de Transporte Aéreo (IATA).

11. Soportar el cobro de cada uno de los los tiquetes emitidos, junto con la copia del mismo y el correo de aprobación por parte de la entidad, lo mismo aplica para los cobros por cambio, cancelaciones y demás eventos que generen erogaciones para la entidad.
12. Aplicar el cobro de la tarifa administrativa diferencial, en el caso de que el tiquete sea gestionado en su totalidad por parte de la entidad a través de la plataforma tecnológica que se disponga para tal fin.
13. Suministrar a la supervisión del contrato, un (1) informe de consumo periódico (con cada factura) donde se especifique como mínimo lo siguiente:
  - Trayectos (nombre de la ciudad de inicio y ciudad destino)
  - Fecha de vuelo (ida-regreso)
  - Nombre del pasajero
  - Documento del pasajero
  - Número del tiquete
  - Clase o tarifa
  - Valor tiquete (discriminando impuestos)
  - Tarifa administrativa
  - Impuestos
  - TIEMPDescuento
  - Penalidad (en caso de que aplique).
  - Novedades de modificación, revisados y/o reembolsos, volado o no volado.
14. Vincular y mantener durante la ejecución del contrato un porcentaje mínimo de mujeres, de conformidad con los porcentajes establecidos por el Decreto 332 de 2020.

## 6. OBLIGACIONES AMBIENTALES

CLAUSULA AMBIENTAL	FORMA DE VERIFICACION
1. Entregar los informes y la documentación relacionada con la ejecución del contrato de manera digital en cumplimiento de la política cero papel de la Secretaría General, la cual se adopta mediante Resolución 718 del 06 de diciembre de 2023.	Informes y/o soportes de la ejecución del contrato. De acuerdo con la periodicidad establecida en el proceso.

**SANDRA CAROLINA CARDONA RUIZ**  
Subdirectora de Servicios Administrativos

Proyectó: Pablo Andres Pacheco – Contratista S.S.A