Gobierno de Colombia

ANEXO – ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

OBJETO: ***SUMINISTRO DE TIQUETES AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA EL INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI***

CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS.

Clasificación UNSPSC	Segmento	Familia	Clase	Producto
78111502	78. Transporte, almacenamiento y Servicios Postales	7811. Transporte de pasajeros	781115. Transporte aéreo de pasajeros	78111502. Viajes en avión comercial
90121502	90. Servicios de Viaje, Alimentación Alojamiento y Entretenimiento	9012. Facilitación de Viajes	901215. Agentes de Viajes	90121502. Agencias de Viajes

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, CANTIDADES Y REQUERIMIENTOS MÍNIMOS.

En desarrollo del objeto del contrato se deberá suministrar tiquetes aéreos a cualquier destino a nivel nacional e internacional, 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.

El contratista y/o proponente deberá acreditar durante todo el contrato y con su oferta las siguientes disposiciones:

1. Cotizar y expedir los tiquetes en rutas nacionales e internacionales en la clase y en las tarifas más económicas del mercado, salvo casos de fuerza mayor y/o caso fortuito debidamente motivado y previamente autorizado.
2. Ofrecer las rutas solicitadas por el supervisor del contrato o a quien éste delegue como apoyo a la supervisión durante la ejecución del mismo.
3. Incluir en todos los casos y tiquetes generados los impuestos, tasas y contribuciones, que se deriven de los mismos, por regla general, se emitirán en la tarifa más económica de los rangos promocional y/o económica y/o flexible.
4. Cumplir las normas sobre tarifas y comisiones aplicables en las ventas de tiquetes para la prestación de servicios de transporte aéreo de pasajeros de conformidad con la Resolución No. 03596 de 2006 de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil.

5. Aplicar los descuentos de acuerdo con la oferta económica, como los descuentos directos al momento de emitir el tiquete, de acuerdo con los convenios vigentes que tenga la Entidad, así como los demás que pudiera gestionar durante la ejecución del contrato.
6. 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.
7. Gestionar la cotización, reserva y compra de tiquetes aéreos, no sólo con destino a las ciudades principales, sino para los destinos de tercer nivel o destinos difíciles a los que deben llegar los funcionarios y contratistas, para garantizar el cumplimiento de las actividades asignadas al Instituto.
8. Gestionar en el plazo máximo de 1 hora o según urgencia, la solicitud realizada por la entidad, sin exceder el mismo.
9. Asignar al Instituto un Ejecutivo de Cuenta, quien deberá:

    1. Ser responsable y atender todo lo relacionado con el desarrollo del contrato.
    2. Mantener contacto permanente con los funcionarios y/o contratistas designados por el Instituto para la correcta ejecución del contrato.
    3. Prestar asesoría en situaciones de urgencia, cuando el Instituto así lo requiera.
    4. Llevar el control de la ejecución del contrato e informar al supervisor del contrato cuando quede el 20% del total del presupuesto por ejecutar

10. Asignar al Instituto dos asesores comerciales, quienes deberán:

    a) Tener Formación: Técnicos, tecnólogos o profesionales en turismo, administración, logística o afines.
    b) Experiencia: Mínimo 2 años de experiencia laboral en agencias de viajes o empresas de comercialización de tiquetes aéreos.
    c) Conocimientos específicos en el manejo de GDS: Amadeus y/o Sabre, y KIU, conocimiento en tarifas, cambios, cancelaciones y atención de casos urgentes.
    d) Garantizar la prestación del servicio de tiquetes, el cual contará con todos los sistemas de comunicaciones tales como: computador, software de reservas y hardware, línea telefónica, correo electrónico, acceso directo a internet y a sus canales de distribución, entre otros, lo que permitirá la expedición de tiquetes aéreos, las veinticuatro (24) horas del día los 7 días de la semana; durante la vigencia del contrato.
    e) Efectuar la gestión para las reservas y/o emisión de los tiquetes que no puedan ser emitidos desde la plataforma de autogestión; adicional deberá realizar acompañamiento en los casos que se requiera la experticia y conocimiento en la adquisición de tiquetes aéreos y/o cambios de tiquetes.

11. El oferente deberá disponer de:

- Teléfono celular operativo.
- Línea habilitada de WhatsApp.
- Correo electrónico institucional.

12. Garantizar el servicio postventa entre el momento de la compra del tiquete y el inicio del vuelo.
13. Mantener durante la vigencia del contrato, un centro de contacto que garantice respuesta a solicitudes y requerimientos durante las 24 horas del día, los 365 días del año a nivel nacional. Que cuente con:

    a) Un asesor que se encuentre disponible para atender y resolver vía telefónica y electrónica las solicitudes del servicio y/o inquietudes que tenga el Instituto
    b) Una línea telefónica para el cambio y cancelación de Tiquetes Aéreos.
    c) Una línea telefónica de atención dedicada a atender requerimientos de pasajeros.
    d) Un correo electrónico para solicitar el cambio y cancelación de Tiquetes.

14. Abstenerse de expedir y/o generar y/o realizar cualquier acción que genere cobro al Instituto que sobrepase el presupuesto del contrato, en caso de superar el valor del contrato será responsabilidad única y exclusiva del contratista por lo cual el Instituto no se hará responsable de ningún pago adicional
15. Gestionar ante las Aerolíneas: reembolsos por cancelación y cambio de Tiquetes Aéreos de acuerdo con las condiciones y políticas de las Aerolíneas.
16. Realizar una capacitación acerca del uso de la plataforma tecnológica dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de inicio del contrato.
17. Contar con al menos un GDS (Global Distribution System) Amadeus y/o Sabre y el GDS Kiu que permita reservar y emitir tiquetes aéreos en tiempo real, garantizando el acceso a las diferentes opciones del mercado. El proponente deberá acreditar la relación comercial vigente con los GDS mediante certificación.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA PLATAFORMA TECNOLOGICA DE AUTOGESTION PARA EL SUMINISTRO DE TIQUETES AÉREOS Y EL GDS OPERATIVO (Global Distribution System) :

CARACTERISTICAS DE SEGURIDAD

1. La plataforma debe incluir mecanismos y herramientas de protección frente a ataques informáticos a nivel de hardware, de software y de comunicaciones.
2. La plataforma debe incluir mecanismos para garantizar la integridad y disponibilidad de la información y realizar la recuperación de esta en caso de presentarse algún incidente.
3. La plataforma debe permitir el almacenamiento de las contraseñas utilizando algoritmos de encriptación estándar de la industria como DES, 3DES, entre otros.
4. 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. La plataforma debe garantizar que solamente el personal autorizado puede obtener acceso a las herramientas, datos o información.

6. La plataforma debe permitir el acceso a los datos dentro del repositorio de auditoría solamente a los usuarios autorizados.
7. La plataforma debe notificar al usuario la ejecución exitosa o fallida de todas las transacciones que realice.
8. Utilizar el protocolo de comunicación https.
9. La plataforma debe permitir la identificación de la dirección IP y la ubicación geográfica (Geolocalización) del dispositivo desde el cual se realicen las transacciones.

CARACTERISTICAS DE FUNCIONALIDAD, LA PLATAFORMA DEBE CONTAR CON LAS SIGUIENTES FUNCIONALIDADES:

No.	Requerimiento funcional	Tipo
1.	Flujo de aprobación - permitir seleccionar el aprobador.	Flujo de aprobación
2.	Flujo de aprobación - permitir multinivel.	Flujo de aprobación
3.	Permitir opciones de tarifas dinámicas - Ej. Poder separar tarifas de vuelos en conexión para obtener mejores tarifas.	Funcionalidad Económica
4.	Permitir configurar y visualizar tarifas corporativas a través de códigos obtenidos por convenios corporativos con aerolíneas.	Funcionalidad Económica
5.	Permitir diferentes opciones de configuración de visualización de tarifas en la disponibilidad de vuelos.	Funcionalidad General
6.	Permitir visualización de múltiples tarifas de manera simultánea.	Funcionalidad General
7.	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
8.	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.	Funcionalidad General
9.	Búsqueda y ordenación por tarifa.	Funcionalidad General
10.	Búsqueda y ordenación por horario.	Funcionalidad General
11	Despliegue de tarifas en modo matriz (aerolínea, tarifa) y con posibilidad de visualizar tarifas disponibles en todo un día	Funcionalidad General
12	Despliegue de mejores tarifas cuando se visualiza ordenado por horario	Funcionalidad General
13	Permitir configurar el sistema en pesos colombianos (COP)	Funcionalidad General
14	Flujo de aprobación integrado con e-mail (Enviar correo electrónico con cada aprobación o rechazo)	Funcionalidad General
15	Permitir el envío de correo electrónico con cada aprobación o rechazo a los involucrados en el proceso	Funcionalidad General

No.	Requerimiento funcional	Tipo
16	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	Funcionalidad General
17	Permitir filtrar por selección de clases y rangos tarifarios en la disponibilidad de vuelos	Funcionalidad General
18	Proveer un 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 por la entidad. Los reportes deben contener como mínimo la siguiente información de los tiquetes aéreos: (i Número, (ii) Precio, (iii) Ruta, (iv) Nombre de Pasajero, (v) Penalidades en caso de tenerlas, (vi), Fecha, vii) Estado (Reservado, volado o no volado); entre otra información que requiera la entidad para la toma de decisiones	Informes
19	Permitir configurar estructuras organizacionales (Ej. locaciones, divisiones).	Usuarios
20	Administración de perfiles de usuarios al supervisor del contrato	Perfiles
21	Permitir edición de permisos de usuarios al supervisor del contrato	Perfiles
22	Funcionalidades de gestor de viajes: - Página de viajeros / reservas activas por viajero posibilidad de reservar en nombre de uno o varios viajeros	Funcionalidad General
23	La herramienta debe permitir configurar mínimo tres perfiles: 1. Administrador: persona de la entidad con permiso para aprobar la emisión de los tiquetes aéreos y gestionar los permisos de los usuarios; 2.Supervisor: persona de la Entidad designada por el usuario administrador para aprobar la emisión de los tiquetes aéreos y realizar reservas; y 3.Emisor: Es la persona encargada de la entidad designada por el usuario administrador para consultar y solicitar la emisión de los tiquetes aéreos al supervisor del contrato.	Perfiles
24	Permitir la inscripción de los viajeros autorizados y que puedan ser configurados de acuerdo con las políticas de viajes de la entidad.	Perfiles
25	Permitir establecer regla de comprar la tarifa más económica, según criterios solicitados	Política de Viajes
26	Permitir definir y configurar reglas de políticas de viaje para la adquisición de tiquetes aéreos de la entidad.	Política de Viajes
27	Permitir definir grupos de políticas de viaje	Política de Viajes
28	Permitir definir alertas sobre políticas de viaje	Política de Viajes
29	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 la entidad.	Política de Viajes

No.	Requerimiento funcional	Tipo
30	La plataforma debe contener un botón de “Emitir Tiquete”, que emita el tiquete aéreo finalizando la transacción	Funcionalidad General
31	La Plataforma debe enviar un correo electrónico al supervisor y al emisor con el tiquete aéreo emitido.	Funcionalidad General
32	La plataforma deberá emitir copia del tiquete aéreo emitido discriminando los componentes del valor de este. (precio del tiquete aéreo e impuestos aplicables).	Funcionalidad General
33	La plataforma debe permitir exportar datos en diferentes formatos que sean editables y compatibles con Excel.	Funcionalidad General
34	La plataforma debe ofrecer a los usuarios un sistema de autoservicio que permita recuperar restablecer las contraseñas de manera segura.	Funcionalidad General
35	Permitir desactivar usuarios de manera que sus datos se mantengan en la plataforma.	Usuarios
36	La plataforma debe informar en qué estado se encuentra el trámite que adelanta el usuario.	Funcionalidad General
37	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
38	La plataforma debe tener una sección de preguntas frecuentes con datos de ayuda a usuarios.	Funcionalidad General
39	La plataforma debe permitir el acceso a todas las funcionalidades utilizando una única sesión de usuario.	Funcionalidad General
40	Los usuarios deben poder acceder a la plataforma desde sus equipos de cómputo utilizando los navegadores Microsoft Edge, Chrome, safari y Firefox.	Funcionalidad General
41	La plataforma debe mostrar los requerimientos de tránsito de cada país.	Funcionalidad General
42	El contratista debe instalar, donde la Entidad lo requiera, el programa para acceder al reporte del GDS.	Funcionalidad General

NOTA 1: Se debe contar con todas y cada una de las plataformas existentes para la realización de la generación de los tiquetes en las cuales se encuentren todas las aerolíneas públicas y privadas y que se garantice la generación de tiquetes a cualquier destino nacional e internacional.

NOTA 2: Las características requeridas en el presente anexo son de obligatorio cumplimiento. Sin embargo, cuando la operación implique la intervención de un asesor se deberán realizar los cobros conforme a los lineamientos legales vigentes y servicios prestados.