**ANEXO TÉCNICO**
**ESPECIFICACIONES Y CONDICIONES DEL SERVICIO**

**1º. Objeto:**

**SUMINISTRO DE TIQUETES DE TRANSPORTE AÉREO EN RUTAS NACIONALES E INTERNACIONALES Y SERVICIOS CONEXOS PARA EL DESPLAZAMIENTO DE LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS Y DEMÁS PERSONAS AUTORIZADAS POR LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA – CAR**

**2º. PLAZO:**

El plazo de ejecución del contrato a celebrar será de **TRECE (13) MESES Y QUINCE (15) DIAS y/o HASTA AGOTAR EL PRESUPUESTO SIN SUPERAR EL 31 DE AGOSTO DE 2027**, contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.

**3º. CONDICIONES TÉCNICAS:**

1. **Disponibilidad del servicio.** El contratista deberá garantizar la gestión, reserva y expedición de tiquetes de transporte aéreo en rutas nacionales e internacionales, de conformidad con los requerimientos formulados por la Corporación, durante toda la vigencia del contrato, incluyendo temporadas altas, fines de semana y días festivos, sujeto a la disponibilidad ofrecida por las aerolíneas operadoras.

   El proveedor debe contar con al menos un global distribution system (GDS) integrado, que permita reservar y emitir en tiempo real las diferentes opciones del mercado de Tiquetes Aéreos y utilizarlo para el suministro de Tiquetes Aéreos durante la vigencia del contrato.

   El proveedor deberá suministrar y disponer del personal y de los recursos requeridos para la adecuada atención de los requerimientos de la Entidad, garantizando que estos sean suficientes para la debida ejecución del contrato, por tanto, deberá tener en cuenta lo relacionado en el presente anexo técnico, los cuales se entienden aceptados con la presentación de su oferta.

   **Nota:** En caso de requerir equipaje, el mismo será solicitado por la supervisión siendo debidamente concertado con el proveedor con el fin de validar el precio final del tiquete con el respectivo descuento (Si aplica).

2. **Gestión integral de reservas y conexiones.** El contratista deberá realizar, sin costo adicional para la Entidad, las actividades de reserva, reconfirmación, modificación y coordinación de conexiones requeridas para los desplazamientos autorizados, procurando la continuidad de los itinerarios y la optimización de los tiempos de viaje.

3. **Ejecutivo de cuenta.** El contratista deberá designar un ejecutivo de cuenta o asesor especializado, con experiencia acreditada en la prestación de servicios afines al objeto contractual, quien será el enlace permanente con la Corporación y tendrá a su cargo la atención oportuna, eficiente y continua de los requerimientos efectuados por la Entidad durante la ejecución del contrato.

4. **Sistemas de Atención al Cliente:** El contratista debe contar con Sistemas de Atención al Cliente: Página web y chat en línea con asesores, Call Center y línea de atención telefónica, Líneas de atención exclusiva para PNN y Equipo de trabajo, que permitan informar oportunamente al usuario y en procura de prestar el mejor servicio, le facilitará las mejores opciones de vuelos y conexiones con otras ciudades, de tal manera que no permita incremento excesivo en las tarifas ni en el servicio de la operación. Deberá ofrecer servicio de atención al cliente las 24 horas del día, 7 días a la semana, tanto en la solicitud de reservas como en la modificación o cancelación de las mismas en el rango de fechas estipuladas en el cuadro anterior

5. **Información actualizada sobre tarifas y beneficios.** El contratista deberá suministrar al supervisor del contrato, con periodicidad mensual o cuando sea requerido, información actualizada sobre tarifas, promociones, descuentos, beneficios corporativos y condiciones comerciales vigentes aplicables a rutas nacionales e internacionales, discriminadas por aerolínea, destino y clase tarifaria, con el fin de facilitar la toma de decisiones orientadas a la optimización de los recursos públicos.

6. **Reconocimiento de beneficios comerciales.** El contratista deberá trasladar a la Corporación todos los beneficios, incentivos, descuentos, programas corporativos o prerrogativas comerciales a los que tenga derecho la Entidad con ocasión de la adquisición de los tiquetes aéreos. Cada vez que la Corporación requiera la expedición de tiquetes aéreos, el contratista deberá informar y trasladar a la Entidad la totalidad de los beneficios, incentivos, descuentos, programas corporativos, tarifas preferenciales o demás prerrogativas comerciales a las que tenga derecho con ocasión de la adquisición de los tiquetes, garantizando su aplicación en favor de la Corporación siempre que resulten procedentes.

7. **Asesoría especializada en itinerarios.** El contratista deberá brindar asesoría técnica y operativa para la estructuración de las alternativas de viaje más convenientes, considerando variables tales como disponibilidad de cupos, tiempos de conexión, duración de trayectos, escalas, condiciones tarifarias, restricciones aplicables y demás aspectos que permitan optimizar el desplazamiento de los viajeros autorizados por la Entidad. En caso de requerirse dentro de la solicitud de viaje, deberá suministrar información relacionada con servicios complementarios asociados al desplazamiento.

8. **Capacidad operativa y tecnológica.** El oferente deberá contar con la infraestructura administrativa, tecnológica y operativa necesaria para garantizar la adecuada prestación del servicio, incluyendo herramientas de consulta y gestión de reservas, canales de atención

eficientes y disponibilidad de personal suficiente e idóneo para atender los requerimientos de la Corporación. Así como los canales de atención habilitados para la ejecución del contrato.

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, los 365 días del año 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.

Mantener vigente la licencia IATA presentada para la ejecución del Contrato, y utilizarla para los Tiquetes Aéreos de la Corporación.

Informar a la Corporación las visas y documentos requeridos para viajes al exterior.

9. **Canales de atención y tiempos de respuesta.**

   El contratista deberá disponer de mecanismos de atención telefónica y electrónica para la recepción y trámite de las solicitudes formuladas por la Entidad, garantizando la atención oportuna de los requerimientos y la gestión de novedades o contingencias que puedan afectar los desplazamientos programados. En todo caso, el tiempo máximo para atender y dar respuesta a cualquier solicitud formulada por la Entidad no podrá superar las veinticuatro (24) horas. Este término será aplicable, según corresponda, a la cotización ordinaria, cotización urgente, emisión de tiquetes, cambios, reprogramaciones, cancelaciones, reembolsos, reporte de novedades y demás requerimientos relacionados con el objeto contractual, sin perjuicio de que las solicitudes de carácter urgente deban ser atendidas de manera inmediata o dentro de un término inferior, de acuerdo con la naturaleza y prioridad del requerimiento.

10. **Gestión de novedades operacionales.** El contratista deberá realizar el seguimiento permanente a los vuelos reservados o expedidos e informar oportunamente a la Entidad cualquier modificación, cancelación, reprogramación o situación que pueda afectar el itinerario inicialmente previsto, proponiendo alternativas que minimicen el impacto sobre el cumplimiento de las actividades institucionales.

    Gestionar ante las Aerolíneas, reembolsos por cancelación y cambio de Tiquetes Aéreos de acuerdo con las condiciones y políticas de las Aerolíneas.

**NELLY YOLANDA RUSSI QUIROGA**
**DIRECTORA ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIO AL CIUDADANO**

| **Elaboró** | **Reviso** | **Reviso** |
|---|---|---|
| Firma  | Firma  | Firma  |
| Nombre: Jenny Lizzette Orjuela Orjuela | Nombre: Mauricio Carrillo López | Nombre: Sergio Alejandro Rodríguez Contreras |
| Cargo: Contratista DASC | Cargo: Contratista DASC | Cargo: Contratista DASC |
| Dependencia: DASC | Dependencia: DASC | Dependencia: DASC |