

**ESPECIFICACIONES DEL OBJETO A CONTRATAR Y
ESPECIFICACIONES Y REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS**

OBJETO: SUMINISTRO DE TIQUETES AÉREOS A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL PARA LOS FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS DE LA ANM, INCLUYENDO AQUELLOS PROPIOS PARA LAS ACTIVIDADES DE FISCALIZACIÓN.

Para todos efectos del objeto, alcance y obligaciones del contrato, si bien a entidad realizará las reservas y expedición de tiquetes aéreos a través de los medios suministrados por el contratista, éste último deberá estar preparado para asumir estas actividades y todas las relacionadas cuando la entidad así lo requiera. Por lo anterior y para todos los efectos de ejecución del contrato, se deberá tener en cuenta los siguientes requisitos:

1. REQUISITOS TÉCNICOS

REQUISITO TÉCNICO	DESCRIPCIÓN
GDS (GLOBAL DISTRIBUTION SYSTEM)	El contratista debe contar con al menos un GDS que permita cotizar, reservar, comprar y emitir en tiempo real los tiquetes aéreos para todos los orígenes y destinos del mercado de Tiquetes Aéreos a nivel nacional e internacional. El contratista, cuando se requiera durante la ejecución del contrato, por cambios al interior de la operación del contratista o por solicitud de la supervisión del contrato, debe adjuntar certificación emitida por el(los) proveedor(es) de mínimo un GDS para acreditar la relación comercial y la vigencia del contrato entre el proveedor del sistema y el Contratista, las cuales no deben tener una duración inferior al plazo de ejecución del contrato con la ANM. El contratista debe mantener al menos un GDS operativo para utilizarlo para el suministro de Tiquetes Aéreos durante el plazo de ejecución del contrato. El contratista debe proporcionar mínimo un (1) usuario de consulta para la entidad para acceder a través de conexión 24/7 en tiempo real al(a los) GDS otorgado(s), para consultar los tiquetes aéreos emitidos.
Plataforma Tecnológica con conexión en tiempo real al(a los) GDS (GLOBAL DISTRIBUTION SYSTEM)	El Contratista debe contar para la ANM una plataforma tecnológica con conexión 24/7 en tiempo real que permita cotizar, reservar y emitir en tiempo real los tiquetes aéreos para todos los orígenes y destinos del mercado de Tiquetes Aéreos a nivel nacional e internacional. El contratista, cuando se requiera durante la ejecución del contrato, por cambios al interior de la operación del contratista

REQUISITO TÉCNICO	DESCRIPCIÓN
	o por solicitud de la supervisión del contrato, debe entregar una certificación expedida por el proveedor de la plataforma tecnológica, en caso de no ser un desarrollo propio, en la que conste la existencia de un vínculo comercial vigente y directo con el contratista, y no a través de terceros. Esta certificación deberá indicar que la plataforma cumple con las funcionalidades exigidas en el numeral 2 del presente Anexo Técnico y que estará disponible para su operación y uso durante toda la vigencia del contrato. En el evento de ser un desarrollo propio, la certificación deberá ser firmada por el representante legal del contratista. El contratista debe mantener la plataforma tecnológica operativa 24/7 para utilizarla para el suministro de Tiquetes Aéreos durante el plazo de ejecución del contrato con la Entidad, y debe proporcionar la cantidad de usuarios (mínimo 5) que la entidad requiera para acceder 24/7 a la plataforma, y además debe garantizar que se tengan perfiles de cotización, reserva y emisión, configurables, independientes y simultáneos para uso de la entidad.
BSPLink (Sistema BILLING AND SETTLEMENT PLAN)	El contratista deberá acreditar que cuenta con un sistema de facturación y Liquidación BSPLink de IATA, ponerlo a disposición de la entidad, y proporcionar, durante el plazo de ejecución del contrato y 4 meses más, un (1) usuario y contraseña a la entidad a fin de verificar en línea el detalle de los valores componentes del precio de los tiquetes aéreos y que el precio facturado de los mismos concuerde con el valor final. El contratista, cuando se requiera durante la ejecución del contrato, deberá acreditar mediante certificación expedida por el proveedor del BSPLink, su relación comercial y que esta se mantendrá vigente durante el plazo de ejecución del contrato y 4 meses más.
CERTIFICADO DE AFILIACIÓN A LA IATA	El contratista deberá presentar la certificación de afiliación VIGENTE Y ACTIVA de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA), y mantenerla vigente durante la ejecución del contrato. Para el caso de consorcios o uniones temporales, todos sus miembros deben estar inscritos en la IATA y deben mantener vigente la afiliación durante la ejecución del contrato.
CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	El contratista debe acreditar y mantener vigente y activo el Registro Nacional de Turismo y la inscripción como Agencia de Viajes y Turismo y/o Agencia de Viajes Operadora, durante la ejecución y vigencia del contrato. Para el caso de consorcios o uniones temporales, todos sus miembros deben tener vigente y activo el certificado de inscripción en el registro nacional de turismo durante la

REQUISITO TÉCNICO	DESCRIPCIÓN
	ejecución y vigencia del contrato, en los términos aquí descritos para el mismo.
CERTIFICACIÓN EMITIDA POR LAS AEROLÍNEAS EN DONDE CONSTE QUE NO HAN SIDO OBJETO DE SANCIÓN	El contratista, en cualquier momento de la ejecución del contrato, a solicitud del supervisor, debe presentar certificaciones expedidas por las aerolíneas AVIANCA COLOMBIA, LATAM, CLIC AIR, SATENA, u otra, con fecha de expedición no superior a 120 días calendarios anteriores a la solicitud, en donde conste que no ha sido sancionado con la suspensión temporal o total para la emisión de tiquetes en el año inmediatamente anterior a la solicitud.
ASESOR DE SERVICIO PARA MANEJO DE TIQUETES	El contratista deberá garantizar de manera permanente (24 horas al día de lunes a domingo), la atención de mínimo un asesor para la atención preferencial y el manejo integral de tiquetes aéreos nacionales e internacionales.
AGENTE DE EMISIÓN	El contratista deberá designar, desde el inicio del contrato, mínimo un (1) Agente de Emisión preferencial y permanente, con disponibilidad 24 horas × 7 días, responsable de: - Recibir del Supervisor/Apoyo a la supervisión las solicitudes de tiquetes aéreos y crear la reserva y expedir el tiquete en un tiempo inferior a 1 hora desde el momento de la solicitud. - Verificar y aplicar tiquetes "abiertos" o "parcialmente volados" antes de cada nueva reserva. - Emitir los tiquetes únicamente, previa aprobación escrita del Supervisor/Apoyo a la supervisión. - Gestionar cambios, comunicar nuevo localizador, penalidades y saldos en un tiempo no mayor a 30 min. - Reportar incidentes técnicos e iniciar el plan de contingencia de forma inmediata. Los datos de contacto del Agente serán suministrados al inicio del contrato y deberán mantenerse actualizados durante toda la vigencia del contrato.

2. PLATAFORMA TECNOLÓGICA

El contratista debe presentar y mantener durante la ejecución del Contrato, una Plataforma tecnológica por la cual serán suministrados los Tiquetes Aéreos. La Plataforma debe cumplir mínimo con las siguientes características y requisitos:

No.	TIPO	REQUISITO
1	Arquitectura-Módulos	La Plataforma debe permitir el acceso de los usuarios a todos los módulos utilizando una única sesión de usuario.

ANEXO No. 01 - ESPECIFICACIONES Y REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS

No.	TIPO	REQUISITO
2	Arquitectura-Presentación	Los usuarios deben poder acceder a la Plataforma desde sus equipos de cómputo utilizando los navegadores de Edge, Chrome, Safari y Firefox.
3	Arquitectura-Búsqueda	La plataforma debe permitir descargar la información de las búsquedas en formato pdf o Excel.
4	Datos-Conexión a la base de datos	La Plataforma debe permitir importar y exportar datos de forma masiva.
5	Seguridad-General	La Plataforma debe incluir mecanismos y herramientas de protección frente a ataques electrónicos como hacking, denegación del servicio o introducción de software malicioso.
6	Seguridad-Confidencialidad,	La Plataforma debe incluir mecanismos para garantizar la integridad de la información
	integridad y disponibilidad	Realizar la recuperación en caso de presentarse algún incidente
7	Seguridad-Confidencialidad,	La Plataforma debe incluir mecanismos para evitar ataques de denegación de servicio
	Integridad y disponibilidad	Detección de intrusos y continuidad del servicio.
8	Seguridad-Authenticación	La Plataforma debe permitir el almacenamiento de las contraseñas utilizando algoritmos de encriptación estándar de la industria como DES, 3DES, entre otros.
9	Seguridad-Authenticación	La Plataforma debe llevar un registro histórico de la hora inicial y final de cada sesión de usuario.
10	Seguridad-Authenticación	La Plataforma debe ofrecer a los usuarios un sistema de autoservicio que permita recuperar o restablecer las contraseñas de manera segura.
11	Seguridad-Autorización	La Plataforma debe garantizar que solamente el personal autorizado puede obtener acceso a las herramientas, datos o información.
12	Seguridad-Auditoría	La Plataforma debe permitir el acceso a los datos dentro del repositorio de auditoría solamente a los usuarios autorizados.
13	Seguridad-Auditoría	La Plataforma debe registrar los usuarios no autorizados que intenten acceder a la Plataforma.
14	Seguridad-Auditoría	La Plataforma debe notificar al usuario la ejecución exitosa o fallida de todas las transacciones que realice.
15	Seguridad-Auditoría	La Plataforma debe permitir la identificación de la dirección IP del dispositivo desde el cual se realicen las transacciones
16	Requerimientos generales de la	Sincronizar la hora de la Plataforma con la hora oficial de Colombia (GMT-5) con horas, minutos y segundos
17	Plataforma-Administración	La plataforma debe mostrar los Minutos y segundos en los cuales se compra el tiquete y mostrarla en formato hh:mm:ss.
18	Plataforma-Administración	Permitir desactivar usuarios de manera que sus datos se mantengan en la Plataforma.
20	Requerimientos generales de la Plataforma-Usuarios y perfiles	Permitir la creación y mantenimiento de un usuario súper administrador

ANEXO No. 01 - ESPECIFICACIONES Y REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS

No.	TIPO	REQUISITO
21	Usabilidad Navegación -	Los enlaces de la Plataforma deben ser consistentes
22	Usabilidad Visibilidad -	La Plataforma debe informar al usuario claramente en donde se encuentra dentro de la Plataforma
23	Usabilidad Visibilidad -	La Plataforma debe informar en qué estado se encuentra el trámite que adelanta el usuario.
24	Usabilidad Atención errores -	La Plataforma debe mostrar la información de contacto en donde pueden atender las dudas acerca de la Plataforma.
	Disponibilidad	La Plataforma debe estar disponible para suministrar Tiquetes Aéreos a la Entidad durante las 24 horas del día, y durante el plazo de ejecución del contrato.
	Plan de contingencia	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 asumidos por el proponente seleccionado (contratista).
	Consultas y reportes	La plataforma debe permitir a la entidad consultar y generar reportes de los tiquetes emitidos.

Además de lo anterior la plataforma deberá cumplir con lo siguiente:

- Flujo de aprobación: permitir seleccionar el aprobador, permitir aprobación de reservas importadas desde el offline, permitir aprobación de reservas importadas desde el offline
- Funcionalidad Económica: Permitir opciones de tarifas dinámicas - ej. Poder separar tarifas de vuelos en conexión para obtener mejores tarifas, posibilidad de visualizar y utilizar Tiquetes Aéreos no volados, permitir configurar y visualizar tarifas corporativas a través de códigos obtenidos por convenios corporativos con Aerolíneas.
- Funcionalidad General: Permitir diferentes opciones de configuración de visualización de tarifas en la disponibilidad de vuelos, permitir visualización de múltiples tarifas de manera simultánea. Permitir configurar y trabajar conectada 24/7 y en tiempo real con 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 24/7 y en tiempo real a mínimo un sistema GDS. Permitir trabajar con 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.
 - Búsqueda y ordenación por tarifa.
 - Búsqueda y ordenación por horario.
 - Permitir ordenar por relevancia.
 - Despliegue de tarifas en modo matriz (Aerolínea, tarifa) y con posibilidad de visualizar tarifas disponibles en todo un día.
 - Despliegue de mejores tarifas cuando se visualiza ordenado por horario.
 - Permitir configurar el sistema en pesos colombianos (COP).

- Flujo de aprobación integrado con email (Enviar correo electrónico con cada aprobación o rechazo).
- Flujo de aprobación en dispositivo móvil.
- Posibilidad de configurar una licencia IATA exclusiva que permita importar a la Plataforma reservas realizadas offline.
- Permitir filtrar por selección de clases en la disponibilidad de vuelos.
- Permitir la inclusión de servicios adicionales de las Aerolíneas como maletas en el caso que estas no estén incluidas dentro del precio del Tiquete Aéreo.
- La Plataforma debe operar bajo un modelo SaaS - software as a service.
- Disponibilidad de aplicación y hosting (mínimo 99,5%).
- Disponibilidad de sitio redundante de hosting. Disponibilidad de aplicación Mobile 100% integrada a la OBT, que permita no solo visualizar viajes sino realizar reservas y aprobaciones a través de esta.
- Informes: Proveer sistema de reportes gerenciales para toma de decisiones. Estos reportes deben entre otros evidenciar sobrecostos y emitir recomendaciones basados en la utilización de la plataforma por parte de los usuarios de la entidad.
- Perfiles: Permitir configurar estructuras organizacionales (ej. Locaciones, divisiones). Administración de perfiles de usuarios al supervisor de la Entidad.
- Permitir edición de permisos de usuarios al supervisor de la Entidad.
- Funcionalidades de gestor de viajes:
 - Página de viajeros / reservas activas por viajero Posibilidad de reservar en nombre de 1 o varios viajeros.
 - Permitir ocultar y restringir acceso a información específica de los perfiles.
- Política de Viajes: Permitir establecer regla de comprar la tarifa más económica, según criterios solicitados.
 - Permitir definir y configurar reglas de políticas de viaje para la adquisición de Tiquetes Aéreos de la Entidad.
 - Permitir configurar reglas de cancelación y cambios. Permitir definir grupos de políticas de viaje.
 - Permitir definir alertas sobre políticas de viaje.
 - 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.
- Seguridad: Certificado PCI-DSS compliance incluyendo datos personales. Cumplir con ley de protección de datos.

Mediante la plataforma tecnológica, la entidad, a través de las personas autorizadas por el supervisor del contrato, realizará las consultas, reservas, emisión y demás tramites asociados a los tiquetes aéreos y a la operación y ejecución del contrato que posibilite la plataforma.

No obstante, las modificaciones, reemisiones, reutilizaciones, cancelaciones, reembolsos y demás trámites que, por su naturaleza, requieran intervención del contratista o de las aerolíneas, serán gestionados por el asesor designado por el contratista, garantizando la continuidad, oportunidad y calidad en la prestación del servicio.

El Contratista debe mantener disponible la plataforma tecnológica para la emisión de tickets aéreos con el fin de garantizar la compra de estos durante las 24 horas del día durante la ejecución del contrato. Los soportes de indisponibilidad deberán ser informados de manera inmediata a la Entidad con el soporte que dé cuenta de los hechos de fuerza mayor que ocasionaron la indisponibilidad. Cualquier interrupción debida a actividades de mantenimiento deberá realizarse los días no hábiles de la entidad (sábados, domingos y festivos), para lo cual el Contratista deberá informar cinco (5) días antes a la Entidad. Los mantenimientos realizados a la Plataforma de acuerdo con estas condiciones no deben ser entendidos como indisponibilidad de la misma.

En caso de que la plataforma tecnológica dispuesta por el proveedor presente indisponibilidad, la Entidad podrá solicitar la expedición de tickets aéreos a través del asesor y el correo electrónico que el proveedor haya designado para tales efectos. En estos casos, el proveedor deberá aplicar también el mismo **porcentaje de descuento ofertado sobre el valor del ticket antes de impuestos**, en concordancia con lo establecido en su propuesta económica y con las condiciones pactadas en el contrato.

Mediante la plataforma tecnológica, se emitirán la totalidad de los tickets aéreos requeridos por la Entidad, a excepción de los casos relacionados con aerolíneas que no se encuentren en los sistemas GDS conectados.

Cuando la Entidad requiera un ticket aéreo en una aerolínea que no pueda ser emitido por la plataforma (aerolíneas que no se encuentren en los sistemas GDS conectados), la Entidad se comunicará con el Contratista a través del asesor y el correo electrónico que el proveedor haya designado para tales efectos, para que expida el ticket aéreo de otra manera. El Contratista deberá remitir un reporte de compras relacionando los tickets aéreos emitidos por fuera de la Plataforma para el respectivo periodo facturado, y adjuntar copia digital completa y legible de la factura del ticket de esa aerolínea que no se encuentra en el sistema GDS. En estos casos, el proveedor deberá aplicar también el mismo **porcentaje de descuento ofertado sobre el valor del ticket antes de impuestos**, en concordancia con lo establecido en su propuesta económica y con las condiciones pactadas en el contrato.

3. RUTAS REGIONALES A DESTINOS APARTADOS.

Con el fin de atender las labores misionales de la ANM, se requiere cobertura en rutas regionales que conecten destinos apartados del territorio nacional.

En el listado siguiente se relacionan los trayectos que han sido solicitados con mayor frecuencia durante los dos (2) últimos años.

Para estas rutas la contratación se realiza bajo la modalidad “pago por asiento”, es decir, se adquiere el pasaje individual de cada pasajero, y no mediante el arrendamiento completo de la aeronave en modalidad chárter.

- TIMBIQUÍ
- GUAPI
- EL BAGRE
- MONTELÍBANO
- CAPURGANÁ
- ACANDÍ “CHOCO”
- SANTA ROSA DEL SUR
- PUERTO ASIS
- AGUACHICA
- APARTADÓ
- GUAINÍA
- POPAYÁN
- TUMACO
- BARRANCABERMEJA
- CAUCASIA
- COROZAL
- FLORENCIA
- MOCOA
- IPIALES
- SARAVERA
- BAHÍA SOLANO
- PUERTO CARREÑO
- PUERTO INÍRIDA
- PUERTO BOYACÁ
- VILLA GARZÓN
- SAN JOSÉ DEL GUAVIARE

Sin embargo, como propio de las funciones de la Agencia Nacional de Minería en todo el territorio nacional, se podrán generar otras rutas no relacionadas, para las cuales el proveedor debe garantizar la prestación del servicio de suministro de tiquetes.

4. PERSONAL MÍNIMO

El contratista, se compromete a poner el personal a disposición de la Entidad que garantice la prestación completa, óptima y oportuna de los suministros y servicios objeto del contrato durante toda la ejecución del mismo, atendiendo todos los requerimientos de la Agencia Nacional de Minería. Este personal dependerá exclusivamente del contratista y no tendrá vinculación laboral alguna con la Entidad, y para la atención directa a la misma, el contratista deberá disponer mínimo del siguiente personal:

El contratista debe contar con personal suficiente y calificado para la prestación del servicio, sin que esto genere costo adicional para la ANM, quienes deberán cumplir con las funciones que se describen en este documento, y serán el enlace directo y personalizado para la atención a la entidad y para el desarrollo del contrato:

a) Coordinador de la cuenta

El proveedor asignará un Coordinador dotado de los medios logísticos y de comunicaciones necesarios y suficientes que garanticen una comunicación y atención permanente con la Entidad, sin que esto genere costo adicional para la ANM.

Funciones principales:

- Garantizar el suministro y entrega oportuna de los tiquetes aéreos, cualquiera que sea el destino.
- Comunicar de manera inmediata cualquier irregularidad o circunstancia presentada durante la ejecución del contrato.
- Coordinar y supervisar las labores del personal adicional al servicio de la cuenta de la Agencia Nacional de Minería.
- Llevar un registro detallado de los tiquetes solicitados, cancelados o reintegrados, parcialmente volados, e informar oportunamente al supervisor del contrato.
- Presentar mensualmente al supervisor del contrato, en medio magnético e impreso, el informe sobre expedición de tiquetes nacionales e internacionales del periodo facturado, relacionando como mínimo la siguiente información:
 - Medio de compra (online, por ejemplo)
 - Número de identificación del tiquete
 - Fecha de expedición
 - Aerolínea.
 - Nombre completo y cédula del funcionario.
 - Centro de costos
 - Ruta.
 - Tipo (nacional o internacional)
 - Pasaje (Round Trip, One Way)
 - Clase detallada de tarifa.
 - Valores en pesos de tarifa, combustible, IVA, tasa aeroportuaria, otros impuestos (indicando cuáles), % y valor de descuento aplicado, tarifa administrativa y su IVA, valor total del tiquete.
 - Observaciones adicionales que se requieran para cada tiquete
 - Cambio de ruta (revisado de tiquete, indicando el documento de revisado).
 - Fecha de salida y fecha de regreso.
 - Valor por encima o por debajo del tiquete, por cambio de ruta o revisado de tiquete.
 - Número de factura en donde se encuentra relacionado el tiquete.
 - Estado (Reservado, volado o no volado, parcialmente volado, otros);
 - Ejecución presupuestal del contrato.
 - Penalidades y reembolsos en caso de tenerlas, entre otra información que requiera la Entidad para la toma de decisiones.
 - Estado actual de convenios con aerolíneas y de beneficios para la entidad.
- Garantizar la disponibilidad 24/7 del Agente de Emisión dedicado al contrato.
- Realizar los reembolsos de tiquetes no utilizados, total o parcialmente en proporción a la utilización de estos, dentro de los plazos requeridos por la ANM, sin que exceda de los siguientes dos meses de facturación y sin

exceder el plazo del contrato. Si la cancelación del tiquete se surte el mismo día de emisión, no podrá ser facturado.

- Garantizar la capacitación y acceso permanente para el uso del GDS a la cantidad de usuarios que la entidad requiera, y además garantizar que se tengan los perfiles requeridos en el mismo.
- Garantizar la capacitación y acceso permanente para el uso del BSPLink (Sistema BILLING AND SETTLEMENT PLAN), y además garantizar que se tengan los perfiles requeridos en el mismo.

b) Agente de Emisión

Siempre se debe contar con por lo menos una (1) persona disponible, 24 horas del día, 7 días a la semana, para la atención preferencial a la entidad y durante la ejecución del contrato.

El proveedor designará, como mínimo, un (1) Agente de Emisión permanente, responsable de:

- Suministro de tiquetes aéreos en rutas nacionales e internacionales los siete (7) días a la semana, con una disponibilidad de veinticuatro (24) horas al día, incluyendo días festivos, para los desplazamientos de los servidores y contratistas de la ANM.
- Recibir del supervisor o del Apoyo a la Supervisión del contrato, la solicitud escrita de los vuelos requeridos.
- Ante cualquier novedad en la programación del servicio (cambios de ruta o fecha, cancelaciones, nombres de pasajero, clase tarifaria, etc.), el Agente de Emisión deberá contactar de inmediato al Supervisor del contrato y a su Apoyo a la Supervisión y obtener confirmación escrita (correo institucional) antes de crear, modificar o emitir la reserva. Una vez recibida la indicación, el Agente aplicará la modificación y enviará al Supervisor del contrato y a su Apoyo a la Supervisión la cotización o el localizador actualizado dentro de los quince (15) minutos siguientes.
- El Agente de Emisión deberá verificar, antes de crear cada nueva reserva, la existencia de tiquetes "abiertos" o "parcialmente volados" a nombre del pasajero y, si son aprovechables conforme a las políticas de la aerolínea, y aplicarlos en la reserva que esté generando.
- Abstenerse de crear, modificar o emitir reservas sin autorización expresa. El Agente de Emisión solo podrá proceder cuando cuente con la aprobación previa y escrita del Supervisor del contrato o de su Apoyo a la Supervisión. Cualquier operación efectuada sin esa autorización se considerará no válida y constituirá incumplimiento contractual.
- Responder la solicitud de cotización con una relación de las tarifas de los tiquetes aéreos más económicos disponibles en el mercado según las condiciones solicitadas, en todo caso que sea reembolsable y que permita su revisado, situación que se certificará al Supervisor del contrato y a su Apoyo a la Supervisión, al momento que éstos lo requieran.

- Crear la reserva y expedición de los tiquetes en el GDS en un lapso de tiempo inferior a dos (2) horas a partir de la recepción de la solicitud, en la tarifa económica disponible en el rango tarifario y horario solicitado por la ANM.
- Enviar al Supervisor del contrato y a su Apoyo a la Supervisión, por correo electrónico, la cotización y el localizador inmediatamente después de creada la reserva.
- Abstenerse de realizar cambios a los tiquetes aéreos sin autorización del Supervisor del contrato o de su Apoyo a la Supervisión.
- Gestionar los cambios y reportarlos oportunamente. Cuando la ANM solicite ajustes (cambios de fecha, ruta, clase, pasajero, etc.), el Agente de Emisión deberá tramitarlos de inmediato ante la aerolínea o en el GDS, actualizar la reserva y comunicar el resultado al Supervisor, al Apoyo a la Supervisión y al pasajero en un plazo máximo de 30 minutos, indicando el nuevo localizador, las penalidades aplicadas y el saldo a favor o por pagar.
- 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 para ese centro de costo.
- No emitir tiquetes con cargo al contrato cuando el valor de este se hubiese agotado, así se llevará el control de la ejecución presupuestal del contrato, a fin de no superar su valor. Si ello ocurriera responderá con sus propios recursos por el valor de los tiquetes que se hayan emitido, exonerando a la ANM de cualquier responsabilidad al respecto.
- Garantizar asistencia y soporte a los servidores de la ANM previo, durante y después de viaje en caso de que ser requerido o en los casos que llegará a presentar alguna novedad a los servidores y/o contratistas de la ANM.
- Reportar cualquier incidencia técnica que afecte la emisión e iniciar el plan de contingencia previsto.

La figura de Agente 24/7 no implica que la misma persona esté conectada permanentemente, sino que el proveedor deberá organizar los turnos, esquemas de relevo o mecanismos internos necesarios para cumplir con este requerimiento, sin trasladar esa responsabilidad a la Entidad.

El personal mínimo requerido para la ejecución del contrato deberá ser acreditado por el proponente seleccionado el mismo día de la firma del acta de inicio del contrato, mediante la aportación de las hojas de vida y los documentos soporte que permitan verificar el cumplimiento de los perfiles exigidos por la Entidad.

5. OTROS ASPECTOS DEL SUMINISTRO Y SERVICIO REQUERIDOS

Además de lo anterior, el proveedor debe ofrecer y suministrar el personal adicional, los medios logísticos y de comunicaciones y recursos requeridos, necesarios y suficientes para la atención y prestación de los siguientes servicios sin costos, comisiones o tarifas adicionales para la Entidad:

- Apoyar a la Entidad en la consecución de convenios corporativos con las Aerolíneas, o mejoramiento de los convenios actuales, y otorgar a la Entidad la totalidad de los beneficios y descuentos obtenidos por los mismos.

Los convenios deben permitir que, por cada compra de tiquetes realizada en el marco del contrato, la entidad acumule beneficios como millas corporativas, puntos, créditos o equivalentes convertibles directamente en dinero para nuevos tiquetes; tiquetes bonificables u otros, tiquetes gratuitos, embarque prioritario o descuentos corporativos, que puedan ser utilizados para optimizar la gestión de los recursos presupuestales, los desplazamientos aéreos institucionales o programas de bienestar de la ANM.

- Ofrecer todos los Tiquetes Aéreos disponibles en el mercado, a nivel nacional e internacional, en las tarifas económicas de los tiquetes ofrecidos por las Aerolíneas.
- 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
- Presentar y mantener durante la vigencia del contrato, un centro de contacto que garantice respuesta a solicitudes y requerimientos de la Entidad durante las 24 horas del día, de lunes a domingo. Adicionalmente, los sistemas de comunicación ofrecidos deben incluir, como mínimo:
 - Una línea telefónica, con WhatsApp, para la solicitud, cambio y cancelación de Tiquetes Aéreos.
 - Una línea telefónica de atención dedicada a atender requerimientos de pasajeros.
 - Un correo electrónico para recibir solicitudes, cambios y cancelaciones de Tiquetes Aéreos.
- Mediar ante las Aerolíneas ante cualquier inconveniente ocasionado que dificulte la movilización del pasajero de la entidad.
- Tramitar ante las aerolíneas los reembolsos por cancelación, cambio o no utilización total o parcial de tiquetes aéreos, cuando estos sean reembolsables de acuerdo con las condiciones tarifarias y políticas comerciales de la respectiva aerolínea.

El contratista deberá realizar las gestiones correspondientes ante la aerolínea, efectuar el seguimiento del trámite, aportar a la supervisión los soportes que acrediten la solicitud, estado y resultado del reembolso, y reintegrar a la Entidad los valores que correspondan por cancelaciones, cambios o tiquetes no utilizados, total o parcialmente, en proporción a su utilización.

El reembolso a favor de la ANM deberá efectuarse dentro de los plazos requeridos por la Entidad y, en todo caso, en un término menor a sesenta (60) días calendario contados a partir de la solicitud de cambio, cancelación o reembolso del respectivo tiquete, siempre que este sea reembolsable conforme a las condiciones de la aerolínea.

El reintegro deberá realizarse mediante descuento en la factura correspondiente, nota crédito o consignación a la cuenta bancaria que indique la ANM, según lo determine la supervisión del contrato.

Si la cancelación del tiquete se surte el mismo día de su emisión y no genera cobro por parte de la aerolínea, dicho tiquete no podrá ser facturado a la Entidad.

- Garantizar que los beneficios ofrecidos por el Contratista y por las aerolíneas, sean de uso exclusivo de la Entidad y sus servidores públicos en el ejercicio de sus funciones.
- Informar y asesorar a la Entidad respecto a las visas y demás documentos y asistencias requeridos para viajes al exterior.
- Mantener el precio a la Entidad de los tiquetes reservados hasta la 11:00 pm del día de reserva o hasta la hora definida por la aerolínea de acuerdo con la característica del tiquete aéreo.

EN CONSTANCIA, SE MANIFIESTA QUE CONOCEMOS, ACEPTAMOS Y NOS COMPROMETEMOS A CUMPLIR CON TODOS LOS REQUERIMIENTOS MÍNIMOS OBLIGATORIOS ESTABLECIDOS EN ESTE DOCUMENTO.

Atentamente,

Proponente:

NIT:

Nombres y apellidos del representante legal o su apoderado:

C.C. Representante Legal:

Dirección comercial del proponente:

Teléfonos:

Correo Electrónico:

Firma de la persona natural, del Representante Legal de la Persona Jurídica o del proponente plural.

En el caso de Estructura Plural, debe incluirse el nombre de la Estructura Plural, así como el nombre de cada uno de sus miembros.