

ANEXO No. 2 - ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS

El contratista debe comprometerse a cumplir el objeto del contrato, indicando para ello en la carta de presentación de la oferta que acepta, conoce y se obliga con las especificaciones técnicas que se discriminan a continuación:

ESPECIFICACIÓN TÉCNICA	DESCRIPCIÓN					
CLASIFICACIÓN DEL BIEN O SERVICIO	Clasificación UNSPSC	grupo	Segmento	Familia	Clase	Producto
	90121502	f- Servicios	90 servicios de viaje, alimentación, alojamiento y entretenimiento	12 Facilitación de viajes	15 Agentes de viaje	02 Agencias de viaje
	78111502	f- Servicios	78 servicio de transporte, almacenaje y correo	11 Transporte de pasajeros	15 Transporte de pasajeros aérea	02 Viajes en aviones comerciales
NOMBRE COMERCIAL DEL BIEN O SERVICIO	Tiquetes aéreos nacionales e internacionales emitidos					
GENERALIDADES	El contratista debe ofrecer y suministrar el personal y recursos requeridos para la atención y prestación de los siguientes servicios sin costos, comisiones o tarifas adicionales para la Entidad.					
REQUISITOS GENERALES	i) Se requiere garantizar el servicio efectivo y oportuno en el suministro de tiquetes aéreos nacionales e internacionales que permitan la movilización en vuelos comerciales de los funcionarios de la Procuraduría General de la Nación (ii) y de los funcionarios de la Policía Nacional y de la Unidad Nacional de Protección asignados a los esquemas de Seguridad de la entidad que así lo requieran; (iii) Para los familiares de aquellos funcionarios de la Procuraduría que por necesidades del servicio deban ser trasladados y que sean autorizados por la entidad.					
REQUISITOS ESPECÍFICOS	Certificación de inscripción IATA: El proponente deberá presentar la certificación de inscripción en la Asociación Internacional de Transporte Aéreo - IATA, esta licencia debe encontrarse vigente a la presentación de la oferta y suscripción del contrato; así como mantenerse vigentes durante todo el periodo de ejecución del contrato. Certificación de relación comercial con los diferentes GDS (<i>sistema de distribución global de reservas utilizado principalmente por Agencias de Viajes para acceder en tiempo real a la oferta de Tiquetes Aéreos disponibles en el mercado</i>): Contar con al menos un GDS que permita reservar y emitir en tiempo real las diferentes opciones del mercado de tiquetes aéreos. El contratista debe adjuntar certificación emitida por un GDS para acreditar la relación comercial y deberá estar vigente durante todo el contrato. Certificado de Inscripción en el Registro Nacional de Turismo: El oferente deberá presentar el correspondiente Certificado de Inscripción en el Registro Nacional de Turismo, expedido por la autoridad competente a la presentación de la oferta y suscripción del contrato, en el que conste que se encuentra inscrito en dicho registro. Adicionalmente, en el evento en que el registro presentado venza antes de la terminación del contrato, el proponente se debe obligar mediante compromiso suscrito por el Representante Legal, a iniciar los trámites para su renovación 30 días antes de su vencimiento. Este compromiso deberá adjuntarse a la propuesta junto a la certificación de Inscripción en el Registro.					

CONDICIONES TÉCNICAS MÍNIMAS.

El contratista seleccionado debe garantizar, además del suministro de los tiquetes aéreos requeridos, el cumplimiento de las siguientes especificaciones técnicas y condiciones de prestación del servicio durante toda la vigencia del contrato:

SISTEMA GDS

- El contratista debe contar y mantener, durante toda la vigencia del contrato, como mínimo un Sistema Global de Distribución (GDS) operativo, que permita consultar, reservar y emitir en tiempo real los tiquetes aéreos disponibles en el mercado. Los costos asociados con la operación y mantenimiento del GDS deberán estar incluidos en la Tarifa Administrativa, sin que puedan generar cobros adicionales a la Entidad. Para acreditar este requisito, el contratista debe aportar certificación expedida por el GDS, en la que se acredite la relación comercial vigente entre las partes. El GDS deberá permanecer operativo durante toda la ejecución contractual.

SUMINISTRO Y EXPEDICIÓN DE TIQUETES

- Suministrar los pasajes aéreos en las rutas nacionales e internacionales en clase económica para la entidad o la que excepcionalmente ésta escoja, a solicitud del supervisor.
- El contratista deberá estar en capacidad de ofrecer las rutas solicitadas por el supervisor del contrato o quien éste delegue durante la ejecución.
- Los tiquetes generados deben incluir en todos los casos los impuestos, tasas y contribuciones, que se debe emitir en la tarifa más económica disponible en el momento que el supervisor solicite, en todo caso, se debe tener en cuenta los horarios de emisión.
- Emitir los tiquetes para cualquier ciudad en el exterior, cuando así lo requiera la Entidad, previa aprobación del supervisor del contrato.
- Aplicar 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.

TARIFA ADMINISTRATIVA

- Cumplir con 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 Resoluciones Nros. 03596 y 4561 de 2006 de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil.

PLATAFORMA TECNOLÓGICA PARA GESTIÓN DEL SERVICIO

El contratista debe presentar y mantener durante la ejecución del contrato una plataforma tecnológica por la cual serán suministrados los tiquetes aéreos.

Requisitos y Características Técnicas de la Plataforma

La herramienta tecnológica debe cumplir estrictamente con las siguientes características y especificaciones técnicas, organizadas por componentes:

1. Seguridad y Protección de la Infraestructura

- Seguridad integral: Implementar mecanismos de protección contra ataques informáticos a nivel de hardware, software y capas de comunicaciones.
- Protocolo de comunicación: Utilizar de manera obligatoria el protocolo seguro HTTPS para la transmisión de datos.
- Cifrado de credenciales: Almacenar las contraseñas de los usuarios utilizando algoritmos de cifrado seguro.

2. Continuidad del Negocio y Gestión de la Información

- Resiliencia de datos: Garantizar la integridad y disponibilidad de la información, incluyendo mecanismos automatizados de recuperación ante incidentes.
- Control de accesos: Restringir el acceso a herramientas, datos e información exclusivamente al personal autenticado y autorizado.

3. Trazabilidad y Auditoría

- Registro de eventos (Logs): Mantener un registro histórico auditable de todas las acciones ejecutadas por el usuario, detallando la marca de tiempo (Timestamp) para eventos de acceso, consulta, creación, modificación, actualización, eliminación y salida del sistema.
- Seguridad del repositorio de auditoría: Limitar el acceso a los datos del repositorio de auditoría únicamente a los roles de usuario autorizados.
- Geolocalización: Capturar e identificar la dirección IP y la ubicación geográfica (geolocalización) del dispositivo desde el cual se realizan las transacciones.
- Sincronización horaria: Sincronizar el reloj del sistema con la hora oficial de Colombia (UTC/GMT -5) en formato de visualización de 24 horas (hh:mm:ss).

4. Experiencia de Usuario (UX) e Interfaz (UI)

- Consistencia en la navegación: Mantener homogeneidad y coherencia en el diseño gráfico y el comportamiento funcional de todos los enlaces de la plataforma.
- Ubicación contextual: Informar de manera clara y visible al usuario su ubicación actual dentro de la arquitectura del aplicativo.
- Notificaciones del sistema: Notificar al usuario, mediante alertas del sistema, la ejecución exitosa o fallida de cada transacción realizada.

Adicionalmente la plataforma debe contar con los siguientes requisitos funcionales.

1. Gestión de Perfiles, Usuarios y Permisos

- Tres tipos de perfiles disponibles: El sistema cuenta con roles específicos para cada tarea:
 1. *Administrador*: Configura permisos, aprueba compras y gestiona la plataforma.
 2. *Emisor*: Consulta vuelos y realiza las reservas para aprobación de la compra por el supervisor.
 3. *Supervisor*: Realiza reservas y aprueba la compra final de tiquetes.
- Control total para el supervisor: Quien supervise el contrato puede crear usuarios, editar sus permisos o desactivarlos sin borrar sus datos del historial.
- Registro de viajeros: Permite inscribir a los pasajeros autorizados y conectarlos con las reglas de viaje de la empresa.
- Autoservicio de contraseñas: Recupera o restablece tu contraseña de forma segura y autónoma en cualquier momento.
- Acceso único (Single Sign-On): Entra a todas las funciones de la plataforma con iniciar sesión una sola vez.

2. Búsqueda, Comparación y Visualización de Vuelos

- Múltiples fuentes en una sola pantalla: La plataforma busca al mismo tiempo en diferentes sistemas globales (mínimo un GDS) y proveedores aéreos, unificando todo en una sola vista.
- Filtros avanzados de búsqueda: Encuentra vuelos exactos filtrando por aerolínea, horarios, duración del viaje y clase de servicio.
- Filtros por presupuesto: Organiza los resultados por rangos de precio y clases de tiquetes específicas.

- Visualización flexible: Elige cómo ver los tiquetes, ya sea comparando varias opciones al mismo tiempo o usando un modo matriz para ver los precios de todo un día por aerolínea.
- Orden inteligente: Busca y organiza los resultados según el precio más bajo o el horario que más te convenga. Si ordenas por horario, el sistema te destacará automáticamente las opciones con mejor tarifa.

3. Tarifas Especiales y Ahorro Corporativo

- Tarifas dinámicas y combinadas: Separa tiquetes con conexiones para armar rutas propias y conseguir precios más económicos.
- Convenios corporativos: Aplica códigos de descuento institucionales y visualiza las tarifas preferenciales negociadas con las aerolíneas.
- Configuración en moneda local: Visualiza y cotiza todos los valores en pesos colombianos (COP).

4. Políticas de Viaje y Control de Gastos

- Reglas de compra automatizadas: Configura políticas de viaje personalizadas y grupales para la empresa (por ejemplo, obligar al sistema a elegir siempre la tarifa más económica).
- Alertas de cumplimiento: El sistema te avisará si un tiquete cumple o rompe las reglas de viaje establecidas.
- Justificación de excepciones: Si necesitas comprar un tiquete fuera de la política de viaje, la plataforma te pedirá explicar la razón y enviará una solicitud de aprobación especial.

5. Flujos de Aprobación de Viajes

- Selección de aprobadores: Elige directamente qué persona debe revisar y autorizar tu viaje.
- Aprobación multinivel: Configura cadenas de autorización donde el viaje deba pasar por la revisión de varios jefes o áreas en orden.
- Control de cambios: Si una reserva ya hecha sufre modificaciones, el sistema la enviará a una nueva aprobación antes de confirmar el tiquete.
- Notificaciones por correo electrónico: Recibe avisos automáticos en tu email cada vez que un viaje sea aprobado o rechazado.

6. Creación, Emisión y Gestión de Reservas

- Reservas grupales: Un gestor de viajes puede buscar y reservar tiquetes a nombre de uno o varios empleados al mismo tiempo.
- Panel de control activo: Revisa en una sola página todos los viajeros activos y el estado real de sus reservas.
- Botones de acción rápida: Gestiona tus tiquetes con tres funciones directas:
 - *Emitir Tiquete*: Compra y confirma el viaje de manera definitiva.
 - *Anular Tiquete*: Cancela el viaje el mismo día de su emisión sin penalizaciones (según condiciones del día).
 - *Dividir Reservas*: Separa pasajeros de una misma reserva el mismo día en que se creó.
- Tiquete por correo electrónico: Al emitir un tiquete, el supervisor y el emisor recibirán una copia en su email con el desglose detallado del precio e impuestos.
- Estatus del trámite: Revisa visualmente en qué fase va tu solicitud o tiquete en tiempo real.

7. Reportes, Auditoría e Información del Sistema

- Informes detallados para decisiones: Descarga reportes completos de los tiquetes emitidos y modificados. El informe detalla: número de tiquete, precio inicial, sobrecostos por cambios, ruta, nombre del pasajero, penalidades de la aerolínea, fecha y estado del viaje (reservado, volado o no volado).
- Historial completo del contrato: Genera un informe global con todos los tiquetes y reservas gestionadas durante toda la vigencia del contrato.
- Exportación de datos: Descarga la información en formatos editables y totalmente compatibles con Microsoft Excel.
- Instalación de herramientas de GDS: El proveedor instalará el programa de reportes del sistema global de reservas en los computadores donde la empresa lo requiera.
- Perfil de consulta de auditoría: Opción de crear usuarios especiales que solo entran a revisar los tiquetes emitidos, sin poder modificar nada.

8. Soporte, Compatibilidad y Requisitos de Tránsito

- Información de visados y requisitos: Consulta en la plataforma las exigencias migratorias y de tránsito de cada país antes de viajar.
- Soporte continuo en pantalla: Visualiza los datos de contacto del equipo de ayuda técnica en cualquier momento, sin cerrar o perder el proceso que estás realizando.
- Compatibilidad de navegadores: Accede sin problemas desde computadores utilizando Microsoft Edge, Google Chrome, Safari o Mozilla Firefox.

Se hace necesario cumplir a cabalidad los siguientes aspectos.

- La Plataforma debe estar disponible para suministrar tiquetes aéreos a la Entidad durante las 24 horas del día, los 365 días del año, razón por la cual, en el evento de presentarse indisponibilidad o fallas en la misma, el contratista deberá informar al supervisor del contrato de manera inmediata y dar aplicación a un plan de contingencia con el objeto de garantizar la emisión de los tiquetes aéreos.
- Si la indisponibilidad o falla se presenta de 8 am a 5 pm e incluso por fuera de este horario, el contratista debe suministrar los tiquetes aéreos mediante el servicio de 24 horas call center, caso en el cual no podrá cobrar la Tarifa Administrativa del servicio offline, pues la Entidad no emitió el Tiquete a causa de una falla de la plataforma suministrada por el contratista.
- El contratista debe ofrecer y suministrar la plataforma sin generar costos, comisiones o tarifas adicionales para la Entidad.
- Mantener operativa y funcional la plataforma de gestión durante toda la ejecución del contrato.
- En caso de que la Entidad cuente con convenios corporativos con aerolíneas, el contratista deberá configurar el código en la plataforma, para que la Entidad pueda tener los beneficios asociados a estos descuentos. (Cumplir y garantizar que se cumplan los descuentos y beneficios que se hayan pactado en los convenios que tenga la Procuraduría, así como los que llegara a suscribir y/o que tenga el proveedor que se contrate con las diferentes aerolíneas, procurando las mejores condiciones para la Entidad).
- La plataforma debe permitir el uso de retractación de la compra de un tiquete aéreo dentro del mismo día, sin costo alguno para la entidad.

DISPONIBILIDAD Y ATENCIÓN DEL SERVICIO

- **Apoyo operativo:** Mantener durante la ejecución del contrato, un asesor (no implat) exclusivo para la Procuraduría con la experiencia que le permita garantizar la expedición de tiquetes, cambios, revisados o cualquier otra situación que no se pueda manejar a través de la plataforma. La respuesta de este asesor debe ser oportuna a las solicitudes y requerimientos realizados por la entidad, con el fin que, durante las 24 horas del día, los 365 días del año a nivel nacional. Los sistemas de comunicación deben incluir una línea celular y un asesor disponible para los días de descanso del titular.
- El contratista deberá garantizar que el asesor designado atienda y responda las solicitudes y requerimientos formulados por la Entidad dentro de un término máximo de una (1) hora, de manera oportuna y eficaz.
- El contratista deberá disponer, durante toda la ejecución del contrato, de un canal de comunicación permanente que incluya, como mínimo, una línea de telefonía celular para la atención inmediata de los requerimientos de la Entidad. Así mismo, deberá garantizar la disponibilidad de un asesor de respaldo que atienda de manera oportuna las solicitudes durante los períodos de descanso, ausencia, incapacidad,

vacaciones o cualquier otra situación que impida la atención por parte del asesor exclusivo asignado, sin que ello afecte la continuidad, oportunidad y calidad en la prestación del servicio.

- Disponer de una línea telefónica, fija o celular, para atender las inquietudes y requerimientos por parte de los funcionarios de la Procuraduría, fuera del horario laboral, fines de semana y días festivos durante las 24 horas del día.
- **Apoyo Administrativo:** El contratista deberá designar y mantener durante toda la ejecución del contrato un ejecutivo de cuenta como enlace permanente con la Procuraduría General de la Nación, quien será el responsable de atender de manera oportuna y eficiente las solicitudes, requerimientos, consultas e incidencias que se presenten con ocasión de la ejecución contractual, así como de brindar el acompañamiento técnico y administrativo necesario para garantizar el adecuado cumplimiento de las obligaciones contractuales y facilitar el proceso de liquidación del contrato.
- La designación, permanencia y prestación de los servicios del ejecutivo de cuenta constituirá una obligación contractual a cargo del contratista, quien deberá asumir íntegramente los costos asociados a su disponibilidad y gestión. En consecuencia, la Procuraduría General de la Nación no reconocerá ni pagará valores adicionales por este concepto.
- Remitir el listado del personal que atenderá los requerimientos de la Entidad y presentar al personal ante el supervisor del contrato. En caso de cambio de alguno de ellos comunicar de manera inmediata a la supervisión del contrato mediante los canales de comunicación dispuesto por la entidad para tal efecto.
- El contratista deberá gestionar, cuando así sea requerido por la Procuraduría General de la Nación y siempre que tales servicios se encuentren contemplados dentro de las políticas, programas y condiciones comerciales de la respectiva aerolínea, los trámites relacionados con exceso de equipaje, waivers, up grades corporativos y demás beneficios aplicables.

CAMBIOS, CANCELACIONES Y REEMBOLSOS

- Tramitar inmediata y efectivamente las solicitudes de cambio en los itinerarios, previa autorización del supervisor del contrato.
- Garantizar el revisado de tiquetes no usados semanalmente, contra tiquetes nuevos (cambios de tiquetes por fecha, titular, destino). Para aquellos casos en los que no sea viable el revisado, efectuar el trámite de reembolso por el no uso de tiquetes expedidos en la vigencia del contrato, de acuerdo con las condiciones y políticas de las aerolíneas.

INFORMACIÓN Y REPORTES

- El contratista deberá mantener mecanismos de control y seguimiento permanente a la ejecución financiera del contrato, en coordinación con el supervisor designado por la Procuraduría General de la Nación, con el fin de garantizar que la ejecución contractual se mantenga dentro del presupuesto oficial asignado para la respectiva vigencia presupuestal. En consecuencia, el contratista deberá abstenerse de emitir tiquetes o de adquirir cualquier obligación con cargo al contrato cuando el presupuesto disponible se encuentre agotado o resulte insuficiente para respaldar la respectiva operación, salvo que exista disponibilidad presupuestal adicional debidamente aprobada y formalizada por la Entidad conforme a la normativa aplicable. En caso de que este emita tiquetes o contraiga obligaciones excediendo el valor del presupuesto contractual autorizado, asumirá, con cargo a sus propios

recursos, la totalidad de los costos, valores y demás obligaciones derivadas de dichas actuaciones, sin que ello genere obligación alguna de reconocimiento o pago por parte de la Procuraduría General de la Nación.

Presentar al supervisor del contrato los siguientes informes:

- Informe semanal de tiquetes expedidos: Reporte enviado por correo electrónico al supervisor del contrato que relaciona los tiquetes emitidos en el periodo. Debe detallar: número de tiquete, aerolínea, clase, ruta, fecha de viaje, nombre y cédula del pasajero, número y fecha de factura, así como el desglose de cobros (tarifa, IVA, tasa aeroportuaria, tarifa administrativa con su respectivo IVA y valor neto a pagar). En casos aplicables, se debe especificar el número de tiquete original usado como forma de pago (revisados) y el valor de las penalidades.
- Informe mensual del estado de los tiquetes, indicando número de factura, fecha, No. de tiquete, nombre del pasajero, ruta, total factura, y el estatus del tiquete (Open, Used/Open, Open/Used, Used/exch/open)¹.
- Cualquier otro informe que requiera el supervisor con el fin de evaluar el estado de la ejecución del contrato.
- Al finalizar la ejecución del contrato, el contratista debe suministrar un informe final con todos los tiquetes emitidos durante la ejecución del contrato, que contenga la siguiente información:
 - Número de tiquete
 - Clase en la cual se emitió el tiquete, aerolínea
 - Número de factura, fecha de factura
 - Nombre y número de cédula del pasajero
 - Ruta
 - fecha de viaje
 - Detalle de los valores facturados (tarifa, IVA, tasa aeroportuaria, tarifa administrativa, IVA tarifa administrativa y valor a pagar), los descuentos aplicados por los diferentes convenios corporativos y las penalidades en los casos que aplique.
- El contratista está obligado a entregar a la Entidad los Tiquetes Aéreos al mismo precio facturado por la Aerolínea con los siguientes ítem:
 - Precio neto del tiquete definido por la aerolínea sin IVA
 - Tarifa administrativa ofrecida por el contratista.
 - Tarifa plena por intervención humana (tiquetes fuera de GDS).
 - Impuestos y gravámenes adicionales como estampillas encaso de que apliquen.
 - Tasas aeroportuarias aplicables, cuando éstas no estén incluidas dentro del precio del Tiquete Aéreo.
- Informar oportunamente a la Procuraduría las visas y demás documentos que sean requeridos para realizar viajes al exterior.
- Regulación de Tarifa Administrativa: Conforme a la Resolución 4561 de 2006 de la Aeronáutica Civil, las agencias de viajes están obligadas a aplicar la Tarifa Administrativa regulada cuando exista intermediación humana en el proceso de compra del tiquete aéreo. No obstante, para las ventas efectuadas en su totalidad por internet —entendidas como aquellas donde todo el proceso virtual, incluyendo el pago, se realiza de forma 100% automatizada sin intervención humana—, la plataforma podrá cobrar una tarifa administrativa diferente o de menor valor a la establecida en la regulación vigente.

¹ Open: abierto, Used: volado; Exch; modificado

- Discriminar e informar debidamente a la entidad, a través del supervisor del contrato, sobre las restricciones, condiciones y demás aspectos del rango tarifario del Tiquete Aéreo solicitado.
- El sistema debe garantizar el acceso a la totalidad de los tiquetes aéreos disponibles en el mercado, incluyendo las tarifas web más económicas publicadas directamente por las aerolíneas, en estricto cumplimiento de las normas de austeridad del gasto público. No obstante, la Entidad priorizará la compra del tiquete que responda a las necesidades técnicas del servicio y a la agenda oficial del pasajero.
- El contratista deberá garantizar, durante toda la vigencia del contrato, un usuario de acceso para el supervisor del contrato a la plataforma BSP link de la IATA, con los permisos necesarios para consultar información que permita la verificación de los costos de los tiquetes aéreos.

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

En desarrollo del objeto del contrato resultado de este proceso, EL CONTRATISTA seleccionado se obliga con la PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN a cumplir a cabalidad el contrato de acuerdo con los términos y condiciones pactadas en los estudios previos, pliegos de condiciones, anexo técnico y demás documentos del proceso, y en especial dar cumplimiento a las siguientes obligaciones:

1. Ejecutar el objeto contractual de conformidad con las condiciones de calidad, oportunidad, especificaciones técnicas y demás obligaciones establecidas en los documentos que integran el proceso de contratación y el contrato.
2. Informar a la Entidad respecto de las rutas, horarios y alternativas tarifarias más favorables económicamente, de acuerdo con las necesidades del servicio, con el fin de contribuir a la eficiencia, economía y adecuada utilización de los recursos públicos.
3. Suministrar y expedir los tiquetes aéreos nacionales e internacionales solicitados por la Entidad, de acuerdo con las rutas, fechas, horarios y demás condiciones requeridas.
4. Aplicar de manera estricta y permanente el porcentaje de descuento ofertado sobre la tarifa administrativa de cada tiquete aéreo suministrado, de conformidad con la propuesta económica y las condiciones establecidas en el contrato.
5. Entregar a la Procuraduría, al inicio del contrato, las credenciales de acceso (usuarios y contraseñas) a la plataforma tecnológica de tiquetes aéreos. Asimismo, el contratista deberá capacitar al personal en el uso de la herramienta tras la firma del acta de inicio, y realizar jornadas complementarias de formación cada vez que el sistema reciba actualizaciones o mejoras tecnológicas.
6. Entregar una guía a la Entidad sobre el manejo y funcionamiento de la plataforma de autogestión, en un término no mayor a cinco (5) días hábiles siguientes al cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.
7. Aplicar 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.
8. 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.
9. Garantizar la entrega de los tiquetes en un tiempo máximo de 1 hora, a partir de la solicitud.

10. Emitir la totalidad de los tiquetes aéreos requeridos por la Entidad, que sean solicitados por el supervisor del contrato para los funcionarios encomisión de servicio y para el personal de seguridad que así lo requiera.
11. Tramitar de manera inmediata y efectiva, a través de correo electrónico, las solicitudes de cambio en los itinerarios, previa autorización del supervisor del contrato. Dichas modificaciones se ejecutarán teniendo en cuenta las condiciones iniciales de emisión y las políticas vigentes de la aerolínea correspondiente.
12. Entregar mensualmente el reporte de tiquetes aéreos no volados, indicando las características que aplican para cada tiquete (estado abierto o parcialmente utilizados o si fue movido por el pasajero). Adicionalmente la Agencia debe indicar las condiciones del tiquete para ser reutilizado y así, determinar efectivamente el uso del tiquete en el momento de ser revisados.
13. Tramitar el servicio de transporte aéreo hacia regiones de difícil acceso del territorio nacional, mediante la articulación con operadores de aviación regional especializada en aquellas zonas que carezcan de frecuencias comerciales ordinarias.
14. Abstenerse de realizar cambios a los tiquetes aéreos, sin la autorización del supervisor del contrato.
15. Abstenerse de emitir tiquetes con cargo al contrato cuando el saldo de este se hubiese agotado. Es obligación del contratista llevar el control de la ejecución del contrato, a fin de no sobrepasar el presupuesto contratado; si ello ocurriera el contratista responderá con sus propios recursos por el valor de los tiquetes que se hayan emitido.
16. Comunicar oportunamente a la Procuraduría cuando el saldo del presupuesto por ejecutar se encuentre en el veinte (20%).
17. Mantener vigente el Registro Nacional de Turismo y estar inscritos como prestadores de Agencia de Viajes y Turismo, durante la vigencia del contrato.
18. Asegurar la vigencia y validez de la licencia de funcionamiento IATA a lo largo de toda la ejecución del contrato, como condición indispensable para la prestación del servicio.
19. Informar a la Entidad la fecha y hora exacta de la vigencia de las reservas que se gestionan a través del asesor del contratista y advertir cuando se realicen cambios en los precios de estas.
20. Guardar estricta reserva y abstenerse de utilizar la información entregada por la Entidad para cualquier fin distinto a la ejecución del contrato.
21. Responder ante la Procuraduría y ante terceros por la divulgación indebida o el manejo inadecuado de la información entregada por la Entidad, para el desarrollo de las actividades contratadas.
22. Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de la Procuraduría de manera eficaz y oportuna, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.
23. Informar a la Procuraduría inmediatamente cuando la Plataforma no se encuentre en operación.
24. El contratista deberá presentar factura electrónica de venta, como requisito para el trámite de pago, de conformidad con la normativa tributaria vigente. La factura, deberá presentarse con los soportes requeridos y dentro de la periodicidad establecida por la Entidad, para efectos de su revisión, aprobación y pago.
25. Garantizar la afiliación y el pago oportuno de los aportes al Sistema General de Seguridad Social Integral, incluido el Sistema General de Riesgos Laborales, respecto del personal que vincule para la ejecución del contrato, de conformidad con la normativa vigente.

26. Mantener indemne a la PGN frente a reclamaciones de terceros derivadas de sus actuaciones o de las de sus subcontratistas autorizados, por daños a personas o bienes ocasionados durante la ejecución contractual.
27. Constituir y mantener vigentes las garantías exigidas, actualizando sus amparos y vigencias conforme al plazo, valor y eventuales modificaciones contractuales.
28. Cumplir los ofrecimientos realizados en el proceso de selección que dieron lugar a la adjudicación.
29. Informar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes la imposición de medidas de aseguramiento o condenas contra directivos, representantes legales, accionistas o integrantes del contratista, así como la iniciación de procesos concursales, de reorganización o liquidación.
30. El contratista estará obligado a dar cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 287 de 2026, para lo cual deberá vincular y mantener durante toda la ejecución del contrato, como mínimo, un cinco por ciento (5%) del total del personal en condición de discapacidad; el cumplimiento de esta obligación será verificado por el supervisor del contrato.
31. Las demás actividades que sean requeridas y estén orientadas al cumplimiento eficaz, técnico y oportuno del objeto contractual.