

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO

2. ALCANCE DEL OBJETO

3. CLASIFICACIÓN DEL BIEN O SERVICIO

3.1 Clasificación UNSPSC

4. UNIDAD DE MEDIDA

5. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

5.1 Canales de Comunicación

5.2 Personal y Horario de Atención

5.3 Reservas

5.4 Suministro de Tiquetes Aéreos

5.5 Revisión y/o Sincronización de Tiquetes

5.6 Otros Servicios

5.7 Facturación

5.8 Gestión de Convenios

5.9 Beneficios Comerciales

5.10 Asesorías

6. SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN GLOBAL (GDS)

6.1 Plan de contingencia y continuidad del servicio

7. INFORMES

7.1 Informes Semanales

7.2 Otros Informes

8. RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA FRENTE A TERCEROS Y SU PERSONAL DE EMPLEADOS O CONTRATADO

9. DESCUENTOS SOBRE TARIFAS

10. INFORMACIÓN ACTUALIZADA DE TARIFAS AÉREAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

Dirección: Calle 26 # 13 – 19 Bogotá, D.C., Colombia www.dnp.gov.co

Conmutador: 601 3815000

Línea gratuita: PBX 601 381 5000 - 01800121221

ANEXO TECNICO (FICHA TECNICA)

1. OBJETO:

Suministrar los tiquetes aéreos nacionales e internacionales a los colaboradores del Departamento Nacional de Planeación (DNP) financiados con recursos del Presupuesto General de la Nación y del Sistema General de Regalías, así como la prestación del servicio de agencia de viajes.

2. ALCANCE DEL OBJETO (Información adicional requerida)

El objeto contractual, comprende la prestación integral de los servicios de agencia de viajes requeridos por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), incluyendo el suministro, reserva, expedición, modificación, reexpedición, cancelación y reembolso de tiquetes aéreos en rutas nacionales e internacionales, así como la gestión de los demás servicios conexos que resulten necesarios para atender los desplazamientos autorizados por la Entidad, de conformidad con las condiciones previstas en este documento.

Estos servicios estarán destinados a garantizar el desplazamiento oportuno, seguro y eficiente de los servidores públicos, contratistas, consejeros del Consejo Nacional de Planeación, escoltas de los esquemas de seguridad y demás personas cuya movilización sea requerida para el desarrollo de las funciones, competencias y actividades institucionales del DNP, asegurando la continuidad de la gestión misional, el cumplimiento de las obligaciones legales de la Entidad y el adecuado desarrollo de sus actividades en el territorio nacional e internacional.

Para tal efecto, se deberá garantizar la disponibilidad permanente del servicio durante la ejecución contractual, brindando atención oportuna a los requerimientos de la Entidad, de conformidad con los niveles de servicio, condiciones operativas y especificaciones técnicas establecidas en los documentos del proceso.

3. CLASIFICACIÓN DEL BIEN O SERVICIO

Clasificación UNSPSC	Segmento	Familia	Clase
78111500	Servicio de Transporte, Almacenaje y correo	Transporte de Pasajeros	Transporte de pasajeros aérea

Dirección: Calle 26 # 13 – 19 Bogotá, D.C., Colombia www.dnp.gov.co

Conmutador: 601 3815000

Línea gratuita: PBX 601 381 5000 - 01800121221

90121500	Servicios de viajes, alimentación, alojamiento y entretenimiento	Facilitación de viajes	Agentes de viajes
----------	--	---------------------------	-------------------

4. UNIDAD DE MEDIDAD. UN

5. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS: *(Requerimiento Mínimos, Calidad, Características Mínimas y patrones de desempeño)*

Las especificaciones técnicas comprenden los requerimientos mínimos exigidos, así como la calidad y características mínimas que se requieren para cumplir con el suministro de tiquetes y a su vez por el servicio de agencia de viajes, y con las cuales se obtenga la capacidad técnica, tiempos y nivel de eficiencia (patrones de desempeño) requeridos para ejecutar el objeto contractual.

En este sentido, el contratista se obligará a prestar el servicio de intermediación para la reserva, emisión, suministro, confirmación, cambios, endosos, cancelaciones y reembolsos de tiquetes aéreos en rutas nacionales e internacionales, de acuerdo con los requerimientos específicos que se describen a continuación

5.1. Canales de Comunicación:

El contratista deberá especificar los servicios de comunicación con que cuenta la Agencia a fin de garantizar las respuestas inmediatas ante cualquier eventualidad a nivel nacional e internacional, durante las 24 horas del día, 7 días a la semana, disponiendo de:

- Línea (s) fija (s) de reservas
- Línea (s) de celular
- Línea (s) de atención 24 horas al día, la cual atenderá los requerimientos que haga la entidad relacionados con el suministro de los tiquetes que requiera esta y ubicación en el Aeropuerto que se solicite a nivel nacional e internacional
- Correo Electrónico de uso exclusivo para atención a solicitudes de DNP

El Contratista deberá suministrar los números de las líneas de atención, así como la dirección(s).

5.2. Personal y Horario de Atención:

Disponer de mínimo dos (2) personas dentro del horario comprendido entre las 8:30 a.m. y las 7:00 p.m., y una persona (1) para el horario comprendido entre 7:01 p.m. a 8:29 a.m. en las instalaciones del CONTRATISTA, durante el término de ejecución del contrato, para atender la prestación del servicio, las solicitudes de reservas, expedición de tiquetes, modificaciones, facturación y demás servicios de asesoría.

El CONTRATISTA debe proveer todos los bienes propios para la atención del contrato, tales como: Teléfonos, equipos de cómputo, internet, papelería, etc.

Asignar una persona responsable de la “Cuenta del DNP1”, que atienda todo lo relacionado con el desarrollo del contrato.

Cantidad	Cargo desempeñar	a	Formación Académica	Experiencia específica
1	Coordinador de Cuenta		Profesional	Mínimo dos (años) como coordinador o encargado de cuentas o convenios
2	Tiqueteadores		Bachiller	Mínimo tres (años) en expedición y trámite de tiquetes aéreos nacionales e internacionales

La experiencia del personal mínimo requerido se debe acreditar ante el supervisor del contrato una vez legalizado el contrato suscrito, con la presentación de las hojas de vida del personal exigido, acompañadas de los siguientes soportes:

- Formación académica: Mediante certificaciones, actas de grado o copia de diplomas de instituciones legalmente constituidas.
- Cuenta del DNP: Se entiende por el proceso contratado para el suministro de tiquetes y engloba lo concerniente a las obligaciones y actividades que el contratista debe realizar durante la ejecución de éste
- Experiencia Específica: Mediante certificaciones laborales o contractuales, expedidas por el representante legal o por el funcionario competente.

5.3 Reservas

Prestar servicio de reservas y/o atender cualquier consulta, de manera diligente y oportuna a los requerimientos del DNP.

En todo caso, el contratista deberá dar respuesta a las solicitudes y/o consultas realizadas respecto de las reservas de los tiquetes aéreos en un tiempo máximo de dos (2) horas a través del personal requerido o a través del Call Center, según los horarios establecidos.

Proporcionar a través de correo electrónico a los usuarios del DNP, las opciones en las diferentes rutas, horario, fecha solicitada, costo, aclarando que siempre la tarifa del pasaje a reservar será económica y fecha límite para la confirmación del tiquete. Así mismo, deberá informar y mantener actualizado al supervisor sobre el vencimiento de las reservas para evitar nuevos trámites.

Para la solicitud de reservas y emisión de tiquetes uso de cuadro matriz definido por el DNP.

5.4 Suministro de Tiquetes Aéreos:

Suministrar los tiquetes aéreos en rutas nacionales e internacionales, de acuerdo con la clase y tarifa económica reembolsable que el DNP establezca. Una vez autorizada la expedición del tiquete aéreo, el CONTRATISTA debe remitir vía correo electrónico, dentro de las dos horas siguientes a la autorización dada por el supervisor del contrato o quien este designe, el respectivo tiquete electrónico al pasajero, con copia a quien realizó la reserva y asegurar el suministro de tiquetes los días que éstos sean requeridos dentro de las 24 horas del día, sin importar la temporada, puentes o festivos, y efectuar la entrega anticipada de los mismos.

Controlar y alertar sobre posibles duplicidades que se generen en la reserva y/o emisión de tiquetes, asegurando que un mismo pasajero no tenga más de una reserva, para las mismas fechas y destino, así mismo se asegurará que los tiquetes aéreos sean emitidos sin errores en la identificación del viajero, los destinos y las horas de vuelo.

Gestionar ante las aerolíneas el suministro de transporte aéreo a regiones apartadas del país en donde no operen las aerolíneas de transporte regular.

5.5 Revisión y/o Sincronización de Tiquetes:

Conciliar a diario, el valor de los tiquetes expedidos y revisar, sincronizar y reembolsar el valor de los tiquetes solicitados por el DNP, cuando por cualquier motivo, un pasajero no

viaje en la fecha y hora inicialmente previstas, en coordinación con el supervisor del contrato.

5.6 Otros Servicios

Se solicita:

- No cobro de pasa bordos en aeropuerto
- Asistencia personalizada en aeropuerto para viajes internacionales de la Dirección General

5.7 Facturación

Facturar diariamente y por cada tiquete, cumpliendo 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 resolución No. 03596 de 2006 de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil.

Aplicar los descuentos directos al momento de emitir el tiquete, de acuerdo con los descuentos ofertados

- Facturación semanal con cortes exactos, por centro de costos y subunidad.

Las facturas deben contener como mínimo la siguiente información:

- Número de tiquete
- Clase
- Aerolínea
- Ruta
- Nombre del pasajero
- Cédula del Pasajero
- Rubro presupuestal o Centro de costo suministrado por el supervisor del contrato.
- Tarifa
- IVA de tarifa
- Tasa aeroportuaria
- Otros impuestos y tasas con discriminación del concepto
- Sobrecosto por incremento obligatorio tarifario por combustible
- Tarifa administrativa

- IVA tarifa administrativa
- Valor antes de descuentos
- Porcentaje de descuentos
- Concepto de descuentos
- Valor del descuento
- Otros beneficios
- Valor después de descuentos y beneficios
- Penalidades

Para el proceso de facturación, se requiere el envío previo de la matriz definida por el DNP para la respectiva revisión y aval de emisión de facturas con los respectivos soportes.

Vuelos cancelados o demorados la agencia buscará la reubicación o atención oportuna para el funcionario o contratista.

5.8 Gestión de Convenios:

Gestionar con las aerolíneas comerciales la actualización, renovación o nuevo convenio para descuentos y demás beneficios adicionales que éstas ofrezcan, procurando las mejores condiciones para el DNP.

5.9 Beneficios Comerciales:

Otorgar al DNP, a través de los funcionarios que designe el supervisor del contrato, los beneficios comerciales e incentivos a que tenga derecho, ya sea por el número de tiquetes entregados, por el valor de estos, o por cualquier otra circunstancia a que haya lugar.

5.10 Asesorías

Asesorar a los colaboradores del DNP en la consecución de todo tipo de documentos necesarios para los viajeros colombianos hacia otros países y de otros países hacia Colombia, tales como: Visas, tramitación de pasaportes, información sobre vacunas que deban aplicarse los viajeros y en general, sobre los demás requisitos que existan para estos efectos.

6. SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN GLOBAL (GDS)

El contratista deberá contar con al menos un Sistema de Distribución Global – GDS (Global Distribution System) que permita realizar la consulta de disponibilidad, reserva, gestión y

emisión de tiquetes aéreos, y utilizarlo como herramienta tecnológica para la prestación del servicio durante toda la vigencia del contrato.

Para tal efecto, el proponente deberá adjuntar una certificación expedida no mayor a sesenta (60) días calendario anteriores a la fecha de cierre del proceso de contratación, emitida por un GDS – GLOBAL DISTRIBUTION SYSTEM para acreditar la relación comercial y vigencia del contrato entre las partes que permitan controlar, identificar y reportar la facturación de todos los tiquetes. Dicho contrato deberá estar vigente durante toda la ejecución del contrato resultante del presente proceso de selección.

En el caso de proponentes plurales, alguno de los miembros deberá acreditar el cumplimiento del requisito.

En caso de resultar adjudicatario, en el evento en que la certificación presentada venza antes de la terminación del contrato, el proponente se obliga a iniciar los trámites para su renovación 30 días antes de su vencimiento. El contratista deberá mantener vigente y operativo el GDS durante toda la ejecución del contrato, garantizando su disponibilidad, funcionamiento y capacidad de respuesta para atender oportunamente las solicitudes de la Entidad.

Adicionalmente, en el evento en que la certificación presentada venza antes de la terminación del contrato, el proponente se obliga a iniciar los trámites para su renovación 30 días antes de su vencimiento.

Plan de contingencia y continuidad del servicio. El contratista deberá contar, durante toda la ejecución contractual, con un plan de contingencia para garantizar la continuidad de la prestación del servicio ante eventuales fallas, indisponibilidad, interrupciones, errores o limitaciones temporales del GDS principal. Dicho plan deberá contemplar mecanismos alternos que permitan realizar, sin interrupción injustificada, las actividades de consulta, reserva, confirmación, modificación, cancelación y expedición de tiquetes requeridas por el DNP.

El mecanismo de contingencia deberá permitir que, ante una eventual indisponibilidad del GDS, el contratista pueda activar de manera inmediata procedimientos y herramientas alternativas de reserva y emisión, utilizando, cuando resulte necesario, otro GDS habilitado, canales directos de las aerolíneas, plataformas autorizadas u otros mecanismos tecnológicos y operativos legalmente disponibles, sin que ello implique para el DNP costos adicionales diferentes de los establecidos contractualmente.

La activación del plan de contingencia deberá estar disponible cuando este sea requerido , de manera tal que no se afecte la continuidad, oportunidad y calidad del servicio, especialmente frente a solicitudes que correspondan a desplazamientos con fechas próximas de viaje, cambios operacionales, cancelaciones, reprogramaciones o situaciones que requieran atención inmediata.

El contratista deberá informar al supervisor del contrato, de manera inmediata o tan pronto tenga conocimiento de la situación, sobre cualquier evento que pueda afectar la disponibilidad del GDS y las medidas adoptadas para garantizar la continuidad del servicio. Asimismo, deberá mantener disponibles los procedimientos y medios de contacto necesarios para la atención de estas contingencias durante el horario de prestación del servicio.

El plan de contingencia deberá permanecer actualizado, operativo y disponible para verificación durante toda la vigencia contractual, y deberá presentarse al supervisor del contrato, cuando este lo requiera. La existencia de fallas o indisponibilidad del GDS no eximirá al contratista del cumplimiento de los niveles de oportunidad, continuidad y calidad exigidos para la prestación del servicio.

7. INFORME

- Facturación semanal con cortes exactos, por centro de costos y subunidad.

7.1 Informes Semanales

Presentar a través de correo electrónico, de manera semanal en los cortes que establezca el supervisor del contrato el informe que debe contener como mínimo la siguiente información:

- Informe semanal del control de saldos por dependencia.
- Generación de alertas por ejecución de presupuesto del contrato.
- Informes semanales de tiquetes revisados y cancelados.

Relaciones en Excel que contengan:

- DETALLE: Relacionar toda la información requerida en el Punto 6 sobre el detalle de las Facturas.

- **TIQUETES NO USADOS:** Relacionar los tiquetes no usados o parcialmente usados, con el mismo detalle del ítem anterior, de tal manera que facilite el proceso de revisión de estos y gestionar los reembolsos con oportunidad.
- **REEMBOLSOS:** Relacionar los tiquetes que fueron objeto de reembolso, con el mismo detalle indicado anteriormente.
- **REVISADOS:** Relacionar los tiquetes que fueron objeto de revisión, con el mismo detalle indicado anteriormente.
- **ESTADO DE CUENTA:** Valores Iniciales, ejecución acumulada y saldos por cada centro de costo.
- **ESTADÍSTICAS:** Consumo y ahorros por Aerolínea.

7.3 Otros Informes

Cualquier otro informe que requiera el supervisor a fin de evaluar en general el estado de la ejecución técnica y financiera del contrato.

8. RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA FRENTE A TERCEROS Y SU PERSONAL DE EMPLEADOS O CONTRATADO

El contratista será responsable por los riesgos y perjuicios que se causen a terceros, en razón o con ocasión de la ejecución y cumplimiento del contrato. Los trabajadores o personal que el contratista seleccionado utilice para el desarrollo del contrato serán escogidos por él en su condición de patrono, y entre éstos y el DNP no existirá vínculo laboral o prestaciones sociales e indemnizaciones a que haya lugar.

No obstante, el DNP podrá solicitar a través del supervisor designado del contrato, el reemplazo de cualquiera de los trabajadores o contratistas vinculados por el contratista, para la prestación del servicio objeto del contrato. El personal reemplazado, debe cumplir con las características técnicas o profesionales, y la experiencia general y específica exigida por el DNP.

9. DESCUENTOS SOBRE TARIFAS

Deberá mantener los descuentos ofertados sobre las tarifas nacionales e internacionales, de acuerdo con el resultado del evento de subasta. El proponente adjudicatario deberá aplicar los descuentos directos al momento de emitir el tiquete aéreo con las aerolíneas y tener en cuenta, que los descuentos en el presente proceso, también se acumularán con los descuentos de los convenios que ya tiene suscrito la entidad.

10. INFORMACIÓN ACTUALIZADA DE TARIFAS AÉREAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

El oferente seleccionado deberá mantener informado a la DNP, durante la vigencia del contrato, sobre las condiciones y restricciones que presentan cada uno de los pasajes aéreos emitidos por las aerolíneas, entre las que se encuentran: planes e incentivos de las aerolíneas a sus usuarios frecuentes; nuevas reglamentaciones en materia de tasas aeroportuarias, sobretasas e impuestos que afecten la tarifa aplicable a los tiquetes solicitados y modificación en las rutas, horarios o la autorización de nuevas aerolíneas transportadoras.