ANEXO No. 1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL BIEN O SERVICIO – SUMINISTRO TIQUETES AÉREOS.

OBJETO:

Suministrar tiquetes aéreos con trayectos nacionales e internacionales, para el desplazamiento de los trabajadores del Fondo Nacional del Ahorro S.A.

ALCANCE AL OBJETO DEL CONTRATO:

El servicio que se pretende contratar está dirigido a garantizar el traslado vía aéreo de los servidores públicos (trabajadores oficiales y empleados públicos), así como los miembros de la Junta Directiva del Fondo Nacional del Ahorro S.A., en aras del fortalecimiento de la gestión administrativa, comercial, operativa, jurídica y demás requeridas por la entidad.

1. PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO

Para una correcta y adecuada ejecución del contrato, el proveedor deberá garantizar la disponibilidad de un Gerente o Ejecutivo de Cuenta y un Agente de Servicios que cumplan con las siguientes funciones y especificaciones técnicas:

PERSONAL REQUERIDO	PERFIL	EXPERIENCIA	FUNCIONES A CARGO	DISPONIBILIDAD
Gerente o Ejecutivo de Cuenta	Título profesional en carreras Administrativas o afines al sector turístico y de agencias de viajes	Experiencia mínima de tres (3) años como gerente o ejecutivo de cuenta de cliente corporativo para el suministro de pasajes aéreos nacionales e internacionales.	- Verificar el desarrollo administrativo, financiero y legal del objeto contractual. - Ejercer la coordinación general del contrato. - Realizar las actividades de enlace con el Fondo Nacional del Ahorro S.A. - Actuará como responsable del contrato de manera permanente.	Dedicación de acuerdo con los requerimientos del supervisor del contrato. Disponibilidad total y permanente de manera remota.
Agente de Servicios Permanente	Profesional, Técnico o tecnólogo en carreras Administrativas o afines al sector turístico y/o de agencias de viajes.	Experiencia mínima de tres (3) años en actividades administrativas.	- Realizar la búsqueda, reservas y solicitud de tiquetes. - Mantener contacto permanente (a través de correo, llamadas telefónicas y/o WhatsApp), con la supervisión del contrato y con los trabajadores que requieran hacer uso de los tiquetes durante la ejecución del contrato. - Prestar asesoría en situaciones de	Dedicación de acuerdo con los requerimientos del supervisor del contrato. Disponibilidad total y permanente de manera remota. Nota: La disponibilidad incluye fines de semana y días festivos, de acuerdo con las

			urgencia, cuando el Fondo Nacional del Ahorro S.A. o las circunstancias particulares así lo requieran. - Dar solución inmediata a las situaciones especiales que se presenten en desarrollo del contrato. - Efectuar recomendaciones que permitan optimizar el nivel de prestación del suministro. - Atender las solicitudes o requerimientos que, en relación con el desarrollo del objeto contractual, le realice la supervisión del contrato.	necesidades del servicio de la entidad

Nota 1: El personal descrito se evaluará conforme los requerimientos descritos en el Anexo No. 1 y para los efectos deberá adjuntar la documentación relacionada en la Nota 2.

Nota 2: Para la acreditación del personal, el proponente deberá presentar documento tipo hoja de vida y adicional los documentos o soportes que acrediten las calidades de idoneidad (títulos profesionales, certificados, tarjeta profesional o matricula profesional), copia de la cédula de ciudadanía y certificado de antecedentes (profesionales, disciplinarios, fiscales, judiciales, medidas correctivas y REDAM). Igualmente, deberá adjuntar los soportes de la experiencia (certificaciones laborales debidamente suscritas por la persona idónea o representante legal de la empresa o Entidad para la cual prestó sus servicios).

Para personal extranjero se deberá cumplir con los mismos requisitos exigidos para los nacionales colombianos consagrados en las normas vigentes y acreditar los documentos respectivos tales como la homologación o convalidación de títulos siguiendo los requisitos expuestos en las reglas de participación sobre la materia. Así mismo, deberá allegar el permiso o licencia provisional de trabajo, matrícula y/o tarjeta profesional (según aplique) o constancia de experiencia expedido por los Consejos Profesionales o autoridad competente según corresponda.

2. TERMINALES DE SISTEMAS PARA CONTROL DE RESERVAS

El proponente seleccionado deberá contar con una plataforma o sistema de información adecuado para el control y manejo de las actividades inherentes al desarrollo del objeto del contrato, que le permita acceder en tiempo real a las reservas de los usuarios, emisión de tiquetes y demás servicios adicionales relacionados con la naturaleza del servicio.

ANEXO No. 1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL BIEN O SERVICIO – SUMINISTRO TIQUETES AÉREOS.

El sistema de información deberá ser un Global Distribution System (GDS) o Sistemas 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 mundial.

Teniendo en cuenta lo anterior, el proveedor deberá adjuntar certificación emitida por un GDS para acreditar la relación comercial y la vigencia del contrato entre las partes, vigente al momento de la suscripción y ejecución del contrato.

3. SERVICIOS

- Suministrar los tiquetes aéreos en trayectos de ida y regreso (round trip) o un único trayecto (one way), en rutas nacionales e internacionales con tarifas flexibles en clase ECONÓMICA (FLEXY), de acuerdo con las tarifas disponibles en el mercado a la fecha de solicitud de los tiquetes por parte de la entidad. En caso que el Fondo Nacional del Ahorro S.A. requiera tiquetes en tarifa ejecutiva, preferencial o primera clase, éstas deberán ser solicitadas y autorizadas únicamente por el supervisor del contrato de manera expresa.
- Informar a la supervisión del contrato previamente a la expedición de los tiquetes, cuando no los pueda adquirir en la tarifa solicitada y la razón por la cual no se pudo gestionar en esta categoría.
- Garantizar la capacidad y disponibilidad para situar tiquetes en cualquier ciudad o municipio, en las fechas y tiempos requeridos por la Entidad.
- Tramitar inmediatamente las solicitudes de cambio de itinerarios de los tiquetes expedidos, cuando así lo requiera la supervisión del contrato.
- Gestionar ante las aerolíneas la reutilización de tiquetes no utilizados, de acuerdo con las políticas y condiciones de las aerolíneas, sin ningún costo adicional para el Fondo Nacional del Ahorro S.A.
- Gestionar ante las aerolíneas los descuentos, millas o kilómetros, tiquetes y/o beneficios que éstas ofrezcan, garantizando que las mismas efectúen la acumulación de éstos a nombre del Fondo Nacional del Ahorro S.A.
- 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 los servicios contratados.

4. OFERTAS DE TARIFAS AÉREAS NACIONALES E INTERNACIONALES

La supervisión del contrato o quien esta delegue, se comunicará vía correo electrónico, mensaje de datos vía WhatsApp, a través de llamada telefónica o cualquier otro medio de transmisión de datos, para solicitar la cotización del tiquete aéreo requerido; para ello, deberá especificar la fecha y el destino para el desplazamiento de los trabajadores que requieren el tiquete aéreo. Posteriormente, el proveedor deberá remitir vía correo electrónico, la información correspondiente a las alternativas u opciones de tarifas que haya encontrado en el mercado conforme la solicitud realizada por la supervisión del contrato, y

deberá informar en un máximo de dos (2) horas un panorama inicial de las opciones y alternativas encontradas.

Si transcurrido este plazo no se obtiene respuesta sobre las alternativas requeridas o las mismas son escasas, el proveedor seleccionado deberá informar a la supervisión del contrato esta situación y procederá a dar continuidad con la búsqueda de la mejor opción respecto del trayecto requerido en relación de costo-beneficio para la Entidad. En el evento que las alternativas para la compra del tiquete aéreo no cumplan con los requerimientos o necesidades de la supervisión, esta procederá a solicitar que se amplíe un rango de búsqueda en aras de obtener un mejor resultado.

Una vez recibida la información por parte del proveedor respecto de las alternativas del tiquete aéreo y demás especificaciones indicadas, la supervisión del contrato procederá a confirmar la respectiva emisión, indicando la opción o alternativa en que se deba expedir el pasaje; posteriormente, el proveedor seleccionado remitirá a la supervisión del contrato toda la información relacionada con el tiquete aéreo, así como la demás información relacionada.

El oferente seleccionado deberá proporcionar al Fondo Nacional del Ahorro S.A. el suministro de tiquetes aéreos para trayectos a nivel nacional e internacional con tarifas flexibles, esto hace referencia a la posibilidad de modificar los horarios, fechas y cambios de pasajero sin incurrir en costos o solo con pago de diferencia de la tarifa adicionales; asimismo, se deben emitir tiquetes en la clase más favorable en relación de costo-beneficio que garantice el servicio requerido por la entidad, a menos que se especifique de otra manera.

El contratista seleccionado deberá contar con los medios de comunicación adecuados a fin de garantizar la respuesta inmediata ante cualquier eventualidad a nivel nacional e internacional, para ello, deberá contar con los siguientes medios:

- Línea de atención para llamadas telefónicas (telefonía fija).
- Línea de atención telefónica móvil (telefonía celular).
- Línea de atención vía WhatsApp (llamadas y mensajes de datos).
- Correo electrónico.

Nota 1: El servicio de asesoría y atención al usuario se prestará de manera remota, no presencial, a través de líneas telefónicas y/o canales de mensajería de datos que deberán estar disponibles de forma permanente para atender los requerimientos de la supervisión del contrato relacionados con la necesidad contractual. Dichos canales deberán brindar orientación, asesoría y soporte oportuno al pasajero para facilitar su ubicación y desplazamiento dentro del aeropuerto o terminal aérea, sin que ello implique la prestación de atención presencial por parte del contratista.

ANEXO No. 1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL BIEN O SERVICIO – SUMINISTRO TIQUETES AÉREOS.

El proveedor seleccionado deberá proporcionar a la supervisión del contrato o a quien esta designe, las opciones de las diferentes rutas y horarios según la clase y fecha solicitada, indicando la clase y costo del pasaje reservado, así como la demás información que considere pertinente dentro de las siguientes dos (2) horas al requerimiento o solicitud de reserva mediante correo electrónico.

Asimismo, el proveedor deberá garantizar la tarifa ofertada hasta la media noche del mismo día o mínimo cuatro (4) horas, favoreciendo así los intereses del Fondo Nacional del Ahorro S.A., igualmente, la supervisión del contrato se reserva el derecho de realizar consultas a través de otros medios o mecanismos, la disponibilidad de tiquetes aéreos y sus tarifas, esto, en aras de comparar lo que resulte más favorable a la Entidad.

Nota 2: Cuando, por las condiciones del mercado o por tratarse de rutas o destinos hacia zonas de difícil acceso, el oferente únicamente pueda presentar una (1) cotización para un tiquete aéreo nacional y esta supere el presupuesto estimado por el Fondo Nacional del Ahorro S.A., la Entidad se reserva el derecho de evaluar y aceptar dicha cotización. En caso de ser aceptada, el contratista deberá gestionar y suministrar el tiquete requerido, garantizando el cumplimiento de las condiciones de servicio, oportunidad y necesidades de desplazamiento de la Entidad.

Nota 3: El proveedor seleccionado deberá gestionar ante las aerolíneas, los descuentos y demás beneficios que éstas ofrezcan o reconozcan a la entidad, procurando las mejores condiciones para el Fondo Nacional del Ahorro S.A. de manera que se otorguen todos los incentivos a que tiene se tiene derecho.

Nota 4: El proveedor seleccionado deberá brindar asesoría e informar oportunamente a los pasajeros sobre los trámites documentales, así como requisitos de viaje aplicables y de conocimiento público exigidos por las autoridades competentes, tales como visas, pasaportes, vacunas, restricciones migratorias, condiciones de ingreso y demás exigencias vigentes para el respectivo destino, cuando a ello haya lugar.

5. ENTREGA DE PASAJES

El proveedor seleccionado deberá remitir al correo electrónico que le indique la supervisión del contrato, los pasajes aéreos o tiquetes emitidos que conforme la solicitud y aprobación de la supervisión del contrato, fueron expedidos. En caso que se haya solicitado la entrega o remisión directa al trabajador, deberá indicar esta información en la notificación a la supervisión del contrato.

El proveedor deberá asegurar la emisión y remisión de pasajes durante el término de ejecución del contrato, durante las 24 horas del día, sin importar la temporada, puentes o festivos.

ANEXO No. 1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL BIEN O SERVICIO – SUMINISTRO TIQUETES AÉREOS.

El correo electrónico por medio del cual se remitan los tiquetes aéreos debe contener la información de manera discriminada incluyendo restricciones, condiciones y demás aspectos tarifarios que deba tener en cuenta el pasajero al momento de viajar.

Nota 1: En el evento que el oferente seleccionado emita los pasajes sin autorización de la supervisión del contrato, dichos pasajes o tiquetes serán asumidos por el proveedor seleccionado y no por el Fondo Nacional del Ahorro S.A.

6. RESERVAS, MODIFICACIONES O CAMBIOS A LAS RESERVAS, CANCELACIONES Y CONFIRMACIONES

El oferente seleccionado deberá remitir, por correo electrónico, la confirmación de la reserva a la dirección electrónica indicada por el supervisor del contrato o por la persona que este designe. Dicha confirmación deberá incluir, como mínimo, el valor del tiquete, la clase tarifaria o categoría del pasaje reservado, el itinerario correspondiente y cualquier otra información relevante para la adecuada gestión del viaje.

El proveedor seleccionado deberá garantizar que al realizar la confirmación de reservas, se efectuarán las confirmaciones de conexiones y sillas en todos los vuelos solicitados por el supervisor del contrato o a quien esta designe, sin costo para el Fondo Nacional del Ahorro S.A.

En los casos que se apliquen las solicitudes de cambios de reservas por modificación de itinerarios, el proveedor seleccionado deberá tramitar de manera inmediata y efectiva el cambio antes de expedir tiquetes con la finalidad de no generar multas y en lo posible sin exceder las tarifas establecidas inicialmente para los vuelos.

El proveedor seleccionado deberá tener un control de los tiquetes no utilizados o saldos a favor de la Entidad, por lo cual deberá informar dentro de los primeros cinco (5) días de cada mes, las opciones de aprovechamiento o la viabilidad de utilizarlos en las próximas compras en beneficio de los trayectos y necesidades que requiera satisfacer el Fondo Nacional del Ahorro S.A.

Los tiquetes aéreos adquiridos y no utilizados por el Fondo Nacional del Ahorro S.A. deberán ser objeto, por parte del contratista, de las gestiones necesarias ante la respectiva aerolínea para obtener su reembolso, saldo a favor, crédito o reutilización en futuros desplazamientos de la Entidad, según las condiciones tarifarias y comerciales aplicables. Los valores recuperados deberán reflejarse mediante notas crédito, descuentos o los mecanismos financieros que correspondan, en beneficio exclusivo de la sociedad.

7. CONVENIOS Y MILLAS REDIMIBLES

El proveedor seleccionado deberá brindar asesoría ante las aerolíneas la obtención de las mejores condiciones comerciales y tarifarias disponibles para el Fondo Nacional del Ahorro S.A., incluyendo la identificación y presentación de alternativas como convenios corporativos, programas de fidelización, beneficios comerciales, saldos a favor, bonos,

descuentos o mecanismos equivalentes que puedan generar ahorros o ventajas para la Entidad. Así mismo, deberá realizar el seguimiento y las gestiones necesarias para facilitar la utilización y aprovechamiento de dichos beneficios por parte del Fondo Nacional del Ahorro S.A., cuando las condiciones establecidas por la respectiva aerolínea lo permitan.

8. ENTREGA DE INFORMES

El oferente seleccionado deberá presentar durante los primeros diez (10) días de cada mes, en medio electrónico o digital y excepcionalmente en medio físico cuando sea requerido por la Entidad, los respectivos informes donde detallen los tiquetes aéreos emitidos según orden cronológico de emisión, y deberá contener como mínimo la siguiente información: nombres de los pasajeros, valor, reembolsos efectuados, fecha expedición de los tiquetes, aerolínea, destino, itinerario, estado de reserva y de todos los conceptos facturados; el informe debe presentarse al momento de soportar la factura por el servicio efectivamente prestado y deberá contar con el respectivo aval de la supervisión del contrato.

El contratista seleccionado deberá suministrar de manera mensual los primeros diez (10) días, la información relacionada con la ejecución financiera del contrato, con el fin de facilitar el seguimiento y control por parte de la supervisión. Cuando identifique que la ejecución presupuestal se aproxima al agotamiento del recurso disponible, deberá informar de manera inmediata al supervisor del contrato y presentar el correspondiente estado de ejecución financiera.

Adicionalmente, el contratista deberá generar informe final al culminar el término de duración del contrato y entregar con el último informe de gestión realizada, indicando tipos de servicio (viajes o trayectos nacionales e internacionales), ciudades destino, por usuarios en orden alfabético y fechas de expedición de tiquete, factura, aerolínea, clase, número de tiquete, tarifa neta, valor impuesto combustible, IVA, tasa aeroportuaria, tarifa administrativa, otros impuestos y valor total.

9. INFORMACIÓN ACTUALIZADA DE TARIFAS AÉREAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

El proveedor deberá mantener informado a la supervisión durante la vigencia y ejecución del contrato, sobre las condiciones y restricciones que presentan cada uno de los tiquetes aéreos emitidos; algunas condiciones de estas pueden ser: 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, autorización de nuevas aerolíneas transportadoras o requisitos exigidos por diferentes gobiernos sobre el ingreso a sus territorios.

10. REUTILIZACIÓN Y REEMBOLSO DE LOS PASAJES AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES:

ANEXO No. 1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL BIEN O SERVICIO – SUMINISTRO TIQUETES AÉREOS.

10.1. REUTILIZACIÓN

El oferente seleccionado deberá reutilizar los tiquetes aéreos no utilizados por el Fondo Nacional del Ahorro S.A. en rutas de trayectos nacionales e internacionales, revisando la tarifa más favorable para la entidad, en lo posible, asignando una tarifa igual para el nuevo tiquete, sin aplicar penalidades. En caso tal que esto no sea posible y de presentarse diferencia por tarifa superior, el Fondo Nacional del Ahorro S.A. asumirá la diferencia del valor a que haya lugar.

Será obligación del proveedor seleccionado reducir al máximo las penalidades o sobrecostos a través de la adecuada gestión de los tiquetes no utilizados, es decir, tratar de conseguir posteriores reservas en la misma categoría tarifaria y en lo posible reducir las penalizaciones por cambios.

Asimismo, el proveedor seleccionado deberá procurar que el ejecutivo o gerente de cuenta asignado, reduzca al máximo las posibilidades que el Fondo Nacional del Ahorro S.A. quede con tiquetes sin usar o que sea objetivo de sanciones o penalidades.

Finalmente, el proveedor seleccionado deberá comprometer a informar semanalmente la existencia de tiquetes para revisión (tiquetes no utilizados por razones internas ajenas al proveedor).

10.2. REEMBOLSOS

En los casos que se apliquen reembolsos, se realizará el trámite correspondiente a las políticas vigentes de las aerolíneas. En el evento que sea necesario este costo, el mismo será cancelado por el Fondo Nacional del Ahorro S.A., siempre y cuando la no utilización del tiquete sea atribuible a su responsabilidad.

Nota 1: Será obligación del proveedor seleccionado, reducir al máximo los sobrecostos por reembolsos.

Nota 2: El proveedor deberá prestar asesoría al Fondo Nacional del Ahorro S.A. en los casos en que de acuerdo con las circunstancias, se deba usar la tarifa con penalidades en pro de un menor costo para la entidad.

Nota 3: Las facturas o certificados de emisión o confirmación de reservas no deben traer anotaciones tales como “pasajes aéreos no reembolsables” u otras similares.

11. ALTERNATIVAS DE DESPLAZAMIENTO

El oferente seleccionado deberá brindar alternativas de desplazamientos en los casos en que las aerolíneas cancelen los vuelos programados y los trabajadores, servidores públicos o miembros de Junta Directiva del Fondo Nacional del Ahorro S.A., tengan obligatoriamente que desplazarse en el horario establecido en las reservas. De igual forma deberá ofrecer el servicio de check in, cuando la entidad lo requiera.

ANEXO No. 1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL BIEN O SERVICIO – SUMINISTRO TIQUETES AÉREOS.

11.1. DESTINOS DE DIFÍCIL ACCESO

El oferente seleccionado deberá gestionar la consecución de tiquetes aéreos, no sólo con destino a las ciudades principales, sino, para los destinos de difícil acceso a los que deben llegar los trabajadores del Fondo Nacional del Ahorro S.A., tales como: Quibdó, Leticia, Puerto Inírida, entre otros, con el fin de garantizar el desplazamiento a nivel nacional e internacional.

El oferente en caso de validar que el destino requerido no cuenta con aeropuerto asesorará cuál es el aeropuerto más cercano y qué opciones de traslado podría tener el pasajero.

12. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DE FUNCIONAMIENTO

El oferente deberá presentar el Certificado de inscripción en el Registro Nacional de Turismo, el cual, deberá contar con suficiente vigencia a la fecha de la presentación de la oferta; igualmente deberá ser expedido por la Dirección General de Turismo del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, dicho certificado será validado mediante la lectura del código QR.

El oferente deberá acreditar ser miembro de la Asociación Nacional de Agencias de Viajes y Turismo - ANATO mediante certificación vigente a la fecha prevista para el cierre del presente proceso.

13. PLAZO

El plazo de ejecución será de doce (12) meses, contados a partir de la suscripción del acta de inicio previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato; o hasta agotar presupuesto

14. FORMA DE PAGO

El valor del contrato se pagará en mensualidades vencidas por tiquetes aéreos efectivamente suministrados y aprobados por la supervisión del contrato, previa presentación de la respectiva factura, con el lleno de requisitos establecidos en el Estatuto Tributario, comprobante de pago de seguridad social y aportes parafiscales, además de todos los informes y soportes documentales a través de los cuales se acredite la expedición de los tiquetes aéreos.

Las tarifas derivadas como tasas de administración, tasas aeroportuarias e IVA se encuentran reguladas.

15. **OBLIGACIONES ESPECÍFICAS**.

15.1. Cumplir con el objeto del contrato y las especificaciones técnicas descritas en el Anexo No. 1 - Especificaciones Técnicas del Bien o Servicio - Suministro Tiquetes Aéreos, el cual para todos los efectos forma parte integral del contrato.

15.2. Contar con un sistema de información adecuado para el control y manejo de las actividades inherentes al desarrollo del objeto del contrato, según lo establecido en el Anexo No. 1 - Especificaciones Técnicas del Bien o Servicio - Suministro Tiquetes Aéreos, para lo cual debe entregar junto con la oferta certificación emitida por un GDS para acreditar la relación comercial y la vigencia del contrato entre las partes.

15.3. Poner a disposición permanente del Fondo Nacional del Ahorro S.A. un sistema de comunicación directa o cerrada, que permita la comunicación directa con la agencia a efectos de solicitar los servicios contratados, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, sin excepción alguna.

15.4. Contar con un sistema de información, comunicación e infraestructura tecnológica adecuada, tales como: correo electrónico, equipo de computadores de alta capacidad y velocidad; plataforma PBX, y comunicación vía celular, garantizando la respuesta a solicitudes y requerimientos durante las 24 horas del día, los 365 días del año, a nivel nacional.

15.5. Gestionar la consecución de tiquetes aéreos nacionales e internacionales, no sólo con destino a las ciudades principales, sino, para los destinos de difícil acceso a los que deben llegar los servidores públicos, trabajadores oficiales o miembros de junta directiva, según lo establecido en el presente Anexo No. 1 - Especificaciones Técnicas del Bien o Servicio - Suministro Tiquetes Aéreos.

15.6. Proveer los tiquetes aéreos manteniendo la tarifa más baja del mercado, vigentes a la fecha de la expedición tanto de la reserva como en la emisión del tiquete, salvo tarifas especiales conforme a las solicitudes efectuadas por el supervisor del contrato o a quien este designe, según lo establecido en el presente Anexo No. 1 - Especificaciones Técnicas del Bien o Servicio - Suministro Tiquetes Aéreos.

15.7. Atender los requerimientos de reservas y expedición de tiquetes por medio electrónico o telefónico las 24 horas, los siete (7) días a la semana, según lo establecido en el Anexo No. 1 - Especificaciones Técnicas del Bien o Servicio - Suministro Tiquetes Aéreos.

15.8. Remitir vía correo electrónico las alternativas de reserva o tarifas, indicando el costo, la tarifa, las condiciones y restricciones de esta; a más tardar dentro de dos (2) horas siguientes al requerimiento que le efectúe el supervisor del contrato o a quien este designe, según lo establecido en el Anexo No. 1 - Especificaciones Técnicas del Bien o Servicio - Suministro Tiquetes Aéreos.

15.9. Mantener informado al Fondo Nacional del Ahorro S.A. durante la vigencia y ejecución del contrato, sobre las condiciones y restricciones que presentan cada uno de los pasajes aéreos emitidos por las aerolíneas, según lo establecido en el Anexo No. 1 - Especificaciones Técnicas del Bien o Servicio - Suministro Tiquetes Aéreos.

15.10. Emitir los tiquetes de acuerdo con la confirmación y aprobación de la reserva por parte del supervisor del contrato o quien este designe.

15.11. Remitir los tiquetes aéreos aprobados, al correo electrónico informado por el supervisor del contrato o del que este designe una vez se apruebe la reserva en un tiempo máximo de dos horas en días hábiles o festivos.

15.12. Tramitar inmediatamente las solicitudes de cambio de itinerarios de los pasajeros a los que se les haya expedido el tiquete, garantizando el menor costo frente al trámite, bajo la autorización del supervisor del contrato.

15.13. Cancelar las reservas, cuando el supervisor del contrato o la persona autorizada lo informe sobre una reserva ya efectuada, según lo establecido en el Anexo No. 1 - Especificaciones Técnicas del Bien o Servicio - Suministro Tiquetes Aéreos.

15.14. Realizar las gestiones necesarias durante la ejecución del contrato, para evitar el cobro y pago de penalidades atribuibles a la Entidad.

15.15. Mantener informado al Fondo Nacional del Ahorro S.A. en el momento de realizar reserva de las ofertas y promociones vigentes para los trayectos solicitados.

15.16. Proporcionar la información necesaria (Vacunas, visas, entre otras) con la finalidad de garantizar el embarque del pasajero, en cumplimiento con la reserva y el tiquete expedido.

15.17. Prestar la asesoría a los pasajeros en trámites documentales, exigidos por las distintas ciudades o países de destino, tales como visa, trámites de pasaporte, información sobre vacunas exigidas, y en general sobre los demás requisitos que existan para estos

efectos, según lo establecido en el Anexo No. 1 - Especificaciones Técnicas del Bien o Servicio - Suministro Tiquetes Aéreos.

15.18. Gestionar una reserva nueva en los casos en que las aerolíneas cancelen los vuelos programados y los funcionarios tengan que desplazarse en el horario establecido en las reservas, previa solicitud y aprobación del supervisor del contrato o a quien éste designe según lo establecido en el Anexo No. 1 - Especificaciones Técnicas del Bien o Servicio - Suministro Tiquetes Aéreos.

15.19. Gestionar ante las aerolíneas los descuentos y beneficios otorgados bajo convenios interinstitucionales, garantizando que en las mismas se efectúe la acumulación de estos a nombre del Fondo Nacional del Ahorro S.A., según lo establecido en el Anexo No. 1 - Especificaciones Técnicas del Bien o Servicio - Suministro Tiquetes Aéreos.

15.20. Garantizar el reembolso de tiquetes expedidos (en caso de que sea reembolsable) y que no hayan sido utilizados por el Fondo Nacional del Ahorro S.A. de acuerdo con lo solicitado por el Supervisor del Contrato y según lo establecido en el Anexo No. 1 - Especificaciones Técnicas del Bien o Servicio - Suministro Tiquetes Aéreos, bajo los parámetros de la reglamentación de las tarifas.

15.21. 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 por la Agencia de acuerdo con las condiciones y políticas de las aerolíneas, en lo posible, asignando una tarifa igual para el nuevo tiquete, sin aplicar penalidades, según lo establecido en el Anexo No. 1 - Especificaciones Técnicas del Bien o Servicio - Suministro Tiquetes Aéreos. Para este caso deberá respetarse la reglamentación de la tarifa.

15.22. Expedir las tarjetas de asistencia médica, cuando la entidad lo requiera.

15.23. Comunicar por correo electrónico las novedades presentadas al momento de expedir los tiquetes que ocasionen cambios tarifarios o cobro de penalidades, las cuales deben ser aprobadas por el supervisor del contrato o la persona que este designe.

15.24. Presentar mensualmente previo a la radicación de la factura, al supervisor del contrato o a quien este designe, un informe que contenga: los tiquetes nacionales e internacionales expedidos en el mes, ciudades origen, destino, organizado por usuarios en orden alfabético y fechas de expedición del tiquete, aerolínea, clase, tarifa neta, valor impuesto combustible, IVA, tasa aeroportuaria, tarifa administrativa, otros impuestos, valor total y ejecución presupuestal del contrato, según lo establecido en el Anexo No. 1 - Especificaciones Técnicas del Bien o Servicio - Suministro Tiquetes Aéreos.

15.25. Emitir la factura una vez sea generado el tiquete y remitirla al correo que indique la supervisión del contrato para aprobación de la prefactura.

15.26. Comunicar oportunamente al Fondo Nacional del Ahorro S.A. cuando el saldo del presupuesto por ejecutar se encuentre en el veinte (20%), según lo establecido en el Anexo No. 1 - Especificaciones Técnicas del Bien o Servicio - Suministro Tiquetes Aéreos.

15.27. Presentar informe final al culminar el contrato, informes por tipos de servicio (viajes nacionales, internacionales), ciudades destino, por usuarios en orden alfabético y fechas de expedición de tiquete, factura, aerolínea, clase, número de tiquete, tarifa neta, valor impuesto combustible, IVA, tasa aeroportuaria, tarifa administrativa, otros impuestos y valor total, según lo establecido en el Anexo No. 1 - Especificaciones Técnicas del Bien o Servicio - Suministro Tiquetes Aéreos.

15.28. Responder por los riesgos y perjuicios que se causen a terceros en razón o con ocasión de la ejecución y cumplimiento del contrato que no dependan de la intermediación realizada por el contratista, sino directamente de las aerolíneas.

15.29. Mantener vigente durante la ejecución del contrato el certificado de inscripción en el registro nacional de turismo, expedido por la Dirección General de Turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

15.30. Mantener vigente durante la ejecución del contrato el registro IATA expedido por la Asociación Internacional de Transporte Aéreo respectivamente.
15.31. Presentar a la suscripción del acta de inicio, las hojas de vida de los miembros del equipo de trabajo con los respectivos soportes de formación y certificación de la experiencia mínima exigida en el perfil, según lo establecido en el Anexo No. 1 - Especificaciones Técnicas del Bien o Servicio - Suministro Tiquetes Aéreos, para la verificación del supervisor del contrato.
15.32. Anonimizar la información producto de la prestación del servicio requerido en las actividades del contrato, que tenga relación con el derecho a la intimidad, habeas data, buen nombre y en general aquella información personal o sensible que tenga protección legal, en todo caso el contratista garantizará el cumplimiento de las condiciones de protección de información de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012.
15.33. Dar cumplimiento a la normativa ambiental vigente relacionada con la gestión integral de los residuos generados en atención en salud y otras actividades, además de lo establecido en el artículo 2.8.10.6 del Decreto 780 de 2016 por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.
15.34. Cambiar el personal ofrecido cuando el supervisor del contrato lo requiera debido a quejas, fallas e inconsistencias en el servicio prestado por estos. El mismo deberá ser sustituido inmediatamente por el contratista por uno con los mismos o superiores requisitos.
15.35. Informar al supervisor en un tiempo máximo de cinco (5) días sobre el cambio de alguno de los perfiles con los que se habilito en el proceso de selección y allegar los documentos correspondientes.
15.36. Informar al supervisor en un tiempo máximo de cinco (5) días sobre las opciones de aprovechamiento o la viabilidad de utilizarlos en las próximas compras en beneficio de los trayectos y necesidades
15.37. Notificar al supervisor del contrato cuando el contratista requiera cambio de personal lo cual deberá informar previamente a la supervisión del contrato y allegar la documentación del nuevo personal a más tardar al quinto día hábil de la comunicación, para el aval correspondiente por parte del supervisor.
15.38. Guardar absoluta reserva respecto de la información que le brinde el Fondo Nacional del Ahorro S.A. en desarrollo del objeto contractual, dando estricto cumplimiento a las políticas de seguridad de la información de la entidad.
15.39. Responder ante el Fondo Nacional del Ahorro S.A. 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.
15.40. Mantener estricta reserva en el manejo de la información reservada y clasificada atendiendo a los lineamientos de los manejos de la información establecidos por el Fondo Nacional del Ahorro S.A

16. LUGAR DE EJECUCIÓN.

El desarrollo y ejecución del presente proceso será en la ciudad de Bogotá D.C. y en todo el territorio nacional en donde el Fondo Nacional del Ahorro S.A. tenga o llegare a tener presencia.

Elaboró: Fredy John Jairo Rojas Muñoz – Analista 01 – Gerencia de Gestión Humana
Revisó: Stefanie Perdomo Martín – Analista 02 – Gerencia de Gestión Humana.

ANEXO No. 1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL BIEN O SERVICIO – SUMINISTRO TIQUETES AÉREOS.