FICHA TÉCNICA

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS	
ÍTEM	**DESCRIPCIÓN**
1.	**REQUISITOS GENERALES**
1.1	Suministro de tiquetes aéreos en rutas nacionales para el desplazamiento del recurso humano que realizará visitas in situ en el marco del Convenio Interadministrativo No 1112 de 2026 (FUTIC) – 139 de 2026 (ANE) suscrito entre el FONDO ÚNICO DE TIC y la ANE.
1.2	Software y/o plataforma electrónica por la cual serán suministrados los Tiquetes Aéreos.
2.	**CAPACIDAD OPERACIONAL Y ADMINISTRATIVA**
2.1	**SUMINISTRO DE PASAJES AÉREOS.** El contratista deberá suministrar los tiquetes aéreos requeridos por la ANE para rutas nacionales, procurando en cada caso la tarifa más económica disponible que resulte compatible con las condiciones de fecha, horario, ruta, escalas, duración del viaje, equipaje y demás requerimientos establecidos por la Entidad. Al momento de presentar las opciones de tiquetes, el contratista deberá informar a la ANE las tarifas promocionales, descuentos, beneficios o condiciones especiales que se encuentren vigentes y que puedan ser aplicables al servicio solicitado. El valor total de cada tiquete ofrecido a la ANE deberá corresponder al valor de la tarifa disponible en el mercado a través de la aerolínea para la misma ruta, fecha, horario, condiciones de viaje y clase tarifaria, adicionando únicamente los costos administrativos, impuestos, tasas, contribuciones y demás conceptos que legalmente resulten aplicables y que se encuentren debidamente discriminados en la cotización. En ningún caso el valor cobrado por el contratista podrá superar en un veinte por ciento (20 %) el valor de referencia de la tarifa ofrecida por la respectiva aerolínea, cuando dicho porcentaje corresponda a los costos administrativos y demás conceptos autorizados en el contrato.

2.2	**ATENCIÓN ENLACE Y EJECUTIVO DE CUENTA** El proponente en su oferta y durante el tiempo de ejecución del contrato, deberá garantizar a su costa un enlace para la ANE que garantice la prestación del servicio de tiquetes, el cual contará con todos los sistemas de comunicaciones tales como: computador, software de reservas y hardware, línea telefónica, correo electrónico, acceso directo a internet y a sus canales de distribución, entre otros, lo que permitirá la expedición de tiquetes aéreos, las 24 horas del día los 7 días de la semana ; durante la vigencia del contrato. Así mismo, se debe designar por cuenta del proveedor, un (1) ejecutivo de cuenta quien estará a cargo de enlace entre la agencia de viajes y responsable de la cuenta de la ANE; atención a solicitudes administrativas y suministro de información requerida por parte de la ANE que sea de resorte de la Agencia que este Represente.
2.3	**LISTADO DE TARIFAS.** El oferente deberá consultar la plataforma establecida para cotizar los tiquetes aéreos nacionales (de todas las aerolíneas disponibles para la fecha y trayecto), verificando los rangos tarifarios más económicos para todos los trayectos nacionales. La constancia de las cotizaciones debe entregarse al supervisor en formato PDF como parte de los anexos del Informe Mensual requerido para el pago. El proveedor debe utilizar un descuento mayor o igual al mínimo descuento que aplicó en la oferta económica, además debe informar debidamente a la ANE sobre las restricciones, condiciones y demás aspectos de cada tarifa. La ANE puede exigirle al futuro contratista el tiquete más económico disponible en el rango tarifario solicitado, mostrándole las evidencias recogidas en caso de encontrar grandes diferencias entre los precios por él cotizados y aquellos disponibles en la página web de la aerolínea. Destinos de Tercer Nivel: El contratista deberá gestionar la consecución de pasajes aéreos, no sólo con destino a las ciudades principales, sino, para los destinos de tercer nivel o destinos difíciles a los que deben llegar los funcionarios y colaboradores de la ANE en cumplimiento de las actividades asociadas a su misión institucional.

2.4	**SERVICIO DE COMUNICACIÓN TELEFONÍA, INTERNET Y CELULAR.** El proponente deberá especificar los servicios de comunicación con que cuenta la Agencia a fin de garantizar las respuestas inmediatas entre cualquier eventualidad a nivel nacional, 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 ANE relacionados con el suministro de los tiquetes que requiera esta y ubicación en el Aeropuerto que se solicite a nivel nacional • Correo Electrónico • El proponente deberá suministrar los números de las líneas, así como la dirección(s) o correo electrónico. Disponer del personal necesario y debidamente capacitado que garantice el suministro efectivo de los tiquetes aéreos, así como de una línea de celular de comunicación exclusiva con la ANE, las 24 horas del día, 7 días a la semana durante la vigencia del contrato, cuyos números deberán ser suministrados en el momento de la suscripción del acta de inicio del contrato.
2.5	**BENEFICIOS COMERCIALES.** El proveedor seleccionado deberá otorgar a la ANE, a través del supervisor del contrato, los beneficios comerciales e incentivos a que tenga derecho por parte de todas las aerolíneas, ya sea por el número de tiquetes entregados, por el valor de los mismos, o por cualquier otra eventualidad. Cualquier beneficio que se genere deberá ser cargado a la cuenta de la Agencia Nacional del Espectro NIT 900.334.265-3.
2.6	**INFORMES** Presentar mensualmente un informe al supervisor del contrato en la ANE, que deberá contener como mínimo la siguiente información: número de tiquetes solicitados en el periodo mensual, ordenados por fecha de expedición, especificando el lugar de salida y destino, nombre de usuarios, fecha del viaje, valor de los pasajes adquiridos incluyendo impuestos; reembolsos efectuados; número de la factura, fecha y estado de cuenta del contrato. Además, deberá contener un capítulo aparte en el que se relacionen los tiquetes pendientes por usar, detallando su estado, ruta sin utilizar, record, valores cobrados por agencia de viajes y por aerolínea, valor a reembolsar y condiciones del reembolso y número de factura, sin perjuicio que se convenga modificar los procedimientos para la ejecución y control óptimos del contrato.

2.7	**PENALIDADES** El contratista deberá reutilizar los pasajes aéreos no utilizados por la ANE en rutas nacionales, revisando la tarifa más favorable para la ANE, en lo posible una tarifa igual para el nuevo tiquete, sin aplicar penalidades. Es obligación del contratista 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 familia tarifaria y en lo posible reducir las penalizaciones por cambios. Es obligación del contratista, que el ejecutivo de cuenta asignado reduzca al máximo las posibilidades de que la ANE quede con tiquetes sin usar. **REEMBOLSOS** Es obligación del contratista reducir al máximo los sobrecostos por reembolsos. Es obligación del contratista asesorar a la ANE en los casos en que sea aconsejable de acuerdo con la circunstancia, usar la tarifa con penalidades, en pro de un menor costo para la ANE. Las facturas o certificados de emisión o confirmación de reservas no deben traer anotaciones tales como "pasajes aéreos no reembolsables", etc.
2.8	**RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA FRENTE A TERCEROS Y AL PERSONAL CONTRATADO.** El contratista se hará 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 que el contratista seleccionado utilice para el desarrollo de este contrato serán escogidos por él en su condición de patrono y entre estos y la ANE no existirá vínculo laboral alguno, en consecuencia, será responsabilidad del contratista seleccionado el pago de sus salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales a que haya lugar. Éste será requisito para el pago de las cuentas del mes inmediatamente siguiente. No obstante, la ANE podrá solicitar el reemplazo de cualquiera de los trabajadores vinculados por el contratista seleccionado al servicio del contrato, sin que por este hecho tenga que dar explicación alguna.
3.	**Especificaciones técnicas de los servicios incluidos dentro del suministro de Tiquetes Aéreos**

3.1	El Proponente debe contar con al menos un sistema de distribución global (GDS integrado y/o plataforma tipo aerolínea), que permita reservar y emitir en tiempo real las diferentes opciones del mercado de Tiquetes Aéreos. El documento de Licencia deberá identificar como mínimo: **Código Numérico IATA:** Identificador único que valida a la agencia para realizar reservas directas y emitir tiquetes en nombre de las aerolíneas. **Integración GDS:** Conexión con Sistemas de Distribución Global (como Amadeus o Sabre) para consultar disponibilidad y procesar reservas en tiempo real. **Sistema BSP (Billing and Settlement Plan):** Plataforma estandarizada que agiliza el reporte de ventas, el registro de reservas y la transferencia eficiente de fondos hacia los proveedores El Proveedor debe mantener al menos un sistema de distribución global (GDS integrado y/o plataforma tipo aerolínea) presentada y utilizarlo para el suministro de Tiquetes Aéreos durante la vigencia del contrato. El Proveedor 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 ANE. • Apoyar a la ANE en la consecución de convenios corporativos con las Aerolíneas utilizadas por la ANE y otorgar a la ANE la totalidad de los beneficios y descuentos obtenidos por los mismos. • Ofrecer todos los Tiquetes Aéreos disponibles en el mercado, incluyendo las tarifas más económicas de los tiquetes ofrecidos por las Aerolíneas en sus páginas web. • Discriminar e informar debidamente a la ANE 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 durante las 24 horas del día, los 365 días del año a nivel nacional. Los sistemas de comunicación deben incluir (i) una línea telefónica para el cambio y cancelación de Tiquetes Aéreos, (ii) una línea de atención dedicada a atender requerimientos de pasajeros y (iii) un correo electrónico para solicitar el cambio y cancelación de Tiquetes Aéreos. Adicionalmente, en caso de que la Plataforma presente indisponibilidad, la ANE deberá solicitar la expedición de Tiquetes Aéreos mediante dicho correo electrónico sin que el Proveedor pueda cobrar la Tarifa Administrativa total. • Generar quincenalmente reportes del suministro de Tiquetes Aéreos, y de los Tiquetes Adquiridos, según las necesidades de la ANE. Los reportes deben contener como mínimo la siguiente información de los Tiquetes Aéreos: (i) Número, (ii) Precio, (iii) Ruta, (iv) Nombre del Pasajero, (v) Penalidades en caso de tenerlas, (vi) Fecha, (vii) Estado (Reservado, volado o no volado); entre otra información que requiera la ANE para la toma de decisiones. • Emitir la totalidad de los Tiquetes Aéreos requeridos por la ANE. La Tarifa

	Administrativa facturada para la emisión de Tiquetes Aéreos debe corresponder a la cotizada efectuadas sobre la Plataforma GDS. En los casos de cambios de Tiquetes Aéreos, el Proveedor podrá cobrar la Tarifa Administrativa completa, según regulación de la Aerocivil. • Llevar el control de la ejecución del contrato 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 e informar con una antelación mínima de un periodo de facturación. • Gestionar ante las Aerolíneas, reembolsos por cancelación y cambio de Tiquetes Aéreos de acuerdo con las condiciones y políticas de las Aerolíneas. La Tarifa Administrativa no es reembolsable en los casos de cambios y cancelaciones de Tiquetes Aéreos. • Garantizar que los beneficios ofrecidos por el Proveedor y por las Aerolíneas, y los recursos públicos sean de uso exclusivo de la ANE. • Mantener vigente la licencia IATA presentada para la ejecución del contrato • Informar a la ANE las visas y documentos requeridos para viajes al exterior. Los Proveedores deben publicar dentro de su página web, los requerimientos de tránsito de cada país. • Brindar al personal designado para el manejo de la plataforma por parte de la ANE una capacitación acerca del uso de la dentro de los 7 días hábiles siguientes a la adjudicación del proceso. El contratista deberá suministrar los pasajes aéreos en rutas nacionales en la clase y tarifas que la ANE elija a través del supervisor designado, por correo electrónico y asegurar el suministro de pasajes durante el término de ejecución del contrato dentro de las 24 horas del día, sin importar la temporada, puentes o festivos.
4.	**Especificaciones técnicas de la Plataforma tecnológica**
4.1	Los Proponentes deben presentar y mantener durante la ejecución del contrato, una Plataforma tecnológica por la cual serán suministrados los Tiquetes Aéreos. La Plataforma debe cumplir tanto las características y requisitos no funcionales como los Requerimientos funcionales de la Plataforma. (Ver Anexo GDS)

ANEXO GDS

1. Requerimientos No funcionales

No.	Tipo	Requisito
1	Seguridad-General	La Plataforma debe incluir mecanismos y herramientas de protección frente a ataques informáticos a nivel de Hardware, de Software y de Comunicaciones.
2	Seguridad- Confidencialidad, integridad y disponibilidad	La Plataforma debe incluir mecanismos para garantizar la integridad y disponibilidad de la información y realizar la recuperación en caso de presentarse algún incidente.
3	Seguridad- Autenticación	La Plataforma debe permitir el almacenamiento de las contraseñas utilizando algoritmos de encriptación estándar de la industria como DES, 3DES, entre otros.
4	Seguridad- Autenticación	La Plataforma debe llevar un registro histórico de la hora de todas las acciones ejecutadas por el usuario (Acceso, consulta, creación, modificación, actualización, eliminación y salida, entre otras).
5	Seguridad-Autorización	La Plataforma debe garantizar que solamente el personal autorizado puede obtener acceso a las herramientas, datos o información.
6	Seguridad-Auditoría	La Plataforma debe permitir el acceso a los datos dentro del repositorio de auditoría solamente a los usuarios autorizados.
7	Seguridad-Auditoría	La Plataforma debe notificar al usuario la ejecución exitosa o fallida de todas las transacciones que realice.
8	Seguridad- Comunicación	Utilizar el protocolo de comunicación https
9	Seguridad-Auditoría	La Plataforma debe permitir la identificación de la dirección IP y la ubicación geográfica (Geolocalización) del dispositivo desde el cual se realicen las transacciones

10	Requerimientos generales de la Plataforma-Administración	Sincronizar la hora de la Plataforma con la hora oficial de Colombia (GMT-5) con horas, minutos y segundos y mostrarla en formato hh:mm:ss.
11	Usabilidad - Navegación	Los enlaces de la Plataforma deben ser consistentes
12	Usabilidad - Visibilidad	La Plataforma debe informar al usuario claramente en donde se encuentra dentro de la Plataforma

Elaboración: Elaborado por Colombia Compra Eficiente.

La Plataforma debe estar disponible para suministrar Tiquetes Aéreos a la ANE durante las 24 horas del día, los 365 días del año. 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 incluidos dentro del precio de la Tarifa Administrativa.

2. Requerimientos Funcionales

Número	Requerimiento funcional	Tipo
1	Flujo de aprobación - permitir seleccionar el aprobador	Flujo de aprobación
2	Flujo de aprobación - permitir multi nivel	Flujo de aprobación
3	Flujo de aprobación - permitir aprobación de reservas modificadas	Flujo de aprobación
4	Permitir opciones de tarifas dinámicas - ej. Poder separar tarifas de vuelos en conexión para obtener mejores tarifas	Funcionalidad Económica
5	Posibilidad de visualizar y utilizar Tiquetes Aéreos no volados	Funcionalidad Económica
6	Permitir configurar y visualizar tarifas corporativas a través de códigos obtenidos por convenios corporativos con Aerolíneas	Funcionalidad Económica
7	Permitir diferentes opciones de configuración de visualización de tarifas en la disponibilidad de vuelos	Funcionalidad General
8	Permitir visualización de múltiples tarifas de manera simultanea	Funcionalidad General
9	Permitir configurar y trabajar con uno o 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 mínimo a un sistema GDS.	Funcionalidad General

Número	Requerimiento funcional	Tipo
10	Permitir trabajar con uno o 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	Funcionalidad General
11	Búsqueda y ordenación por tarifa	Funcionalidad General
12	Búsqueda y ordenación por horario	Funcionalidad General
13	Despliegue de tarifas en modo matriz (Aerolínea, tarifa) y con posibilidad de visualizar tarifas disponibles en todo un día	Funcionalidad General
14	Despliegue de mejores tarifas cuando se visualiza ordenado por horario	Funcionalidad General
15	Permitir configurar el sistema en pesos colombianos (COP)	Funcionalidad General
16	Flujo de aprobación integrado con email (Enviar correo electrónico con cada aprobación o rechazo)	Funcionalidad General
17	Permitir el envío de correo electrónico con cada aprobación o rechazo a los involucrados en el proceso.	Funcionalidad General
18	Posibilidad de configurar un usuario de consulta (por ejemplo: pseudo, office id, etc) de los Tiquetes Aéreos emitidos a través del GDS, exclusivo para cada Orden de Compra.	Funcionalidad General
19	Permitir filtrar por selección de clases y Rangos Tarifarios en la disponibilidad de vuelos	Funcionalidad General
20	Proveer sistema de informes o reportes para toma de decisiones con los tiquetes aéreos emitidos y cambiados discriminando el precio del tiquete y los sobrecostos en los que se haya incurrido por modificaciones solicitadas por la ANE. Los reportes deben contener como mínimo la siguiente información de los Tiquetes Aéreos: (i) Número, (ii) Precio, (iii) Ruta, (iv) Nombre del Pasajero, (v) Penalidades en caso de tenerlas, (vi) Fecha, (vii) Estado (Reservado, volado o no volado); entre otra información que requiera la ANE para la toma de decisiones.	Informes
21	Permitir configurar la Plataforma para que, en	Pago

Número	Requerimiento funcional	Tipo
	vez de solicitar información de una tarjeta de crédito, permita emitir el Tiquete Aéreo a través de un botón "Emitir Tiquete".	
22	Permitir configurar estructuras organizacionales (ej. Locaciones, divisiones)	Usuarios
23	Administración de perfiles de usuarios al supervisor de la ANE	Perfiles
24	Permitir edición de permisos de usuarios al supervisor de la ANE	Perfiles
25	Funcionalidades de gestor de viajes: - Página de viajeros / reservas activas por viajero - Posibilidad de reservar en nombre de 1 o varios viajeros	Funcionalidad General
26	La herramienta debe permitir configurar mínimo tres perfiles: 1. Administrador: persona de la ANE con permiso para aprobar la emisión de los Tiquetes Aéreos y gestionar los permisos de los usuarios; 2. Supervisor: persona de la ANE designada por el usuario Administrador para aprobar la emisión de los Tiquetes Aéreos y realizar reservas; y 3: Emisor: Es la persona encargada de la ANE designada por el usuario Administrador para consultar y solicitar la emisión de los Tiquetes Aéreos al supervisor o administrador	Perfiles
27	Permitir la inscripción de los viajeros, que son todos los funcionarios de la ANE que están autorizados para viajar y puedan ser configurados de acuerdo con las políticas de viajes de la ANE	Perfiles
28	Permitir establecer regla de comprar la tarifa más económica, según criterios solicitados	Política de Viajes
29	Permitir definir y configurar reglas de políticas de viaje para la adquisición de Tiquetes Aéreos de la ANE	Política de Viajes
30	Permitir definir grupos de políticas de viaje	Política de Viajes
31	Permitir definir alertas sobre políticas de viaje	Política de Viajes
32	Permitir solicitar justificación y aprobación en caso de que el Tiquete Aéreo solicitado no se	Política de Viajes

Número	Requerimiento funcional	Tipo
	ajuste a lo establecido en las Políticas de viaje de la ANE.	
33	La Plataforma debe contener un botón de "Emitir Tiquete", que emita el Tiquete Aéreo finalizando la transacción.	Funcionalidad General
34	La Plataforma debe enviar un correo electrónico al Supervisor y al Emisor con el Tiquete Aéreo emitido	Funcionalidad General
35	La Plataforma deberá emitir copia del Tiquete Aéreo emitidos discriminando los componentes del valor de este (precio del Tiquete Aéreo e impuestos aplicables).	Funcionalidad General
36	La Plataforma debe permitir exportar datos en diferentes formatos que sean editables y compatibles con Excel.	Funcionalidad General
37	La Plataforma debe ofrecer a los usuarios un sistema de autoservicio que permita recuperar o restablecer las contraseñas de manera segura.	Funcionalidad General
38	Permitir desactivar usuarios de manera que sus datos se mantengan en la Plataforma.	Usuarios
39	La Plataforma debe informar en qué estado se encuentra el trámite que adelanta el usuario.	Funcionalidad General
40	La Plataforma debe mostrar la información de contacto en donde pueden atender las dudas acerca de la Plataforma sin perder la interacción del proceso que se está realizando.	Funcionalidad General
41	La Plataforma debe tener una sección de preguntas frecuentes con datos de ayuda a usuarios.	Funcionalidad General
42	La Plataforma debe permitir el acceso a todas las funcionalidades utilizando una única sesión de usuario.	Funcionalidad General
43	Los usuarios deben poder acceder a la Plataforma desde sus equipos de cómputo utilizando los navegadores Microsoft Edge, Chrome, Safari y Firefox	Funcionalidad General
44	La Plataforma debe mostrar los requerimientos de tránsito de cada país.	Funcionalidad General

Fuente: elaborado por Colombia Compra Eficiente.