UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS
FICHA TÉCNICA

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS	
ÍTEM	**DESCRIPCIÓN**
1	**REQUISITOS GENERALES**
1.1.	CONTRATAR EL SUMINISTRO DE TIQUETES AÉREOS DE PASAJEROS A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL PARA LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS. CÓDIGO: UNSPSC 78111500. CLASE: TRANSPORTE DE PASAJEROS AÉREA.
1.2.	Software y/o plataforma electrónica por la cual serán suministrados los Tiquetes Aéreos. El proponente deberá contar con Certificado de inscripción en el Registro Nacional de Turismo (RNT) vigente, en el ramo de prestación de servicios turísticos de agencias de viajes, el cual deberá mantenerse vigente durante la ejecución del contrato.
2.	**CAPACIDAD OPERACIONAL Y ADMINISTRATIVA**
2.1.	**SUMINISTRO DE PASAJES AÉREOS**. El proponente deberá suministrar los tiquetes aéreos en rutas nacionales e internacionales en la clase y tarifas más económicas y promocionales así mismo informar al momento de solicitar los tiquetes de las reducciones y ofertas que realicen las aerolíneas. El proponente deberá brindar asesoría permanente sobre cambios de itinerario, cancelaciones, penalidades y documentación requerida en aeropuertos; ante cualquier eventualidad deberá dar solución en un plazo máximo de un (1) día calendario, y atender el mismo día cualquier cambio de viaje que se presente.
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 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS 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 Contratista, un (1) ejecutivo de cuenta quien estará a cargo de enlace entre la agencia de viajes y responsable de la cuenta de la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS; atención a solicitudes administrativas y suministro de información requerida por parte de la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS que sea de resorte de la Agencia que este Represente.
2.3.	**LISTADO DE TARIFAS**. El proponente deberá consultar la plataforma establecida para cotizar los tiquetes aéreos nacionales (de todas las aerolíneas disponibles para la fecha y trayecto) e internacionales (de todas las aerolíneas disponibles para la fecha y trayecto), verificando los rangos tarifarios más económicos para todos los trayectos nacionales e internacionales. La constancia de las cotizaciones realizadas deberá ser entregadas al supervisor del contrato en formato PDF, como soporte del Informe Mensual de Ejecución presentado por el contratista para efectos del trámite y pago de los servicios efectivamente prestados. Dichas constancias deberán permitir verificar, como mínimo, la fecha de consulta, el trayecto, la fecha y hora del vuelo, la aerolínea, la tarifa cotizada, las condiciones de la tarifa y las demás opciones disponibles al momento de la consulta. El Contratista debe utilizar un descuento mayor o igual al mínimo descuento que aplicó en la oferta económica, además debe informar debidamente a la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS sobre las restricciones, condiciones y demás aspectos de cada tarifa. La UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS 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. Realizar cotización en todas las opciones posibles en el mercado para el suministro de los tiquetes para la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS, bajo las mejores condiciones del mercado: rutas, escalas, tiempo de solicitud del tiquete y tarifas disponibles. La Agencia de Viajes debe garantizar la tarifa por un periodo de tiempo lo más amplio posible, favoreciendo así los intereses de la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS. 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 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS en cumplimiento de las actividades asociadas a su misión institucional. El contratista deberá remitir por correo electrónico las reservas, emisión y confirmación de los tiquetes en un plazo máximo de una (1) hora y media, y de una (1) hora en los casos en que la Entidad manifieste urgencia, contado a partir de la solicitud. La cotización remitida al supervisor deberá incluir: aerolínea, ruta, fecha, hora de salida, conexiones, tarifa, aeropuerto de salida y código de reserva.
2.4	**SERVICIO DE COMUNICACIÓN TELEFONÍA, INTERNET Y CELULAR.** 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 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS 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 El contratista 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 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS, 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.** En aplicación de los principios de economía, transparencia, responsabilidad y eficiencia que rigen la contratación estatal, el Contratista deberá identificar, informar y hacer efectivos a favor de la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS, los beneficios comerciales, descuentos, incentivos, bonificaciones, créditos, tarifas preferenciales, tiquetes de cortesía, puntos, millas u otros beneficios económicos o en especie que sean otorgados por las aerolíneas o demás Contratista de servicios relacionados con el objeto contractual, siempre que dichos beneficios sean atribuibles a las adquisiciones realizadas con cargo al presente contrato. El Contratista deberá informar al supervisor del contrato, dentro de los informes periódicos de ejecución, los beneficios generados, indicando como mínimo el tercero que los otorga, tipo de beneficio, período o transacciones que lo originaron, valor o cuantificación cuando sea susceptible de valoración económica y mecanismo mediante el cual será reconocido o aplicado a favor de la Entidad. Los beneficios económicos que sean directamente atribuibles a las adquisiciones realizadas con cargo al presente contrato deberán ser reconocidos y aplicados a favor de la Entidad mediante descuentos, notas crédito, saldos a favor, compensaciones o mediante cualquier otro mecanismo permitido por las condiciones comerciales del tercero que otorgue el beneficio y por las disposiciones contractuales aplicables.

	Cuando se trate de beneficios no susceptibles de conversión directa en dinero, tales como millas, puntos, tiquetes de cortesía, upgrades o tarifas preferenciales, el Contratista deberá informar su generación y ponerlos a disposición de la Entidad para su utilización con fines exclusivamente institucionales, cuando las condiciones del programa o de la aerolínea permitan su transferencia o utilización por parte de la Entidad. El Contratista deberá conservar y entregar al supervisor los soportes que permitan verificar la generación, origen, cuantificación y aplicación de los beneficios comerciales e incentivos derivados de las operaciones realizadas con cargo al contrato. Los beneficios comerciales que correspondan exclusivamente a la operación general del Contratista o que se deriven de operaciones no relacionadas con el presente contrato no se entenderán comprendidos en esta obligación. Cuando un beneficio se genere de manera conjunta por operaciones correspondientes a diferentes clientes o contratos, el Contratista deberá establecer y acreditar ante el supervisor el criterio utilizado para determinar la proporción atribuible a las operaciones realizadas con cargo al presente contrato. La obligación aquí prevista se establece sin perjuicio de la remuneración, comisión, tarifa administrativa o FEE expresamente pactado a favor del Contratista en el contrato.

2.6.	**INFORMES** Presentar mensualmente un informe al supervisor del contrato en la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS, que deberá contener como mínimo la siguiente información: número de tiquetes solicitados en el periodo mensual, ordenados de conformidad al rubro presupuestal afectado (es responsabilidad de la agencia en el momento de facturación de cada tiquetes la afectación del rubro presupuestal correspondiente, de no ser así, la agencia deberá asumir los respectivos costos), especificando si son nacionales o internacionales y lugares de destino, 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, récord, 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 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS en rutas nacionales e internacionales, revisando la tarifa más favorable para la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS, 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 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS quede con tiquetes sin usar. **REEMBOLSOS** Es obligación del contratista reducir al máximo los sobrecostos por reembolsos. Es obligación del contratista realizar el trámite de reembolsos por el no uso de tiquetes expedidos, en el menor tiempo posible. Es obligación del contratista asesorar a la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS 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 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS. Las facturas o certificados de emisión o confirmación de reservas no deben traer anotaciones tales como “pasajes aéreos no reembolsables”, etc.

	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 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS 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.
2.8.	Éste será requisito para el pago de las cuentas del mes inmediatamente siguiente No obstante, cuando se presenten dificultades, deficiencias, incumplimientos o situaciones que puedan afectar la adecuada y oportuna prestación del servicio por parte de cualquiera de los trabajadores vinculados por el contratista a la ejecución del contrato, la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS podrá solicitar al contratista que evalúe la asignación o reemplazo del respectivo trabajador, previa comunicación al supervisor del contrato y con el fin de garantizar la adecuada prestación del servicio. Confidencialidad. El contratista en virtud de la suscripción del presente contrato se compromete a: **1.** Manejar de manera confidencial la información que como tal sea presentada, entregada y toda aquella que se genere en torno a ella como fruto de la presentación de sus servicios. **2.** Guardar confidencialidad sobre esa información y no emplearla en beneficio propio o de terceros mientras conserve sus características de confidencialidad o mientras sea manejada como un secreto empresarial o comercial. **3.** Informar inmediatamente al supervisor del contrato sobre cualquier circunstancia presentada en el desarrollo de su trabajo. **4.** Colaborar con la mayor diligencia en la documentación.
2.9	**OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA** 1. Prestar el servicio integral de transporte aéreo de pasajeros a nivel Nacional e Internacional con la capacidad para el oportuno y eficaz desplazamiento de los servidores públicos y/o contratistas de la Entidad, en las diferentes zonas del país. 2. Prestar el servicio de transporte aéreo de pasajeros en rutas operadas por SATENA y expedir los tiquetes aéreos Nacionales e Internacionales de otros operadores, requeridos por la Entidad. 3. Otorgar los beneficios y descuentos de convenios corporativos con las Aerolíneas utilizadas por la Unidad Solidaria. 4. Brindar soluciones oportunas en torno a la búsqueda de tarifas preferenciales y más económicas para la Entidad, en cumplimiento de la regulación normativa relacionada con la austeridad del gasto. 5. Gestionar búsquedas inmediatas en los destinos solicitados por la Entidad, que permitan el desplazamiento de los funcionarios y/o contratistas de la Unidad, para el cumplimiento oportuno de las comisiones de servicios. 6. Brindar la asesoría necesaria respecto de la información referida a cada viaje, en cambios de itinerarios, cancelaciones, penalidades, documentación a presentar en los aeropuertos, contando con atención personalizada permanente de conformidad con las necesidades y requerimientos de la Entidad 7. Informar a la Entidad las restricciones, condiciones y demás aspectos de la familia y/o rango tarifario del Tiquete Aéreo solicitado. 8. 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 una línea telefónica dedicada a atender requerimientos y un correo electrónico para las solicitudes. 9. Informar a la Entidad en forma permanente las ofertas que realicen las aerolíneas, así como los beneficios comerciales e incentivos a los que se tenga derecho. 10. Remitir por correo electrónico las reservas, emisión y confirmación de los tiquetes en un tiempo máximo de una (1) hora y media, exceptuando casos donde la Entidad manifieste urgencia en la emisión de los tiquetes (caso en el cual deberá aplicarse el término de 1 hora), contada a partir de las solicitudes de la Unidad. 11. Prestar los servicios relacionados con la búsqueda, reserva y entrega de tiquetes aéreos en rutas Nacionales e Internacionales en clase económica teniendo en cuenta las restricciones, además de las condiciones de viaje requeridas por la Entidad. 12. Responder y enviar al Supervisor del contrato las solicitudes de cotización de tiquetes con una relación de las tarifas de los tiquetes aéreos más económicos disponibles según las condiciones solicitadas por la Entidad, incluyendo en la cotización las características de este (Aerolínea, ruta, fecha, hora de salida, conexiones, tarifa, aeropuerto de salida y código de reserva) y condiciones de los rangos tarifarios cotizados y el costo de penalidad por cancelaciones y cambios.

	13. Realizar el trámite de reembolsos por el no uso de tiquetes expedidos, en el menor tiempo posible. 14. Atender el mismo día cualquier cambio de viaje que se presente y expedir los tiquetes dentro de los plazos requeridos por el supervisor del contrato o por la persona autorizada. 15. Atender y tramitar en forma inmediata y efectiva cualquier modificación, conexión, cancelación, confirmación o cambio que se presente en las reservas o tiquetes previamente expedidos, que sea solicitado por el Supervisor del contrato o por la persona autorizada por la Entidad, garantizando la gestión correspondiente dentro de los plazos requeridos, sin generar un cobro adicional por concepto de tarifa administrativa respecto de la operación inicialmente facturada. Lo anterior, sin perjuicio de las penalidades, diferencias tarifarias, impuestos, tasas u otros conceptos que, de acuerdo con las condiciones de la tarifa adquirida y las políticas de la respectiva aerolínea, sean efectivamente aplicables y debidamente soportados. 16. Generar y presentar mensualmente reportes de los viajes realizados por el servicio de transporte prestado, en medio magnético al supervisor del contrato, según las necesidades la Entidad, los cuales deben contener como mínimo la siguiente información: ● Número, ● Precio (discriminado) ● Ruta ● Nombre del Pasajero, ● Penalidades en caso de tenerlas, ● Fecha, ● Estado (Reservado, volado o no volado) 17. Garantizar una plataforma virtual, con asignación de usuario y contraseña a la Entidad que permita la emisión de tiquetes directamente. 18. Gestionar, ante las respectivas aerolíneas, las modificaciones, cambios, cancelaciones y reembolsos de los tiquetes aéreos, de conformidad con las condiciones y políticas de las tarifas adquiridas. El Contratista deberá informar previamente a la Entidad sobre las penalidades, restricciones, diferencias tarifarias y demás costos que eventualmente se generen. La tarifa administrativa correspondiente a la emisión inicial del tiquete no será objeto de un nuevo cobro por la gestión de modificación, cambio, conexión, confirmación o cancelación solicitada por la Entidad, ni será reembolsable cuando las condiciones aplicables al tiquete no contemplen su devolución. 19. Prestar el servicio de transporte aéreo incluyendo las tarifas más económicas de los tiquetes ofrecidos por las diferentes aerolíneas. 20. Gestionar los reembolsos derivados de la cancelación, cambio o no utilización de los tiquetes aéreos, de acuerdo con las condiciones y políticas de las respectivas aerolíneas, efectuando las gestiones necesarias para obtener la devolución de los valores que resulten procedentes. Los reembolsos se efectuarán sobre los conceptos efectivamente reembolsables conforme a las condiciones de la tarifa adquirida. La tarifa administrativa cobrada por la emisión inicial del tiquete no será objeto de reembolso, salvo que la normativa aplicable, la aerolínea o las condiciones específicas de la tarifa dispongan expresamente lo contrario. 21. Dar cumplimiento a la oferta de servicios presentada. 22. Realizar cambios de reservas y de tiquetes después de expedidos. 23. Disponer de mínimo una (01) persona con disponibilidad de 24 horas durante los 7 días de la semana, para atención de requerimientos de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias. 24. Pagar los salarios y prestaciones sociales del personal que emplee para la prestación del servicio contratado.
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. (Ver Unidad administrativa Especial de Organizaciones Solidarias. Anexo GDS) El Contratista 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 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 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS. Apoyar a la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS en la consecución de convenios corporativos con las Aerolíneas utilizadas por la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS y otorgar a la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS 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 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS 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. En caso de indisponibilidad de la Plataforma, la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS podrá solicitar la expedición de los Tiquetes Aéreos mediante el correo electrónico o los demás canales de atención dispuestos por el Contratista, manteniéndose en estos casos la aplicación de la tarifa administrativa en el porcentaje ofertado y adjudicado, sin que pueda cobrarse una tarifa administrativa adicional por razón del canal utilizado para la solicitud. Generar mensualmente reportes del suministro de Tiquetes Aéreos, y de los Tiquetes Adquiridos, según las necesidades de la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS . 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 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS para la toma de decisiones. El Contratista deberá emitir la totalidad de los Tiquetes Aéreos requeridos por la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS. Para cada tiquete se aplicará la Tarifa Administrativa vigente y establecida para la respectiva operación. El valor a reconocer al Contratista por concepto de Tarifa Administrativa se determinará aplicando a dicha tarifa el porcentaje ofertado por el Contratista y adjudicado como resultado de la Subasta Inversa Electrónica. El porcentaje ofertado corresponde al porcentaje de la Tarifa Administrativa que será cobrado por el Contratista y no constituye un porcentaje de descuento sobre dicha tarifa.Para efectos de la selección, se tendrá en cuenta el menor porcentaje ofertado, de conformidad con las condiciones establecidas en los documentos del proceso. En los casos de modificación, conexión, cancelación, confirmación o cambio de Tiquetes Aéreos previamente expedidos, solicitados por el Supervisor del contrato o por la persona autorizada por la Entidad, no habrá lugar al cobro de una nueva tarifa administrativa por dicha gestión. Lo anterior no comprende las penalidades, diferencias de tarifa, impuestos, tasas, cargos o demás conceptos que sean establecidos por la respectiva aerolínea de acuerdo con las condiciones de la tarifa adquirida, los cuales deberán ser previamente informados y debidamente soportados. La tarifa administrativa cobrada por la emisión inicial del tiquete no será reembolsable en los eventos de cambio,

	cancelación o no utilización del tiquete, salvo cuando su devolución resulte procedente de conformidad con la normativa aplicable, las condiciones de la tarifa adquirida o las políticas de la respectiva aerolínea. El Contratista deberá llevar un control permanente y actualizado de la ejecución del contrato, incluyendo como mínimo el valor ejecutado, el saldo disponible y el porcentaje de ejecución presupuestal, y deberá suministrar esta información al Supervisor del contrato cuando sea requerida. Con el fin de prevenir la generación de obligaciones que excedan el valor contratado, el Contratista deberá informar al Supervisor del contrato cuando la ejecución acumulada alcance los siguientes niveles: a) **70 % de ejecución:** primera alerta preventiva sobre el nivel de ejecución presupuestal; b) **80 % de ejecución:** segunda alerta preventiva, acompañada de la proyección estimada del saldo disponible y de los compromisos pendientes de facturación; c) **90 % de ejecución:** alerta de proximidad al agotamiento del presupuesto, indicando expresamente el saldo disponible y las solicitudes o reservas pendientes de emisión. Una vez agotado el valor contratado y/o la disponibilidad presupuestal destinada a la ejecución del contrato, el Contratista no podrá expedir nuevos Tiquetes Aéreos ni adquirir compromisos con cargo al contrato que excedan su valor, salvo que previamente se haya efectuado y formalizado la modificación contractual que corresponda y exista la disponibilidad presupuestal respectiva. En todo caso, el Contratista deberá coordinar con el Supervisor del contrato la atención de las solicitudes pendientes y abstenerse de generar obligaciones que impliquen la ejecución del contrato por encima del valor contratado. Garantizar que los beneficios ofrecidos por el Contratista y por las Aerolíneas, y los recursos públicos sean de uso exclusivo de la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS. Mantener vigente la licencia IATA presentada para la ejecución del contrato.

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 encripción 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

Fuente: elaborado por Colombia Compra Eficiente - Especificaciones técnicas de los servicios incluidos dentro del suministro de Tiquetes Aéreos

La Plataforma debe estar disponible para suministrar Tiquetes Aéreos a la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS durante las 24 horas del día, los 365 días del año. El Contratista 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
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
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 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS. 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 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS para la toma de decisiones.	Informes
21	Permitir configurar la Plataforma para que, en vez de solicitar información de una tarjeta de crédito, permita emitir el Tiquete Aéreo a través de un botón “Emitir Tiquete”.	Pago
22	Permitir configurar estructuras organizacionales (ej. Locaciones, divisiones)	Usuarios
23	Administración de perfiles de usuarios al supervisor de la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS	Perfiles
24	Permitir edición de permisos de usuarios al supervisor de la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS	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 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS con permiso para aprobar la emisión de los Tiquetes Aéreos y gestionar los permisos de los usuarios; 2. Supervisor: persona de la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS 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 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS 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 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS que están autorizados para viajar y puedan ser configurados de acuerdo con las políticas de viajes de la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS	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 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS	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 ajuste a lo establecido en las Políticas de viaje de la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS .	Política de Viajes
33	La Plataforma debe contener un botón de “Emitir Tiquete”, que emita el	Funcionalidad
Número	Requerimiento funcional	Tipo

	Tiquete Aéreo finalizando la transacción.	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 Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, segura.	Funcionalidad General
38	Permitir desactivar usuarios de Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias para 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 - Especificaciones técnicas de los servicios incluidos dentro del suministro de Tiquetes Aéreos

Elaboró: _____

RONAL ALEXIS GÓMEZ RIVERA

Coordinador Grupo de Gestión Humana

Revisó y aprobó: _____

JOSE DARIO SALAZAR BERNAL

Subdirector Nacional - Ordenador del Gasto (D)