CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TECNICAS

A continuación, se establecen las condiciones técnicas mínimas que debe tener en cuenta el proponente para prestar de manera eficaz, eficiente y oportuna los servicios requeridos para el suministro de tiquetes de la Contraloría General en los siguientes términos:

1. OBJETO

- *SUMINISTRO DE TIQUETES AEREOS EN RUTAS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA EL DESPLAZAMIENTO DE LOS SERVIDORES PUBLICOS Y CONTRATISTAS DE LA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA, CUANDO EN EJERCICIO DE SUS FUNCIONES O POR NECESIDAD DEL SERVICIOS REQUIERAN TRASLADARSE AL INTERIOR O EXTERIOR DEL PAIS.*

- **SUMINISTRO DE PASAJES AÉREOS.**

El oferente deberá suministrar los tiquetes aéreos en rutas nacionales e internacionales en la clase y tarifas más económicas y promocionales; así mismo, deberá informar, al momento de solicitar los tiquetes, las reducciones y ofertas que realicen las aerolíneas.

- **ATENCIÓN ENLACE Y EJECUTIVO DE CUENTA**

Durante el periodo de ejecución del contrato, se deberá garantizar a su costa (1) **un enlace exclusivo para la Contraloría** *General de la República 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.*

- *El enlace deberá contar con mínimo diez (10) años de experiencia en cotización, reserva y expedición de tiquetes aéreos nacionales e internacionales.*

- *El proponente que resulte adjudicatario deberá adjuntar hoja de vida de la persona a cargo del enlace.*

*Así mismo, se debe suministrar por cuenta del proveedor***, un (1) ejecutivo de cuenta** *quien estará a será el enlace entre la agencia de viajes y el responsable de la cuenta de la Contraloría General de la República con el fin de atender solicitudes administrativas y suministrar información requerida por parte de la CGR que sea de resorte de la Agencia que este represente.*

- **LISTADO DE TARIFAS.**

El oferente deberá consultar la plataforma establecida para cotizar los tiquetes aéreos nacionales (mínimo 2 cotizaciones) e internacionales (mínimo 2 cotizaciones), verificando los rangos tarifarios más económicos para todos los trayectos nacionales e internacionales. El proveedor debe utilizar un descuento mayor o igual al mínimo descuento que aplicó en la oferta económica y debe informar debidamente a la CGR sobre las restricciones, condiciones y demás aspectos de cada tarifa. La CGR 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.

SERVICIO DE LÍNEA TELEFÓNICA, FAX Y CELULAR:

El proponente deberá garantizar los servicios de comunicación a fin de brindar las respuestas inmediatas para 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 reserva(s)*
✓ *Línea(s) d celular*
✓ *Línea(s) de atención 24 horas al día, la cual atenderá los requerimientos que haga la entidad relacionados con el suministro de los tiquetes que requiera esta y ubicación en el Aeropuerto que se solicite a nivel nacional e internacional*
✓ *Correo Electrónico*
✓ *El proponente deberá suministrar los números de las líneas, así como la dirección(es) 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 CGR, 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.

- **BENEFICIOS COMERCIALES:**

El proveedor seleccionado deberá otorgar a la Contraloría, 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 estos, o por cualquier otra circunstancia.

- **INFORMES:**

Presentar quincenalmente un informe al supervisor del contrato en la CGR, que deberá contener, como mínimo, la siguiente información: (1) número de tiquetes solicitados en el periodo quincenal, ordenados de conformidad al rubro presupuestal afectado (Es responsabilidad de la agencia, en el momento de facturación de cada tiquetes, identificar la afectación del rubro presupuestal correspondiente, pues de no ser así, deberá asumir los respectivos costos), especificando si son nacionales o internacionales, lugares de destino, usuarios, fecha del viaje, (2) valor de los pasajes adquiridos incluyendo impuestos, (3) reembolsos efectuados, (4) número de la factura, (5)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.

- **PENALIDADES:**

En los casos donde se presente cobros adicionales por concepto de penalidades, el contratista gestionará ante la respectiva aerolínea lo pertinente y los costos serán asumidos por la entidad.

- **REEMBOLSOS:**

El contratista gestionará de manera oportuna ante la respectiva aerolínea los reembolsos a que haya lugar.

- **RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA FRENTE A TERCEROS Y AL PERSONAL CONTRATADO:**

El proveedor seleccionado 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 emplee para el desarrollo de este contrato, serán escogidos por él en su condición de patrono y entre estos y la Contraloría General de la República 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, lo anterior, la Contraloría General de la República podrá solicitar el reemplazo de cualquiera de los trabajadores vinculados por el contratista seleccionado al servicio del contrato.

SEGURIDAD SOCIAL

El oferente seleccionado será responsable del reclutamiento, selección, afiliación al Sistema de Seguridad Social Integral, además de mantener contratado en los términos de ley al personal que prestará el servicio de suministro de tiquetes en la Contraloría General de la República en Bogotá. Así, se compromete también a realizar el pago oportuno de los aportes correspondientes al sistema de seguridad Social, dando cumplimiento a las exigencias señaladas en la Ley 789 de 2002, 828/2003, y demás normatividad vigente y aplicable sobre la materia.

- **ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA**

Los Proponentes deben contar y mantener durante la ejecución del contrato, una Plataforma tecnológica por la cual serán suministrados los Tiquetes Aéreos y que tenga conexión a las nuevas tecnologías de distribución (NDC). Las aerolíneas Avianca y Latam deben estar en la capacidad de ofrecer las tarifas NDC. La Plataforma deberá suministrar los tiquetes aéreos en todas las aerolíneas disponibles en el mercado tanto en rutas nacionales como internacionales para todas las rutas aéreas disponibles, en la clase y tarifas más económicas y promocionales.

- *La plataforma debe mostrar, al momento de emitir la reserva, el descuento ofertado y evidenciar el valor total del tiquete al ser emitido.*

La Plataforma debe estar disponible para suministrar Tiquetes Aéreos a las Entidades Compradoras 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 establecido para el servicio a la entidad.

- **CARACTERISTICAS TÉCNICAS QUE DEBE GARANTIZAR EL CONTRATISTA (REF ANEXO 1 TECNICO)**

El proveedor debe contar con **al menos dos (2) sistemas 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.*

Ofrecer y suministrar el personal y recursos requeridos para la atención y prestación de los servicios sin costos, comisiones o tarifas adicionales para la CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA.

- *A continuación, se relaciona lo mencionado*

1. *ESPECIFICACIONES TÉCNICAS*	
	Deberá aportar nombre de las plataformas ofrecidas
	Deberá garantizar funcionalmente (2) SISTEMAS GDS (sistema de distribución Global) y/o plataforma tipo (aerolínea), que mínimo la plataforma contenga las cuatro aerolíneas a saber: (AVIANCA, LATAM, SATENA y CLIC). Debe contar con integración de canales de reserva NDC que permitan reservas las tarifas en clases más económicas de vuelos
	Se deberá garantizar el suministro de los tiquetes aéreos en todas las aerolíneas disponibles en el mercado tanto en rutas nacionales como internacionales para todas las rutas aéreas disponibles, en la clase y tarifas más económicas y promocionales.

2.	*CAPACIDAD OPERACIONAL Y ADMINISTRATIVA*
	(1) AGENTE ENLACE – Mínimo diez (10) años de experiencia en cotización, reserva y expedición de tiquetes aéreos nacionales e internacionales. (1) *Nota:* **El agente será enlace exclusivo para la Contraloría General de la República durante la ejecución del contrato. No deberá generar costos adicionales a la entidad.**
	(1) EJECUTIVO DE CUENTA - Cinco (5) años de experiencia como ejecutivo de cuenta, enlace para agencias de viajes y responsable en atención a requerimientos administrativos, y suministro de información requerida a solicitudes de la entidad durante la ejecución del contrato, No deberá generar costos adicionales a la entidad. *Nota: El ejecutivo de cuenta será exclusivo para la Contraloría General de la República durante la ejecución del contrato. No deberá generar costos adicionales a la entidad.*
	Carta suscrita por el Representante legal mediante la cual se garantice que el servicio emisión de tiquetes por necesidad de la Entidad deberá prestarse durante las 24 horas.
	Comunicación en la cual se comprometa el proveedor a realizar las CAPACITACIONES que se requieren al personal designado para el manejo de la plataforma por parte de la Contraloría General de La República acerca del uso de la plataforma, durante los siete (7) días hábiles siguientes a la adjudicación del proceso, mínimo (2) horas.
	SERVICIO DE COMUNICACIÓN TELEFONÍA, INTERNET Y CELULAR. – Deberá aportar los siguientes servicios de comunicación: • *Línea (s) de celular (número exclusivo para la Entidad)* • *Línea (s) fija (s) de reservas disponibilidad permanente.* • *Correo Electrónico exclusivo para la Entidad.* • *Línea (s) de atención 24 horas (operador exclusivo para la entidad)* ** Deberá suministrar los números de las líneas de servicio, así como la dirección(s) o correo electrónico, directo con la agencia*

3.	*ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA*

	El oferente debe presentar carta de compromiso, y mantener durante la ejecución del contrato, una Plataforma tecnológica por la cual serán suministrados los Tiquetes Aéreos con los siguientes requisitos de funcionamiento de la PLATAFORMA Y/O SOFTWARE: **A.** *REQUISITOS NO FUNCIONALES* **B.** *REQUERIMIENTOS FUNCIONALES DE LA PLATAFORMA* **C.** *REQUERIMIENTO FUNCIONALIDAD GENERAL*

4.	*REQUISITOS NO FUNCIONALES* • *SEGURIDAD - GENERAL: La plataforma debe incluir mecanismos y herramientas de protección frente a ataques informáticos a nivel de Hardware, de Software y de Comunicaciones.* • *SEGURIDAD - CONFIDENCIALIDAD, INTEGRIDAD Y DISPONIBILIDAD: La plataforma debe incluir mecanismos para garantizar la integridad y disponibilidad de la información y realizarla recuperación en caso de presentarse algún incidente.* • *SEGURIDAD - AUTENTICACIÓN: La plataforma debe permitir el almacenamiento de las contraseñas utilizando algoritmos de inscripción estándar de la industria como DES, 3DES, entre otros.* • *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).* • *SEGURIDAD – AUTORIZACIÓN: La plataforma debe garantizar que solamente el personal autorizado puede obtener acceso a las herramientas, datos o información.* • *SEGURIDAD – AUDITORÍA: La plataforma debe permitir el acceso a los datos dentro del repositorio de auditoría solamente a los usuarios autorizados.* • *SEGURIDAD – AUDITORÍA: La plataforma debe notificar al usuario la ejecución exitosa o fallida de todas las transacciones que realice.* • *SEGURIDAD – COMUNICACIÓN: Utilizar el protocolo de comunicación https.* • *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.* • *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. USABILIDAD – NAVEGACIÓN: Los enlaces de la plataforma deben ser consistentes. USABILIDAD – VISIBILIDAD: La plataforma debe informar al usuario claramente en donde se encuentra dentro de la plataforma.*
B	*REQUERIMIENTOS FUNCIONALES DE LA PLATAFORMA*
	• *Flujo de aprobación - permitir seleccionar el aprobador: FLUJO DEAPROBACIÓN* • *Flujo de aprobación - permitir multi nivel: FLUJO DE APROBACIÓN* • *Flujo de aprobación – permitir aprobación de reservas modificadas: FLUJO DE APROBACIÓN* • *Permitir opciones de tarifas dinámicas – ej. Poder separar tarifas de vuelos en conexión para obtener mejores tarifas: FUNCIONALIDAD ECONÓMICA* • *Posibilidad de visualizar y utilizar Tiquetes Aéreos no volados: FUNCIONALIDAD ECONÓMICA* • *Permitir configurar y visualizar tarifas corporativas a través de códigos obtenidos por convenios corporativos o Aerolíneas: FUNCIONALIDAD ECONÓMICA* • *Permitir diferentes opciones de configuración de visualización de tarifas en la disponibilidad de vuelos. FUNCIONALIDAD GENERAL* • *Permitir visualización de múltiples tarifas de manera simultánea: FUNCIONALIDAD GENERAL* • *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*

	• *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* • *Búsqueda y ordenación por tarifa: FUNCIONALIDAD GENERAL* • *Búsqueda y ordenación por horario: FUNCIONALIDAD GENERAL* • *Despliegue de tarifas en modo matriz (Aerolínea, tarifa) y con posibilidad de visualizar tarifas disponibles en todo un día: FUNCIONALIDAD GENERAL.* • *Despliegue de mejores tarifas cuando se visualiza ordenando por horario: FUNCIONALIDAD GENERAL.* • *Permitir configurar el sistema en pesos colombianos (COP): FUNCIONALIDAD GENERAL.* • *Flujo de aprobación integrado con email (Enviar correo electrónico con cada aprobación o rechazo): FUNCIONALIDAD GENERAL.* • *Permitir el envío de correo electrónico con cada aprobación o rechazo a los involucrados en el proceso: FUNCIONALIDAD GENERAL.* • *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.* • *Permitir filtrar por selección de clases y Rangos tarifarios en la disponibilidad de vuelos: FUNCIONALIDAD GENERAL.* • *Permitir validar pasajero por documento de identificación.* • *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 Entidad Compradora. 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 Entidad Compradora para la toma de decisiones: INFORMES* • *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* • *Permitir configurar estructuras organizacionales (ej. Locaciones, divisiones): USUARIOS* • *Administración de perfiles de usuarios al supervisor de cada Entidad Compradora: PERFILES* • *Permitir edición de permisos de usuarios al supervisor de cada Entidad Compradora: PERFILES* • *FUNCIONALIDADES VERIFICABLES:* • *Página de viajeros / reservas activas por viajero* • *Posibilidad de reservar en nombre de 1 o varios viajeros*
C	*REQUERIMIENTO FUNCIONALIDAD GENERAL*
	• *La herramienta debe permitir configurar mínimo tres perfiles: 1. Administrador: persona de la Entidad Compradora con permiso para aprobar la emisión de los tiquetes aéreos y gestionar los permisos de los usuarios; 2. Supervisor: persona de la Entidad Compradora designada por el usuario Administrador para aprobarla emisión de los Tiquetes Aéreos y realizar reservas; y 3. Emisor: es la persona encargada de la Entidad Compradora designada por el usuario administrador para consultar y solicitar la emisión de los tiquetes aéreos al supervisor o administrador: PERFILES*

	• *Permitir la inscripción de los viajeros, que son todos los funcionarios de la Entidad Compradora que están autorizados para viajar y puedan ser configurados de acuerdo con las políticas de viajes de la Entidad: PERFILES* • *Permitir establecer regla de comprar la tarifa más económica, según criterios solicitados: POLÍTICA DE VIAJES* • *Permitir definir y configurar reglas de políticas de viaje para la adquisición de tiquetes aéreos de la Entidad Compradora: POLÍTICA DE VIAJES* • *Permitir definir grupos de políticas de viaje: POLÍTICA DE VIAJES* • *Permitir definir alertas sobre políticas de viaje: POLÍTICA DEVIAJES* • *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 Entidad Compradora: POLÍTICA DE VIAJES* • *La plataforma debe contener un botón de "Emitir Tiquete", que emita el tiquete aéreo finalizando la transacción: FUNCIONALIDAD GENERAL* • *La plataforma debe enviar un correo electrónico al Supervisor y al Emisor con el Tiquete aéreo emitido: FUNCIONALIDAD GENERAL* • *La plataforma deberá emitir copia del tiquete aéreo emitido discriminando los componentes del valor de este (precio del tiquete aéreo e impuestos aplicables): FUNCIONALIDAD GENERAL* • *La plataforma debe permitir exportar datos en diferentes formatos que sean editables y compatibles con Excel: FUNCIONALIDAD GENERAL* • *La plataforma debe ofrecer a los usuarios un sistema de autoservicio que permita recuperar o restablecer las contraseñas de manera segura: FUNCIONALIDAD GENERAL* • *Permitir desactivar usuarios de manera que sus datos se mantengan en la plataforma: USUARIOS.* • *La plataforma debe informar en qué estado se encuentra el trámite que adelanta el usuario: FUNCIONALIDAD GENERAL* • *La plataforma debe mostrar la información de contacto en donde pueden atender las deudas acerca de la Plataforma sin perder la interacción del proceso que se está realizando: FUNCIONALIDADGENERAL* • *La plataforma debe tener una sección de preguntas frecuentes con datos de ayuda a usuarios: FUNCIONALIDAD GENERAL* • *La plataforma debe permitir el acceso a todas las funcionalidades utilizando una única sesión de usuario: FUNCIONALIDAD GENERAL* • *Los usuarios deben poder acceder a la plataforma desde sus equipos de cómputo utilizando los navegadores Microsoft Edge, Chrome, Safari y Firefox: FUNCIONALIDAD GENERAL* • *La plataforma debe mostrar los requerimientos de tránsito de cada país: FUNCIONALIDAD GENERAL*

CONTRALORÍA
General de la República

FICHA TÉCNICA DE CRITERIOS DE ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

EL CONTRATISTA deberá priorizar la accesibilidad para personas con discapacidad en la prestación del servicio sin generar costos adicionales a la Entidad siempre y cuando las condiciones de ejecución lo permitan:

Situación	Acción que debe realizar el contratista
Persona con discapacidad física o movilidad reducida.	*Coordinar con la aerolínea la asistencia en aeropuerto, incluyendo silla de ruedas, acompañamiento y embarque prioritario, sin costos adicionales para la entidad.*
Usuario con discapacidad informa una necesidad especial posterior a la emisión del tiquete	*Gestionar de forma oportuna los ajustes razonables ante la aerolínea y confirmar su aceptación antes del viaje.*
Identificación de barreras de accesibilidad durante la ejecución del contrato	*Implementar acciones correctivas inmediatas y reportar a la supervisión contractual las medidas adoptadas.*

Con la suscripción del presente anexo, el Proponente se compromete a dar cumplimiento de todas y cada una de las exigencias plasmadas para garantizar la correcta ejecución del contrato.

FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL: _____
CEDULA DE CIUDADANÍA: _____
NOMBRE DE LA EMPRESA O SOCIEDAD: _____
NIT DE LA EMPRESA Y/O SOCIEDAD: _____