

Especificaciones Técnicas del Suministro de Tiquetes Aéreos

1. Características de los servicios incluidos en el Suministro de Tiquetes Aéreos

El Proponente debe contar con al menos un GDS que permita reservar y emitir en tiempo real las diferentes opciones del mercado de Tiquetes Aéreos. El Proponente debe adjuntar certificación emitida por un GDS para acreditar la relación comercial y la vigencia del contrato entre las partes. El Proveedor debe mantener al menos un GDS operativo y utilizarlo para el suministro de Tiquetes Aéreos durante la vigencia del Acuerdo Marco de Precios.

El Proveedor debe contar con los medios para suministrar los Tiquetes Aéreos a las Entidades Compradoras durante las 24 horas del día, los 365 días del año. El Proveedor debe enviar las cotizaciones, reservas y los Tiquetes Aéreos al correo electrónico del funcionario o contratista viajero y/o de la persona que designe el supervisor de la Orden de Compra, en un plazo máximo de una (1) hora contada a partir de la recepción de la solicitud de la Entidad Compradora. En casos que la Entidad Compradora solicite más de veinte (20) cotizaciones, reservas o emisiones en el lapso de un hora, el Proveedor cuenta con una (1) hora adicional para presentar aquellas que excedan el número de veinte (20).

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 Entidad Compradora:

- Gestionar convenios ante las Aerolíneas utilizadas por la Entidad Compradora y otorgar a la Entidad Compradora la totalidad de los beneficios y descuentos obtenidos por los mismos.
- Ofrecer las tarifas de Tiquetes Aéreos disponibles en el mercado incluyendo la más económica disponible.
- Discriminar e informar debidamente a la Entidad Compradora sobre las restricciones, condiciones y demás aspectos de cada tarifa.
- Garantizar la respuesta durante las 24 horas del día, los 365 días del año a nivel nacional. Los sistemas de comunicación deben incluir línea de reservas y de atención dedicada a atender requerimientos de pasajeros (celular o fija) y correo electrónico.
- Contar con el personal y los sistemas de comunicación necesarios para atender llamadas de viajeros durante las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Generar reportes según las necesidades de cada Entidad Compradora.
- Proveer a las Entidades Compradoras cuando estas lo requieran y el promedio anual de la Orden de Compra supere los \$700.000.000, aplicativos para administrar el flujo de aprobación de los Tiquetes Aéreos. Estos aplicativos permiten a los funcionarios y contratistas de la Entidad Compradora interactuar con el supervisor y solicitar Tiquetes Aéreos al Proveedor. El aplicativo debe permitir: (i) que el funcionario o contratista solicite el Tiquete; (ii) que el supervisor apruebe la solicitud; (iii) la generación y envío de un mensaje de confirmación de la solicitud al funcionario o contratista, y al supervisor; y (iv) que la solicitud sea transmitida al Proveedor con la autorización del supervisor.
- Garantizar cuando la Entidad Compradora lo solicite, asistencia por parte de un asesor en los aeropuertos en los cuales tenga presencia el Proveedor.



- Llevar el control de la ejecución del contrato a fin de no sobrepasar el presupuesto contratado.
- Gestionar reembolsos por cancelación y cambio de Tiquetes Aéreos de manera mensual de acuerdo a las condiciones y políticas de las Aerolíneas.
- Garantizar que los beneficios ofrecidos por el Proveedor y por las Aerolíneas, sean de uso exclusivo de la Entidad Compradora, sus funcionarios y contratistas en el ejercicio de sus funciones.
- Presentar mensualmente o a solicitud de la Entidad Compradora el reporte BSP LINK con el fin de soportar las facturas presentadas de Tiquetes Aéreos volados y los Tiquetes Aéreos expedidos durante el periodo.
- Prestar el suministro de transporte aéreo a regiones apartadas del país en donde no operen las Aerolíneas de transporte regular, garantizando que el servicio lo prestarán a través de Aerotaxis o Aerolíneas legalmente establecidas para prestar dicho servicio.

Los incumplimientos de las especificaciones técnicas previamente mencionadas generan sanciones a los Proveedores. Estas pueden ser consultadas en la minuta del Contrato.

2. Asesores *Implant* y Ejecutivos de Cuenta

Los Proveedores deben estar en capacidad de ofrecer Asesores *Implant* y Ejecutivos de Cuenta sin costo adicional cuando el promedio anual de la Orden de Compra sea mayor o igual que \$1.000.000.000 según la Tabla 1:

Tabla 1. Número máximo de Asesores *Implant* según presupuesto

Promedio anual de la Orden de Compra	Número máximo de Asesores <i>Implant</i>
Menor a \$1.000.000.000	0
\$1.000.000.000 hasta \$1.500.000.000	1
\$1.500.000.001 hasta \$2.000.000.000	2
\$2.000.000.001 hasta \$2.500.000.000	3
\$2.500.000.001 o mayor	4

Fuente: Colombia Compra Eficiente.

En los casos en que el promedio anual de la Orden de Compra sea menor a \$1.000.000.000, las Entidades Compradoras pueden solicitar un (1) Asesor *Implant* asumiendo el precio mensual del mismo. Los Proveedores deben incluir en su Cotización el precio mensual total del Asesor *Implant* incluyendo todos los costos asociados a este.

Los Proveedores deben contar con la capacidad de ofrecer y suministrar el personal, recursos y adecuaciones necesarias para ubicar Asesores *Implant* en la Entidad Compradora para realizar el suministro de Tiquetes Aéreos. Los Asesores *Implant* deben ser técnicos, tecnólogos o profesionales con experiencia en Agencias de Viajes y en manejo de rutas, tarifas y reservas aéreas, o equivalente a dos años de experiencia como asesor comercial en productos turísticos. Los Asesores *Implant* deben trabajar y cumplir horario en las oficinas de la Entidad Compradora un máximo de cuarenta y ocho horas semanales en el horario establecido por la Entidad Compradora en la Solicitud de Cotización. Los computadores, impresoras, muebles, y demás útiles e implementos para el desarrollo de las funciones del Asesor *Implant*, son asumidos por el Proveedor. De la misma manera, los Proveedores son responsables de suministrar línea telefónica e internet a sus Asesores *Implant* para



el funcionamiento de la operación en caso de que la Entidad Compradora lo requiera. Los Proveedores deben realizar las adecuaciones e instalaciones necesarias para ubicar los Asesores *Implant* en la ciudad donde la Entidad Compradora mantenga sus oficinas. Las Entidades Compradoras deben suministrar a los Proveedores un espacio en sus oficinas para ubicar al Asesor *Implant* y autorizar un canal de comunicación al Proveedor o autorizar al Proveedor la instalación de un canal de comunicación propio.

Los Proveedores también deben suministrar un (1) Ejecutivo de Cuenta quien estará encargado de garantizar un enlace directo en temas administrativos y de servicio entre la Agencia de Viajes y la Entidad Compradora, atender solicitudes administrativas y suministrar la información requerida. Los Ejecutivos de Cuenta deben ser técnicos, tecnólogos o profesionales con un año de experiencia como ejecutivo de cuenta en el sector turístico. Los Ejecutivos de Cuenta no realizan reservas ni expedición de Tiquetes Aéreos y pueden estar ubicados en las oficinas del Proveedor. El Ejecutivo de Cuenta puede tener a cargo a más de una Entidad Compradora. Un Ejecutivo de Cuenta debe ser asignado a cada una de las Entidades Compradoras.

La Entidad Compradora está encargada de verificar, que los Asesores *Implant* y los Ejecutivos de Cuenta cumplan con el perfil solicitado y con la remuneración sin bonificaciones o comisiones, por medio de certificación expedida por representante legal. La Entidad Compradora podrá solicitar Asesores *Implant* de acuerdo a los rangos establecidos en la Tabla 2.

Los incumplimientos de las especificaciones técnicas previamente mencionadas generan sanciones a los Proveedores. Estas pueden ser consultadas en la minuta del Contrato.

