



ANEXO TÉCNICO TIQUETES

Objeto: Prestar el servicio de agencia de viajes y de suministro de tiquetes aéreos nacionales e internacionales.

La agencia de viajes y turismo deberá cumplir las siguientes especificaciones técnicas:

1. TERMINALES DE SISTEMAS PARA CONTROL DE RESERVAS.

El contratista deberá contar y poner a disposición de la ejecución del contrato al menos un GDS - **Global Distribution System** que permita reservar y emitir en tiempo real las diferentes opciones del mercado de Tiquetes Aéreos.

El contratista deberá mantener el GDS operativo y utilizarlo para el suministro de Tiquetes Aéreos durante toda la vigencia del contrato.

2. OFERTAS DE TARIFAS AÉREAS NACIONALES E INTERNACIONALES.

El contratista deberá proporcionar a la entidad la expedición de tiquetes aéreos a nivel nacional e internacional, en clase FLEXIBLE - ECONÓMICA (a menos que el supervisor del contrato realice solicitud específica de adquirir tiquete en otra modalidad), y en los horarios y fechas requeridos por la entidad.

A los dos (2) días de suscripción del contrato, el contratista deberá describir los sistemas de comunicación con que cuenta la Agencia a fin de garantizar la respuesta inmediata ante cualquier eventualidad a nivel nacional e internacional.

- Líneas fijas de reservas.
- Línea celular.
- Línea de atención 24 horas al día, que atenderá los requerimientos que le haga la supervisión del contrato, relacionados con el suministro y ubicación en el aeropuerto que se requiera a nivel nacional e internacional de los tiquetes que requiera la Entidad.
- Correos electrónicos.

El contratista deberá proporcionar al Icfes (contacto autorizado) vía correo electrónico, las opciones en las diferentes rutas y horarios según la clase y fecha solicitada, indicando la clase y costo del pasaje reservado, dentro de las dos horas siguientes al requerimiento al tratarse de reservas para vuelos nacionales e internacionales. La agencia de Viajes tratará de garantizar la tarifa por un periodo de tiempo lo más amplio posible, favoreciendo así los intereses del Instituto.

Así mismo, deberá suministrar los pasajes aéreos de ida y regreso o a un único trayecto, en rutas nacionales en clase **FLEXIBLE – ECONÓMICA**, de acuerdo con las tarifas disponibles a la fecha de solicitud de los tiquetes por parte del ICFES. En caso de que el Icfes requiera tiquetes en una tarifa diferente a la acá dispuesta deberán ser solicitadas y autorizadas únicamente exclusivamente por el supervisor del contrato.

La Agencia deberá gestionar ante las aerolíneas, los descuentos, y demás beneficios adicionales que éstas ofrezcan o reconozcan a la Entidad, procurando las mejores condiciones para el Icfes de manera que se otorguen todos los incentivos a que tiene derecho la empresa.

NOTA. En los eventos en que el oferente allegue una cotización de tiquete aéreo nacional e internacional que conforme a las cotizaciones del mercado supere los costos establecidos por otras aerolíneas, el Icfes se reserva el derecho de aceptar la cotización y en consecuencia el proponente deberá suministrar el pasaje aéreo nacional o internacional según sea el caso, más económico y favorable para la entidad.

Proceso de cotización de tiquetes

El Contratista debe contar con los medios para suministrar los Tiquetes Aéreos al Instituto durante las 24 horas del día, los 365 días del año.

Enviará las cotizaciones, reservas y los Tiquetes Aéreos al correo electrónico del profesional encargado de tiquetes y viáticos o persona autorizada por el supervisor del contrato, en un plazo máximo de una (1) hora contada a partir de la recepción de la solicitud del Instituto.

El Contratista debe ofrecer y suministrar el personal y recursos requeridos y descritos en el presente anexo para la atención y prestación del servicio sin costos, comisiones o tarifas adicionales para la Entidad:

- ✓ 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, dentro de la tarifa requerida.
- ✓ 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.

El contratista deberá contar con el software adecuado para el control y manejo de las actividades inherentes al desarrollo del objeto del contrato.

3. ENTREGA DE PASAJES

El contratista deberá suministrar los pasajes aéreos en rutas nacionales e internacionales en la clase y tarifas que el Instituto elija a través del supervisor designado (o su contacto autorizado), 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.

Deberán situarse los pasajes, según el itinerario de vuelo aceptado, si los sitúa sin autorización del Icfes, será la agencia de viajes quien asuma el valor del situado y no la empresa.

Adicionalmente, previa aprobación del supervisor del contrato en caso de que se requieran entregará los pasajes terrestres y/o fluviales a los funcionarios para llegar a su destino.

4. CAMBIO DE RESERVAS, CANCELACIONES Y CONFIRMACIONES.

Para solicitar cambios de reservas por modificación de itinerarios para funcionarios y/o contratistas, el oferente seleccionado deberá tramitar inmediata y eficazmente el cambio antes de expedir tiquetes para no multas y en lo posible sin exceder las tarifas establecidas para los vuelos.

Los pasajes aéreos no utilizados por el Icfes que no puedan ser anulados, puedan ser utilizados para otra ruta u otra persona, siempre y cuando haya sido solicitado por la profesional de tiquetes o viáticos o por la persona autorizada por el supervisor del contrato.

5. CONVENIOS Y MILLAS REDIMIBLES

El contratista se compromete a negociar con las aerolíneas, las mejores condiciones tarifarias para la entidad, lo cual incluye la asesoría para la suscripción de convenios corporativos y el otorgamiento de millas redimibles (bonos o descuentos), tanto para la entidad. Deberá existir un acompañamiento y asesoría por parte de la agencia para hacer uso de estos beneficios.

6. SERVICIO DE LÍNEA TELEFÓNICA, CELULAR Y PERSONAL

El oferente seleccionado deberá disponer de personal para comunicación con el Icfes, durante el todo el día, todo el año y en el Aeropuerto El Dorado de la ciudad de Bogotá, así como de una línea telefónica celular de contacto.

7. INFORMES

- Un informe semanal enviado por correo electrónico al supervisor del contrato, en donde se detalle una relación de los tiquetes expedidos señalando los siguientes ítems: Número de tiquete, clase en la cual se emitió el tiquete, aerolínea, número de factura, fecha de factura, nombre y número de cédula del pasajero, ruta, fecha de viaje, número de tiquete utilizado como forma de pago, rubro presupuestal, dependencia a la cual pertenece el pasajero, detalle de los valores facturados (tarifa, IVA, tasa aeroportuaria, cargo administrativo, IVA cargo

administrativo, valor a pagar, otros cobros que se presenten en la facturación) y saldo disponible.

- Informe mensual del estado de los tiquetes (Estado de cuenta y estado de tiquetes) 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 del contratista al momento de facturación de cada tiquete la afectación del rubro presupuestal correspondiente, de no ser así, 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.
- Informe de ahorro. Deberá contener un capítulo aparte en el que se relacionen los tiquetes pendientes por usar, detallando su estado, ruta sin utilizar, récord, valores cobrados, aerolínea, nombre de la persona autorizada para el viaje, valor a reembolsar, condiciones del reembolso y número de factura, sin perjuicio que se convenga modificar los procedimientos para la ejecución del contrato.

Cualquier otro informe que requiera el supervisor a fin de evaluar en general el estado de la ejecución del contrato.

8. INFORMACIÓN ACTUALIZADA DE TARIFAS AÉREAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

El contratista deberá mantener informado al Icfes durante la vigencia del contrato sobre las condiciones y restricciones que presentan cada uno de los pasajes aéreos emitidos por las aerolíneas, entre las que se encuentran: 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 o la autorización de nuevas aerolíneas transportadoras.

9. PASAJES AÉREOS NO UTILIZADOS PARA DESTINOS NACIONALES E INTERNACIONALES:

- i) Los pasajes aéreos no utilizados por el Icfes que no puedan ser anulados, puedan ser utilizados para otra ruta u otra persona, siempre y cuando haya sido solicitado por la profesional de tiquetes o viáticos o por la persona autorizada por el supervisor del contrato.
- ii) El contratista debe reducir al máximo las penalidades o sobrecostos mediante la gestión de los tiquetes no utilizados, conseguir posteriores reservas en la familia tarifaria y reducir las penalizaciones por cambios.
- iii) Es obligación del contratista, que el ejecutivo de cuenta asignado reduzca al máximo las posibilidades de que el ICFES quede con tiquetes sin usar.



- iv) El contratista debe informar semanalmente la existencia de tiquetes para revisión (tiquetes no utilizados por razones internas ajenas a la agencia).

10. ALTERNATIVAS DE DESPLAZAMIENTO:

- El Contratista deberá brindar alternativas de desplazamientos en los casos en que las aerolíneas cancelen los vuelos programados y los funcionarios tengan obligatoriamente que desplazarse en el horario establecido en las reservas.

Valentina Méndez Acosta
Profesional universitario grado 02