

Bogotá D.C., 25 de mayo de 2022

Respetado  
**PROVEEDOR**  
Ciudad

**Asunto:** Respuestas Invitación Pública a proponer No. 12 de 2022 - Prestación de los servicios de una agencia de viajes que lleve a cabo el suministro de tiquetes aéreos y servicios complementarios que requiera la CCB.

Con el presente documento la Cámara de Comercio de Bogotá (CCB) da alcance a las respuestas a las preguntas allegadas, así:

**PREGUNTA 1:** CERTIFICACIÓN DE CALIDAD: El proponente debe estar certificado en las siguientes normas técnicas sectoriales:

- NTS AV01. Reservas en agencias de viaje.
- NTS AV02. Atención al cliente en agencias de viaje.

Estas normas no son de carácter obligatorio para las Agencias de Viajes, el no tenerlas, no afecta la prestación de los servicios corporativos, por lo cual respetuosamente agradecemos poder presentarnos llevando los compromisos de nuestra ejecución contractual a través de SLA para medición del servicio que comprenda todo el contexto de la licitación, mismos que serían entregados como propuesta en la presente licitación y analizados en caso de ser seleccionados con el personal que se indique para tal fin.

**RESPUESTA 1:** LA CCB indica que acepta la observación y se modificará mediante Adenda No.1, la cual hará parte integral de los términos de referencia del proceso.

**PREGUNTA 2:** *En la audiencia de aclaración, mencionaban que se debía cumplir como mínimo en 4 de 5 solicitados, en caso de tener solo 3 cumpliendo, es posible presentarse y a cual le darán más peso?*

**RESPUESTA 2:** La entidad se permite indicar que los indicadores financieros definidos tienen como objetivo validar la capacidad financiera de los diferentes oferentes con base al valor del contrato para mitigar los riesgos financieros y operativos de un posible incumplimiento.

El sistema de indicadores dispuesto por la CCB cuenta con cinco mediciones financieras (2 de liquidez, 1 de Endeudamiento, 1 de Patrimonio y 1 de resultado del ejercicio), y dispone que el proponente cumpla con cuatro de las cinco mediciones. Los valores establecidos de los indicadores financieros para la convocatoria están elaborados por la Cámara con base a los criterios técnicos internos. Por lo cual, no son sujetos a cambios una vez la convocatoria este publicada.

Por tal motivo, el proponente deberá acreditar así 4 de los 5 indicadores financieros, sin tener una prevalencia definida para cada uno de los requisitos solicitados.

**PREGUNTA 3:** *Del anexo 5, Modelo de contrato del numeral 14. Indemnizar a LA CÁMARA por los perjuicios que se generen por el retardo en el cumplimiento y/o por el incumplimiento del objeto pactado en el presente contrato y las obligaciones que se deriven del mismo.*

*Pregunta: sugerimos ampliar el alcance de la responsabilidad que tiene la agencia con el cumplimiento del contrato ya que nosotros somos intermediarios entre proveedores y nuestros clientes y son quienes prestan el servicio de manera directa.*

**RESPUESTA 3:** LA CCB se permite aclarar al observante, que esta cláusula no debe ser leída de manera apartada, por el contrario, el Contrato debe ser revisado como un conjunto. Es así como, en el párrafo único de la Cláusula 27° *Cláusula de apremio*, se señala lo siguiente:

**PARÁGRAFO: PROCEDIMIENTO.** *El procedimiento mínimo para la aplicación de esta sanción contractual, la cláusula penal y para la terminación del contrato por las causales que se describen en la siguiente cláusula, será el siguiente: (i) El Supervisor del Contrato o el área legal de LA CÁMARA comunicará por escrito al CONTRATISTA el presunto incumplimiento presentado. (ii) Recibida la comunicación, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, EL CONTRATISTA podrá indicar las razones por las cuales estima que no tiene responsabilidad en relación con el presunto incumplimiento. (iii) El Supervisor del Contrato o el área legal de LA CÁMARA analizará las explicaciones suministradas por EL CONTRATISTA, y de resultar aceptables, se lo hará saber a éste; en caso contrario le comunicará que se procederá a la sanción contractual (igual comunicación se dará en caso de que EL CONTRATISTA no indique razón alguna).*

De suerte que de presentarse algún incumplimiento de las obligaciones por parte del CONTRATISTA - tal y como la señalada específicamente por el proveedor - se dará aplicación al debido proceso mediante el cual se determinará la responsabilidad de este, en las causas que dieron origen al incumplimiento presentado. Por lo que, en caso de la ocurrencia de alguna situación imprevista, de fuerza mayor o caso fortuito, no habría lugar a declarar el incumplimiento, y en cambio, se examinarían las alternativas para que se continúe con la correcta ejecución del Contrato.

En este sentido y teniendo en cuenta que el contrato debe ser leído de manera integral, no se acepta su observación.

**PREGUNTA 4:** *Del Anexo 5 en OBLIGACIONES ESPECÍFICAS y SUMINISTRO DE TIQUETES: del numeral 9. Acompañar y asesorar a los Viajeros de la Cámara en los aeropuertos nacionales o internacionales para tramites Check – In, traslados, y demás eventualidades que requieran, para los vuelos nacionales e internacionales.*

*Pregunta: Sugerimos que ese servicio no necesariamente se preste en el aeropuerto de forma presencial y que se tenga en cuenta los medios digitales, lo anterior ya que aún existen restricciones para el acompañamiento presencial por protocolos de bioseguridad.*

**RESPUESTA 4:** Se acepta mientras se encuentre vigente el estado de emergencia sanitaria en el país. Una vez se termine la emergencia la agencia que resulte seleccionada deberá prestar el servicio como se indica en el numeral 9.

**PREGUNTA 5:** *Del anexo 2 del numeral 3 HERRAMIENTA DE AUTOGESTIÓN en donde se solicita que esta herramienta deberá además asegurar su funcionamiento siete por veinticuatro por trescientos sesenta y cinco (7 \* 24 \* 365), con el personal autorizado y verificando el presupuesto correspondiente.*

*Pregunta: Si bien la plataforma este disponible 24 horas, puede que la instancia de aprobación no se de en esos mismos tiempos, por lo cual es importante establecer en conjunto la hora o tiempos adecuada para realizar solicitudes de aprobaciones con el fin de no incurrir en sobrecostos, puesto que los tiempos de vencimiento de las tarifas son establecidos por las aerolíneas.*

**RESPUESTA 5:** La Entidad se permite aclarar que lo que se solicita es que la herramienta se encuentre disponible 24 horas los 365 días para consultar disponibilidad de tiquetes, alojamientos o traslados en el caso que se requiera.

De igual forma, se aclara que con el proveedor que resulte seleccionado se establecerá la hora límite para aprobar los tiquetes solicitados y la cancelación de la reserva por parte de la aerolínea en caso de no aprobación.

**PREGUNTA 6:** *Del anexo 2 del punto 5, en equipo de trabajo el asesor especializado deberá ser técnico, tecnólogo o profesional, con conocimiento en ejecución de viajes, con segunda lengua inglés, con experiencia mínima de tres años en la asesoría de viajes y eventos empresariales y no únicamente en la emisión de tiquetes. En caso de no estar a su alcance la solución de un determinado requerimiento, deberá escalarlo internamente sin necesidad de que el usuario tenga que comunicarse con personas diferentes de la Agencia. Pregunta: Agradecemos confirmar si la solicitud de asesor bilingüe es obligatoria o deseable.*

**RESPUESTA 6:** La CCB se permite indicar que Es obligatorio conseguir Asesor Especializado con segunda lengua como se establece en el documento de invitación a proponer.

**Nota: NO se aceptará homologar** los estudios requeridos para el Asesor Especializado por la experiencia de trabajo.

**PREGUNTA 7:** *Del anexo 2 en el punto 4 sobre ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO “ANS” que se requieren para el correcto funcionamiento de la herramienta de autogestión son los siguientes:*

*Las incidencias reportadas deberán ser solucionadas en un tiempo no superior a dos (2) horas.*

*Soporte en línea.*

*Si no se resuelve el incidente en 1 hora, se debe hacer presencia en las instalaciones de la CCB en un tiempo no superior a una (1) hora, con el personal de la Agencia de Viajes para garantizar la expedición de los tiquetes.*

*En este caso no será procedente el cobro de la tarifa administrativa por parte de la Agencia de Viajes, siempre que se pruebe que la falla corresponde directamente a la Agencia de Viajes.*

*Pregunta: Sugerimos dentro de los ANS se establezca un parámetro si el soporte corresponde a un tema de la agencia o SAP por parte de CCB ya que esto determinaría el tiempo de respuesta establecido*

**RESPUESTA 7:** No se acepta la observación. Lo establecido en este numeral corresponde a fallas comprobadas relacionadas con la Herramienta de Autogestión de la Agencia de Viajes.

**PREGUNTA 8:** *Del ANEXO 4, OFERTA ECONOMICA en el PORCENTAJE DE DESCUENTO: Porcentaje de descuento en la tarifa neta de tiquetes.*

*Pregunta: En tendiente que ya existe una reducción de la Tarifa administrativa en las transacciones On line agradecemos reconsiderar que este descuento aplique sobre transacciones off line en donde se cobraría una Tarifa administrativa normal correspondiente a la regulada por la aeronáutica civil.*

**RESPUESTA 8:** No se acepta la observación. El puntaje se otorgará al proponente que aplique el descuento a todos los tiquetes aéreos solicitados on line y off line.

**PREGUNTA 9:** *Anexos - Pregunta: Respecto a los anexos agradecemos aclarar cuales corresponden al #7 ya que tengo un documento como Anexo 7 el cual se encuentra con el nombre incentivo a la igualdad de género y dentro del anexo 4 se encuentra un anexo con el mismo número, es decir anexo 7 REQUISITOS DE VERIFICACIÓN SG-SST, este mismo caso sucede con el Anexo 8, el cual se encuentra dentro de los adjuntos como CERTIFICACIÓN PRÁCTICAS UNIVERSITARIAS y dentro del anexo 4 se encuentra otro anexo 8 pero como CERTIFICACIÓN INCENTIVO A LA IGUALDAD DE GÉNERO Y EMPODERAMIENTO A LAS MUJERES.*

**RESPUESTA 9:** Una vez efectuada la validación de su observación, se encuentra que existe un error de digitalización del documento denominado “Anexo No.4. Propuesta económica”. Por lo tanto, se solicita a los interesados tener en cuenta para dicho anexo, exclusivamente la página No.1.

En lo que respecta al documento del “Anexo No.3. Formato de inhabilidades e incompatibilidades”, se incurrió en un error de digitalización en el título del mismo, denominándolo “Anexo No.7” en lugar de “Anexo No.3” como efectivamente corresponde.

En el sentido de lo expuesto y para dar mayor claridad a los interesados, se procederá al ajuste de los documentos en la plataforma, y se aclara que la numeración correcta de los mismos con su respectiva denominación es la siguiente:

- ANEXO 1. CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA.
- ANEXO 2. ACEPTACIÓN ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.
- ANEXO 3. FORMATO DE INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES.
- ANEXO 4. PROPUESTA ECONÓMICA.
- ANEXO 5. PROYECTO DE CONTRATO.
- ANEXO 6. RELACIÓN DE EXPERIENCIA DEL PROPONENTE.
- ANEXO 7. INCENTIVO A LA IGUALDAD DE GENERO.
- ANEXO 8. PRÁCTICAS UNIVERSITARIAS UNIEMPRESARIAL.
- ANEXO 9. DOCUMENTO DE CONSTITUCIÓN DEL CONSORCIO O UNIÓN TEMPORAL

**PREGUNTA 10:** *Por otra parte, vemos la solicitud de presentar la propuesta técnica y la oferta económica por separado, por lo anterior agradecemos nos indiquen en que parte podemos cargar toda nuestra propuesta integral de servicio de la cual se compone nuestra propuesta técnica, ya que en la plataforma solo permite cargar documentos por separado.*

**RESPUESTA 10:** En relación con su observación, LA CCB se permite indicar que, en lo que se refiere a la propuesta económica la misma debe ser remitida por separado, toda vez que esta será abierta hasta la instancia del proceso en el que se conozcan los habilitados definitivos – solo se abrirán aquellas propuestas económicas de los proveedores que hayan cumplido con la totalidad de los requisitos habilitantes-. En cuanto a los demás documentos del proceso, teniendo en cuenta que cada uno de ellos corresponde a cada uno de los requisitos exigidos en el proceso, deberán ser subidos a la plataforma de esta manera.

De igual modo, se recomienda a los interesados subir sus propuestas con la suficiente antelación a la fecha y hora del cierre, con el fin de que no encuentren dificultades en cuanto al tipo o peso de los documentos de la propuesta, para su remisión a través de la plataforma.

**PREGUNTA 11:** *Agradecemos ampliar la información de ventas sobre los diferentes modelos de atención y servicios así:*

*Volumen de Ventas*

1. *Por Herramienta de autogestión.*
2. *A través de un asesor*
3. *Volumen de ventas en tiquetes aéreos.*
  - a. *Nacional*
  - b. *Internacional*
4. *Volumen de ventas por hoteles*

- a. Nacional
- b. Internacional
- 5. Volumen de ventas en transporte terrestre
- 6. Eventos
- 7. Otros

**RESPUESTA 11:** La entidad se permite aclarar y recalcar que los datos que informaremos **son aproximados:**

La información de viajes de la CCB de los últimos 3 años aproximadamente es la siguiente:

Tiquetes aéreos	1750 aproximadamente
Alojamientos	600 aproximadamente
Traslados	150 aproximadamente
Tarjetas Asistencia	110 aproximadamente.

Actualmente por la herramienta de autogestión se compran solamente tiquetes aéreos del total de tiquetes aproximadamente el 52% de estos actualmente se compran ON LINE y el 48% OFF LINE mediante asesor.

Los alojamientos, traslados y tarjetas de asistencia se compran mediante asesor a través de un sistema interno.

Aproximadamente el 80% de los viajes son internacionales y el 20% son viajes nacionales.

La CCB realiza en el año eventos tales como Artbo, Bogotá Fashion Week, el Boom, el BAM, Bogotá Madrid Fusión, el Congreso de Arbitraje y Conciliación, Misiones Internacionales, entre otros en los que se requieren tiquetes Nacionales e Internacionales alojamientos, traslados y tarjetas de asistencia.

**PREGUNTA 12: TARIFAS DE HOTELES NEGOCIADAS POR LA CCB**

*Por favor informar si la Cámara de Comercio cuenta con negociaciones directas con los Hoteles. De ser así la Agencia de Viajes cobrar un fee por la reserva con estas tarifas. En caso de utilizar las tarifas negociadas por la Agencia de viajes no se cobrará Fee. Lo anterior para que exista un equilibrio económico en la prestación del servicio. Siempre se buscará la tarifa más económica entre la tarifa negociada por la CCB y la Agencia*

**RESPUESTA 12:** La CCB se permite aclarar que no cuenta con tarifas negociadas con hoteles, la Agencia de Viajes que resulte seleccionada debe contar con una red de hoteles a nivel Nacional e Internacional en los cuales se puedan hospedar los Miembros de Junta, colaboradores, y los demás invitados de la CCB. Eventualmente la CCB escoge algunos hoteles sin embargo la Agencia de Viajes debe gestionar con estos las mejores tarifas y beneficios para la Entidad.

**PREGUNTA 13: CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

*% De descuento en la tarifa neta de los tiquetes.  
Es importante aclarar que la Agencia de Viajes estará dispuesta a ofrecer un descuento sobre la tarifa Neta de los tiquetes, sin embargo, es importante aclarar que este beneficio solo se puede ofrecer en el Modelo Off Line es decir sobre los tiquetes expedidos a través de un Asesor.  
En los tiquetes comprados con el modelo de autogestión Herramienta en línea, el beneficio esta representado en el valor de la tarifa diferencial que ofrece la Agencia de Viajes.  
Por lo anterior agradecemos aclarar: "en tiquetes expedidos por el Asesor de viajes- Modelo off line"*

**RESPUESTA 13:** No se acepta la observación. El puntaje se otorgará al proponente que aplique el descuento a todos los tiquetes aéreos solicitados on line y off line.

**PREGUNTA 14: PRACTICAS UNIVERSITARIAS**

*Agradecemos ampliar la información acerca de las practicas universitarias, procedimientos y compromisos*

**RESPUESTA 14:** Dando respuesta a su observación, nos permitimos indicar que la Fundación Universitaria Empresarial de la Cámara de Comercio de Bogotá – UNIEMPRESARIAL es una Institución de Educación Superior, la cual es filial y aliada de la Cámara de Comercio de Bogotá; razón por la cual, el criterio de evaluación referente a las prácticas universitarias se estableció como política de la CCB, con el fin de reconocer e incentivar el apoyo en la formación profesional de sus estudiantes por parte de sus potenciales proveedores, a través de la implementación de prácticas universitarias de los estudiantes de su filial UNIEMPRESARIAL.

En virtud de lo señalado, la CCB incluye este criterio de evaluación cuyo puntaje puede ser adquirido bajo las siguientes alternativas:

- Acreditando mediante certificación emitida por UNIEMPRESARIAL, que el proponente ha proporcionado prácticas universitarias para la formación de sus estudiantes durante los últimos dos (2) años contados desde la fecha de cierre de la convocatoria.
- Presentando con su propuesta certificación emitida y suscrita por el representante legal manifestando dicho compromiso (Anexo No.8) mediante la cual el proponente se comprometa a proporcionar prácticas universitarias para la formación de los estudiantes de UNIEMPRESARIAL durante la vigencia del contrato.

Finalmente, en lo que se refiere al proceso específico para adherirse al proyecto de prácticas universitarias, se invita a los interesados a comunicarse directamente con la filial UNIEMPRESARIAL para la adquisición de la información. Vía telefónica: 3808000 Exts. 1002, 6604, 660, 6608; o ingresando a su página web desde la cual, entre otras cosas, podrá acceder a la comunicación directa vía WhatsApp: <https://www.uniempresarial.edu.co/>.

**PREGUNTA 15: 3.2 REQUISITOS FINANCIEROS MINIMOS PARA PRESENTAR OFERTA**

*Solicitamos a la entidad para una mayor participación de proponentes, ajustar el indicador de patrimonio al 90% del presupuesto. Lo anterior teniendo en cuenta el impacto de la Pandemia en el sector del turismo.*

*Por otro lado la reducción en un 10% del indicador no representa riesgo financiero para la ejecución del negocio.*

**RESPUESTA 15:** La entidad se permite indicar que los indicadores financieros definidos tienen como objetivo validar la capacidad financiera de los diferentes oferentes con base al valor del contrato para mitigar los riesgos financieros y operativos de un posible incumplimiento.

El sistema de indicadores dispuesto por la CCB cuenta con cinco mediciones financieras (2 de liquidez, 1 de Endeudamiento, 1 de Patrimonio y 1 de resultado del ejercicio), y dispone que el proponente cumpla con cuatro de las cinco mediciones. Los valores establecidos de los indicadores financieros para la convocatoria están elaborados por la Cámara con base a los criterios técnicos internos. Por lo cual, no son sujetos a cambios una vez la convocatoria este publicada.

Por tal motivo, la observación realizada que se disminuya el valor calculado en el proceso de evaluación financiera para el ítem de Patrimonio, no la consideramos procedente dado que el sistema de evaluación se encuentra diseñado para garantizar la capacidad financiera del posible contratista, además tiene los otros cuatro indicadores que al cumplirlos le permite continuar con el proceso.

**PREGUNTA 16:** 3.1.1. *PERSONAS QUE PUEDEN PARTICIPAR.*

*Solicitamos a la entidad permitir la participación de Uniones Temporales por porcentaje de participación; la razón de estas es aunar las fortalezas empresariales de cada una para el cumplimiento de las condiciones propuestas en el pliego y la prestación del servicio. En nuestro caso serían empresas de La Organización Aviatur: Mayatur SAS y Aviatur SAS.*

**RESPUESTA 16:** Una vez efectuada la revisión a su observación y en atención a las condiciones y requisitos particulares del proceso y del objeto a contratar, se encuentra que es viable y favorable para la CCB contar con proponentes que conformen consorcios o uniones temporales para la presentación de su oferta y ejecución del respectivo Contrato. En este sentido, se acepta su observación.

La información correspondiente a la presentación de oferta como proponente plural, será informado mediante Adenda No.1, la cual hará parte integral de los términos de referencia del proceso.

**PREGUNTA 17: Anexo 2**

13	La plataforma debe llevar registro de todos los mensajes entre proceso de integración con el sistema SAP y contar con un mecanismo de validación de errores de comunicación o de respuesta del ERP	<b>Viable aplica desarrollo</b>
2	Integración con el sistema SAP a través de servicios web	<b>Viable aplica desarrollo</b>

**REQUISITOS FUNCIONALES**

*Nos permitimos informar que de acuerdo con lo especificado por la CCB:*

*1. “A través de la herramienta la agencia deberá emitir la totalidad de los tiquetes aéreos, alojamientos, traslados y tarjetas de asistencia requeridos por la CCB a través de la Plataforma.”*

*La Agencia de Viajes ha desarrollado su propia herramienta de autogestión la cual reserva tiquetes en línea o forma inmediata, hoteles, tarjetas de servicio y otros se encuentran en el modulo manual dentro de la herramienta cumpliendo el flujo de aprobación, este a su vez llega al asesor quien dará tramite a la solicitud.*

*El usuario de la herramienta de Autogestion es el funcionario de la CCB*

**RESPUESTA 17.1:** Se acepta que los alojamientos y otros servicios se puedan solicitar por la herramienta y se tramiten de manera manual por la Agencia siempre y cuando haya una respuesta enviada al correo del solicitante y que quede grabada en la herramienta como prueba de la gestión.

*2. “Tratándose de tiquetes aéreos la tarifa administrativa facturada por EL CONTRATISTA para la emisión de tiquetes aéreos debe corresponder a la autorizada por la Aeronáutica Civil en la Resolución No. 3596 de 2006. La CCB no reconocerá comisión alguna adicional por la emisión de los tiquetes.”*

*Aplica para tiquetes expedidos en el Modelo de Atención OFF line es decir a través de un asesor.*

**RESPUESTA 17.2:** Es correcta su interpretación.

*3. NOTA: Durante la ejecución del Contrato cualquier modificación a la parametrización de la herramienta o integración con el sistema SAP, deberá ser asumido por la Agencia de Viajes que resulte seleccionada.*

*Es importante aclarar que estas solicitudes se desarrollaran de común acuerdo entre las partes según los alcances que tengan.*

**RESPUESTA 17.3:** Es claro que las modificaciones se realizan de común acuerdo entre las partes pero no deben tener costo para la CCB:

**PREGUNTA 18: ESPECIFICACIONES TECNICAS ADICIONALES CORPORACION AMBIENTAL EMPRESARIAL**

e) *Se deberá entregar un listado de tarifas aéreas nacionales e internacionales en las diferentes rutas y clases, el cual deberá mantenerse actualizado durante toda la vigencia del contrato.*

*Nos permitimos informar muy respetuosamente, que un listado de tarifas aéreas es un producto obsoleto. Las tarifas Aéreas cambian en tiempo real y de acuerdo con la disponibilidad de las aerolíneas y clases tarifarias*

*En la Herramienta de Autogestión se pueden consultar en tiempo real la disponibilidad en tiempo real, de las diferentes aerolíneas para un destino.*

*El Asesor de Servicios a través del GDS consulta disponibilidad y precios disponibles.*

**RESPUESTA 18:** Se acepta la observación y por ende no se deberá presentar el listado requerido en este literal.

**PREGUNTA 19:** 2) **ALCANCE DEL OBJETO:** *En el desarrollo del objeto del presente Contrato, LA CÁMARA requiere el suministro de tiquetes aéreos nacionales e internacionales, y los servicios asociados relacionados con la porción terrestre tales como alojamientos, traslados, tarjetas de asistencia y servicios necesarios para la realización de eventos tales como catering, traductor simultáneo, sistemas audiovisuales, arrendamiento de salones entre otros.*

*Teniendo en cuenta que dentro del desarrollo el objeto se encuentra vinculado la implementación de la herramienta, nos permitimos solicitar incluirla dentro del alcance del mismo.*

**RESPUESTA 19:** La CCB se permite indicar que el alcance del objeto se mantiene, la herramienta de autogestión se solicita en las especificaciones técnicas como un medio a través del cual se debe prestar el servicio, esta obligación se encuentra descrita en las obligaciones del contrato.

**PREGUNTA 20:** A) **OBLIGACIONES GENERALES:**

14. *Indemnizar a LA CÁMARA por los perjuicios que se generen por el retardo en el cumplimiento y/o por el incumplimiento del objeto pactado en el presente contrato y las obligaciones que se deriven del mismo.*

*Agradecemos complementar la obligación con la condición “cuando sea culpa exclusiva del contratista”*

**RESPUESTA 20:** Se invita al observante remitirse a la respuesta brindada a la Pregunta No.3 del presente documento.

**PREGUNTA 21:** B) **OBLIGACIONES ESPECÍFICAS:**

3. *Atender en forma inmediata cualquier cambio que se presente en los tiquetes previamente expedidos, suministrando los nuevos tiquetes dentro de los plazos requeridos por LA CÁMARA*

*Solicitamos se anexe a esta obligación de acuerdo a políticas y condiciones de las aerolíneas, teniendo en cuenta que la Agencia actual como intermediario.*

**RESPUESTA 21.1:** Se acepta la observación y por ende la obligación se ajustará al momento de la suscripción del contrato adjudicado y quedará como se indica a continuación:

“Atender cualquier cambio que se presente en los tiquetes previamente expedidos de acuerdo con las políticas y condiciones de las aerolíneas. En todo caso la respuesta a estos cambios no podrá exceder un plazo mayor a 4 horas después de la solicitud”

6. Realizar el revisado de tiquetes aéreos en los casos en que se requiera.

Solicitamos se anexe a esta obligación de acuerdo a políticas y condiciones de las aerolíneas, teniendo en cuenta que la Agencia actual como intermediario.

**RESPUESTA 21.2:** Se acepta la observación y por ende la obligación se ajustará al momento de la suscripción del contrato adjudicado y quedará como se indica a continuación:

“Realizar el revisado de tiquetes aéreos en los casos en que se requiera de acuerdo a las políticas y condiciones de la aerolínea. La respuesta al tiquete revisado no podrá exceder de 4 horas después de la solicitud”

11. Aplicar el porcentaje de descuento ofrecido en la propuesta, en la tarifa neta de tiquetes aéreos nacionales e internacionales que suministre a LA CÁMARA.

Solicitamos ampliar la obligación, teniendo en cuenta que este beneficio solo aplica para los tiquetes emitidos por el asesor, para los tiquetes emitidos por la herramienta, se aplicará la tarifa administrativa diferencial.

**RESPUESTA 21.3:** No se acepta la observación, el descuento en la tarifa neta debe ser para todos los tiquetes solicitados.

**PREGUNTA 22: II) HOSPEDAJE NACIONAL E INTERNACIONAL Y SERVICIO DE TRANSPORTE DE VIAJEROS:**

5. Atender en forma inmediata cualquier cambio que se presente en los hospedajes previamente reservados, gestionando las nuevas reservaciones dentro de los plazos requeridos por LA CÁMARA.

Teniendo en cuenta que actuamos como intermediarios, solicitamos ampliar la obligación “de acuerdo con políticas y condiciones del proveedor”.

**RESPUESTA 22:** Se acepta la observación y por ende la obligación se ajustará al momento de la suscripción del contrato adjudicado y quedará como se indica a continuación:

“Atender cualquier cambio que se presente en los hospedajes previamente reservados, gestionando las nuevas reservaciones de acuerdo con las políticas y condiciones del hotel. La respuesta a estos cambios no podrá exceder un plazo mayor a 12 horas”

**PREGUNTA 23: HERRAMIENTA DE AUTOGESTIÓN:** 1. Crear, diseñar, instalar y entregar a LA CÁMARA una herramienta tecnológica o APP de autogestión bajo los parámetros descritos en LA INVITACIÓN.

Teniendo en cuenta que los requerido por la entidad en la implementación de la herramienta de autogestión, nos permitimos solicitar se retire de la obligación las palabras “crear, diseñar”

**RESPUESTA 23.1:** Se acepta la observación y por ende la obligación se ajustará al momento de la suscripción del contrato adjudicado.

2. Implementar la herramienta de autogestión dentro de los sesenta (60) días siguientes a al cumplimiento de los requisitos de ejecución

Solicitamos modificar la obligación en concordancia con el numeral 3.4.8. Tiempo de implementación el cual corresponde a 90 días.

**RESPUESTA 23.2:** La CCB se permite indicar que teniendo en cuenta que fue un error de digitalización, se acepta la observación y por ende la obligación se ajustará al momento de la suscripción del contrato adjudicado y por ende la implementación será en un plazo máximo de 90 días.

ii) *Solicitar en tiempo real tiquetes aéreos nacionales e internacionales en las rutas que parezcan en los sistemas GDS, realizar la reserva de hoteles, traslados y compra de tarjetas de asistencia.*

*La compra de tarjeta de asistencia se realizará a través del asesor.*

**RESPUESTA 23.3:** La Entidad se permite aclarar que la Tarjeta de Asistencia se solicitará por la CCB a través de la Herramienta de autogestión y será atendida por la Agencia una vez realizada la solicitud, la respuesta a este servicio debe enviarse por correo electrónico al solicitante y la constancia de la solicitud debe quedar en la herramienta.

**PREGUNTA 24:** 21) *DERECHOS DE AUTOR Y PROPIEDAD INDUSTRIAL: Los informes, análisis, estudios, parametrizaciones e implementaciones y en general cualquier obra que sea ejecutada y producida por EL CONTRATISTA para LA CÁMARA en virtud del presente contrato, sin importar el medio de almacenamiento en el que se encuentre contenida, serán de propiedad exclusiva de LA CÁMARA.*

*Con respecto a esta cláusula solicitamos su debida revisión teniendo en cuenta que la herramienta será parametrizada e implementada a la Cámara de Comercio, sin que la agencia este obligada a ceder algún tipo de derecho sobre este desarrollo.*

*Esto aplicará solo en el caso que se realicen desarrollos exclusivos para la Cámara de Comercio los cuales deben ser acordados entre las partes.*

**RESPUESTA 24:** Se indica al observante que, esta cláusula es incluida en los diferentes contratos elaborados por la CCB, esto en razón de políticas internas que así lo establecen; ahora bien, en cuanto al alcance de esta, nos permitimos aclarar que dicha cláusula se refiere a aquellas creaciones que se realicen en virtud de la ejecución contractual, para el caso concreto de este proceso, se trata de la parametrización e implementación de una herramienta ya existente, para la correcta ejecución del Contrato. Por lo tanto, los efectos referidos a la propiedad de esta herramienta no corresponden a la modificación o cesión de sus derechos. Bajo este entendido, no se acepta su observación y la cláusula permanecerá en el estado en que se encuentra redactada.