

## ANEXO 2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

### INVITACIÓN PÚBLICA PARA CONTRATAR EL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN PARA EL SUMINISTRO DE TIQUETES AÉREOS Y LOS SERVICIOS ASOCIADOS QUE REQUIERA LA CCB PARA EL DESARROLLO DE SUS FUNCIONES. 300000542

En mi calidad de representante legal de la sociedad, \_\_\_\_\_, con la firma del presente documento acepto las especificaciones técnicas que a continuación se establecen:

1. **ANTECEDENTES:** La Cámara de Comercio de Bogotá requiere el suministro de tiquetes aéreos nacionales e internacionales y los servicios asociados para el desarrollo de sus actividades, los cuales se requieren para el siguiente grupo de personas:

- La Presidente y los Vicepresidentes
- Los miembros de la Junta Directiva
- Los colaboradores de la Entidad
- Conferencistas
- Asesores
- Compradores Nacionales e Internacionales
- Las Líneas: Estratégicas y de Apoyo de la CCB.
- 

Los servicios asociados se relacionan con la porción terrestre tales como alojamiento en hoteles, servicio de transporte hotel aeropuerto hotel, alimentación, reconfirmación de reservas, tarjetas de asistencia médica, registro de programas de millas e información de tarifas.

Teniendo en cuenta lo anterior, la CCB requiere contratar una empresa privada que lleve a cabo el suministro de tiquetes aéreos nacionales e internacionales, y suministre como intermediario el alojamiento y servicios hoteleros complementarios, transporte y asistencia médica, poniendo a disposición de la CCB tecnología de punta, personal idóneo y técnicamente capacitado, que a su vez brinde respaldo con la seriedad y responsabilidad que demanda esta actividad, dando cumplimiento a los requisitos exigidos en la invitación pública para el apoyo en la gestión institucional en cumplimiento de todos los logros que sean fijados

2. **OBJETO:** Suministro de Tiquetes aéreos y los servicios asociados que requiera LA CÁMARA para el desarrollo de sus funciones.
3. **ALCANCE DEL OBJETO:** El Servicio será prestado por dos medios:
  - a) **Mediante un Asesor Implant**, debidamente situado en las Instalaciones de la Cámara, el cual debe contar con sus respectivos equipos de comunicación y ofimática, para la prestación del servicio objeto de estos pliegos en tiempo real, pero sobre todo deben garantizar la conexión en línea y de manera inmediata con el software correspondiente para llevar a cabo los trámites requeridos.
  - b) **Mediante herramienta de Autogestión:** EL CONTRATISTA deberá entregar, instalar y contar con una herramienta de autogestión mediante la cual permita a la CCB tener acceso a las tarifas aéreas nacionales e internacionales en las diferentes aerolíneas para las distintas rutas y clases, además, : EL CONTRATISTA deberá tener acuerdos comerciales con tarifas preferenciales en el Sistema Hotelero Colombiano e Internacional y gestionar las que se soliciten, de igual forma deberá hacer cumplir y verificar que se cumplan los descuentos que se hayan pactado en los convenios que

tenga suscrita la CCB así como los demás que llegare a suscribir y/o los que tenga la agencia que se contrate con las diferentes aerolíneas y hoteles, según conveniencia.

- c) EL CONTRATISTA deberá realizar la búsqueda y reservación de hoteles a nivel nacional e internacional en los cuales se hospedarán el grupo de personas destinatarias de los servicios de viaje designadas por la CCB en sus salidas de trabajo, Así mismo, realizará la reserva de los servicios de transporte de Aeropuerto a Hotel o lugar previamente acordado con LA CÁMARA para los viajeros nacionales e internacionales y realizará el servicio de asistencia médica para los viajeros internacionales.

**NOTA:** Esta herramienta como es ofrecida por el proponente y es responsabilidad de la agencia, tanto su uso y funcionamiento estarán a cargo del proponente seleccionado, esto supone que el IMPLANT que este situado en las instalaciones de la CCB junto con el ejecutivo de cuenta (si es del caso), deberá dar solución y trámite a cualquier inconveniente que se presente en el uso de esta herramienta en el día, esto por su puesto con acompañamiento del área tecnológica de la agencia.

4. **ENTREGABLES:** Durante la ejecución del contrato, : EL CONTRATISTA deberá presentar los siguientes documentos que deberán ser enviados por correo electrónico al supervisor del contrato:

- a) **Prefactura semanal** que incluyan los servicios que la CCB haya solicitado en la semana correspondiente, como mínimo debe contener los siguientes datos:

- Fechas
- Destinos
- Nombre del viajero
- Valor (con la debida discriminación, de valor neto, impuestos, tasas, etc)
- Concepto
- Numero de aprobación interna.

- b) **Informe Mensual:** : EL CONTRATISTA seleccionado deberá presentar un informe mensual que contenga como mínimo la siguiente información:

- Detalle de las millas acumuladas
- Descripción del cumplimiento de los descuentos en los diferentes convenios
- Listado de penalidades y su valor, por persona, discriminando valores, fechas y todo lo demás que sea requerido por la CCB
- Sugerencia de gasto y ejecución de las millas.

- c) Los demás informes que requiera la CCB en desarrollo del objeto del contrato eventual.

5. **FORMA DE PAGO:** El valor total del contrato, la tasa aeroportuaria, impuestos y sobrecostos aplicables a los tiquetes aéreos y/o otro gasto relacionado con el presente contrato, se pagarán al contratista, mediante mensualidades vencidas, contra la facturación presentada con base en los servicios efectivamente entregados en el mes facturado, dentro de los 30 días hábiles siguientes a la presentación por parte de EL CONTRATISTA de la relación de facturación, de conformidad con las facturas individuales de cada pasaje o servicio solicitado, previa expedición del certificado de cumplimiento a satisfacción por parte del Supervisor del contrato designado por LA CÁMARA, con tarjeta de crédito o cualquier otro medio de pago previo acuerdo entre las partes.

## 6. GARANTÍAS:

- a) **CUMPLIMIENTO:** Una póliza que garantice el cumplimiento del presente Contrato, por un valor asegurado igual al veinte por ciento (20%) del valor del contrato, con vigencia igual a la del presente Contrato y cuatro (4) meses más.
- b) **SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES:** Una póliza que garantice los salarios y prestaciones sociales, por un valor asegurado igual al diez por ciento (20%) del valor total del contrato con una vigencia igual a la del presente contrato y tres (3) años más.
- c) **CALIDAD:** Una póliza que garantice la calidad de los servicios prestados, por un valor asegurado equivalente al 20% del valor del contrato, con vigencia igual al plazo de ejecución del presente contrato y seis (6) meses más.

7. **PLAZO DE EJECUCIÓN:** Dos (2) años contados a partir del cumplimiento de los requisitos de ejecución.

8. **ACTIVIDADES QUE DEBE DESARROLLAR: EL CONTRATISTA SELECCIONADO: EL CONTRATISTA** que resulte seleccionado deberá desarrollar las siguientes actividades:

- a) Asignar, sin costo alguno para LA CÁMARA, un (1) funcionario ImPlant de EL CONTRATISTA de viajes, con todo el material de trabajo que requiera tales como computador, impresora, papelería, celular, etc, quien será el interlocutor entre LA CÁMARA y EL CONTRATISTA. Este funcionario realizará todas las labores de la expedición, cancelación, reubicación de tiquetes y traslados, alojamientos, solicitados por LA CÁMARA de acuerdo con el procedimiento y por medio del software, así como las demás actividades que genere la ejecución del contrato.
- b) En eventos masivos, congresos, o viajes de personas VIP y/o cuando lo solicite la CCB EL CONTRATISTA debe ofrece un IMPLANT adicional para garantizar la atención de dicho evento sin costo adicional, esto serán temas temporales y excepcionales.
- c) Suministrar los pasajes aéreos en rutas nacionales e internacionales en la tarifa más económica del mercado, o en la clase que se le informe.
- d) Asesorar en la obtención del servicio de transporte terrestre aeropuerto – hotel, hotel – aeropuerto, presentando las cotizaciones de este servicio al supervisor para su aprobación.
- e) En caso de que, por política, el servicio de transporte antes mencionado se deba prestar, se debe garantizar la prestación del mismo, sin que sea necesario una solicitud previa, es decir, EL CONTRATISTA siempre deberá ofrecer el servicio y será LA CÁMARA quien determina si se presta o no, esto mediante el supervisor del contrato.
- f) Llevar a cabo las acciones, tramites y labores necesarias que se requieran para la ubicación de equipajes extraviados sin costo adicional para LA CÁMARA cuando este sea requerido.
- g) Colocar a disposición de LA CÁMARA un Call Center o una línea telefónica, fax, línea celular, línea de contacto y correo electrónico para comunicación, durante la ejecución del contrato, para la atención de los requerimientos por fuera del horario de oficina 7\*25\*365.
- h) Contar con un sistema computarizado de información de reservas (Amadeus, Sabre u otros), para garantizar la respuesta inmediata ante cualquier eventualidad durante las 24 horas del día, los 365 días del año.
- i) Dar manejo adecuado a las transacciones realizadas para pagos de tiquetes con la tarjeta de crédito suministrada por LA CÁMARA, informando cada pago de tiquetes al supervisor para su autorización y evitando a toda costa pagos dobles o diferentes valores generados por los tiquetes
- j) Disponer del personal necesario para gestionar las reservas y labores de mensajería, durante toda la ejecución del contrato.
- k) Efectuar los trámites para los reembolsos por la utilización total o parcial de tiquetes en cualquiera de las tarifas ofrecidas, realizar cambios de hora, destino y nombre del pasajero, en las reservas que autorice el Supervisor y/o que se deban llevar acabo según política establecida.

- l) Enviar por correo electrónico, dentro de la hora **(1) siguiente**, si se trata de reservas para vuelos nacionales o dentro de las **dos (2) horas siguientes**, si se trata de reservas para vuelos internacionales, al requerimiento que le haya efectuado LA CÁMARA, la confirmación de la reservación al supervisor del contrato, indicando el itinerario, costo y clase del pasaje reservado, siempre **garantizando** escoger el vuelo más económico del mercado.
- m) Garantizar el revisado de tiquetes, con el objeto de evitar el trámite de reembolsos y el pago de penalidades, en cualquier evento de una penalidad serán asumidas por EL CONTRATISTA, en cuanto al NO SHOW (No cancelar una reserva o no presentarse a la hora del vuelo) este concepto será asumido por LA CÁMARA cuando no informe con una antelación de 24 horas a EL CONTRATISTA.
- n) Garantizar que los diferentes beneficios ofrecidos por las aerolíneas, tanto a la agencia como a LA CÁMARA, durante la vigencia del contrato, sean aplicados a los tiquetes emitidos, según mejor conveniencia.
- o) Gestionar las reservaciones y confirmaciones de sillas en cada uno de los vuelos solicitados por LA CÁMARA. 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.
- p) Informar con la periodicidad que se le exija la existencia de tiquetes por revisión (tiquetes no utilizados por razones internas ajenas a EL CONTRATISTA) y abonos a otro tiquete indicado por LA CÁMARA de acuerdo con las políticas de las aerolíneas.
- q) Crear, diseñar, instalar y entregar a LA CÁMARA una herramienta tecnológica o APP de autogestión como se describe en numeral 3 del presente anexo.
- r) De acuerdo a las políticas de cada aerolínea Los PASAJES O TIQUETES expedidos, deben estar cubiertos con seguro de vida y accidente y seguro de equipaje por hurto y pérdida que ampare al pasajero.
- s) Presentar con la periodicidad que lo requiera el supervisor del contrato, informes por tipos de servicio (viajes nacionales e internacionales, según las ciudades de destino); por usuarios en orden alfabético; valor de los PASAJES O TIQUETES adquiridos y reembolsos efectuados, relación del personal embarcado, cancelaciones de vuelos, cambio de itinerario o de personas y el estado de cuenta del contrato con LA CÁMARA, penalidades, mayores valores pagados con autorización de LA CÁMARA que se separen de las políticas de la entidad, etc....en todo caso al inicio del contrato EL CONTRATISTA deberá acordar con el supervisor del contrato el contenido del informe y su periodicidad.
- t) Prestar los servicios al cliente con personal que brinde acompañamiento en el aeropuerto de Bogotá y asesoría en los demás aeropuertos nacionales o internacionales para tramites Check –In, traslados, y demás eventualidades que el personal autorizado por LA CÁMARA requiera, tales como, Presidente Ejecutivo, vicepresidentes y miembros Junta Directiva para los vuelos nacionales e internacionales. Para prestar este servicio EL CONTRATISTA no debe esperar a que se solicite el servicio él está en la obligación de ofrecerlo y entregar todo el tema logístico requerido para su cumplimiento, la CCB tendrá la potestad de adquirirlo o no, pero SIEMPRE, para estas personas, EL CONTRATISTA debe ofrecer y garantizar la prestación del servicio.
- u) Tramitar y sumar las millas según la aerolínea, en las cuentas que tenga LA CÁMARA por cada tiquete cancelado y el otorgamiento de la Tarjeta Corporativa para acumulación de Millas en cada una de las transacciones y con cada una de las aerolíneas.
- v) Entregar un informe mensual sobre la acumulación de millas y asesorar para su ejecución todo basados en las políticas ya establecidas.
- w) Tramitar y/o asesorar sin costo, al personal que presta sus servicios en LA CÁMARA y a sus colaboradores en la consecución de todo tipo de documentos necesarios para los viajeros colombianos hacia otros países y de otros países hacia Colombia, tales como: visas, tramitación de pasaportes, información sobre vacunas que deban aplicarse los viajeros, colaborar con la obtención de documentos relacionados con el pago de los impuestos de salida o tasas aeroportuarias y en general sobre los demás requisitos que existan para estos efectos, en las oportunidades en que por su desplazamiento en misión oficial se requieran

estos servicios. Esta información deberá entregarse al supervisor y a la persona que viaja dentro del día siguiente a la legalización de la reserva y tiquete.

- x) Utilizar en todos los equipos de trabajo que EL CONTRATISTA ingrese a LA CÁMARA, en virtud de la ejecución del presente contrato, todo el software licenciado (sistema operativo, software de oficinas e inclusive juegos).
- y) Cumplir oportunamente con las obligaciones de seguridad social integral que tenga frente a sus empleados y aportes parafiscales.
- z) Presentar a LA CÁMARA dentro del término previsto en el presente contrato, las pólizas pactadas.
- aa) Suministrar el hospedaje en hoteles nacionales e internacionales, de acuerdo a los requerimientos de LA CÁMARA. EL CONTRATISTA deberá previamente informar por escrito la información de la reservación: nombre del hotel, nombre de usuario, tarifas de alojamiento, tiempo de estadía, impuestos y servicios incluidos y solicitar autorización al supervisor del contrato.
- bb) Gestionar inmediatamente las reservaciones y confirmaciones de hospedaje en cada uno de los hoteles solicitados por LA CÁMARA.
- cc) Asesorar y gestionar convenios con los hoteles que se requieran para lograr descuentos adicionales, una vez se logren dichos descuentos aplicarlos e informar sobre los mismos.
- dd) 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.
- ee) Entregar, con la periodicidad que LA CÁMARA lo requiera, informes de la reserva del hotel, un reporte desglosando el valor real del hospedaje, hotel, cliente, check in, check out, impuestos, seguros, cliente., descuentos, etc.
- ff) Efectuar los trámites para los reembolsos por la utilización total o parcial de hospedaje en cualquiera de las tarifas ofrecidas, realizar cambios de fecha, días de alojamiento y nombre del cliente, en las reservas sin que éste trámite genere costo alguno para LA CÁMARA, con excepción de los hoteles que por sus políticas genere costo.
- gg) Suministrar el servicio de traslado en transporte terrestre aeropuerto – hotel – lugar acordado – aeropuerto para los viajeros nacionales e internacionales, de acuerdo a los requerimientos de LA CÁMARA, todo en cumplimiento de lo establecido en el literal r.
- hh) Garantizar que las tarifas ofrecidas a la CCB sean las más económicas del mercado, según los requerimientos específicos de la entidad, las partes aceptan que está en una obligación de resultado.
- ii) Las demás que sean de la naturaleza o se entiendan hacer parte del presente contrato y garanticen su adecuada y satisfactoria ejecución y la buena fe contractual.

## **9. ESPECIFICACIONES TECNICAS INCLUIDAS DENTRO DEL SUMINISTRO DE TIQUETES**

- a) EL CONTRATISTA debe contar con al menos un GDS integrado a la Plataforma, que permita reservar y emitir en tiempo real las diferentes opciones del mercado de Tiquetes Aéreos.
- b) El Proveedor debe mantener al menos un GDS operativo e integrado a la Plataforma presentada y utilizarlo para el suministro de Tiquetes Aéreos durante la vigencia del CONTRATO.
- c) 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:
  - Apoyar a la Entidad en la consecución de convenios corporativos con las Aerolíneas utilizadas por la Entidad y otorgar a la Entidad 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 Entidad 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 y (ii) una línea de atención dedicada a atender requerimientos de pasajeros.
- Generar reportes del suministro de Tiquetes Aéreos, y de los Tiquetes Adquiridos, según las necesidades de la Entidad.
- Emitir la totalidad de los Tiquetes Aéreos requeridos por la Entidad a través de la Plataforma requeridas. La Tarifa Administrativa facturada para la emisión de Tiquetes Aéreos debe corresponder a la autorizada por la Aeronáutica y/o a la ofrecida por él proponente.
- Llevar el control de la ejecución del contrato a fin de no sobrepasar el presupuesto contratado. En el caso de que el presupuesto sea agotado, el Proveedor debe interrumpir el suministro de Tiquetes Aéreos previo aviso, cuando se hay ejecutado un 95% del valor del contrato.
- Gestionar ante las Aerolíneas, reembolsos por cancelación y cambio de Tiquetes Aéreos 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, sus funcionarios y contratistas en el ejercicio de sus funciones.
- Mantener vigente la licencia IATA presentada para la ejecución del contrato, y utilizarla exclusivamente para los Tiquetes Aéreos de la Entidades.
- • Ofrecer a la Entidad un usuario para acceder al reporte BSP Link, directamente de la página de IATA.
- • Dar a la Entidad Compradora una capacitación acerca del uso de la plataforma al inicio del contrato.

**10. HERRAMIENTA DE AUTOGESTION.** EL CONTRATISTA debe crear, diseñar, instalar y entregar a la CCB una herramienta tecnológica o APP de autogestión, la cual deberá integrarse con el sistema SAP y contar con todos y cada uno de los requerimientos necesitados o solicitados por la CCB, la misma deberá incluir las políticas de viajes de la CCB y deberá dar las alertas necesarias para que las mismas se cumplan y/o solicitar los permisos requeridos para que los puntos de control establecidos en las policitas se cumplan a cabalidad.

Esta herramienta deberá además asegurar su funcionamiento 7\*24\*365 con el personal autorizado y verificando el presupuesto correspondiente. Adicionalmente deberá contar con:

EL CONTRATISTA deberá presentar con la propuesta las características técnicas de una herramienta de autogestión, la cual deberá tener integración directa con el sistema SAP que utiliza la Cámara y que controle como mínimo:

- Políticas de viaje.
- Presupuestos.
- Niveles de autorización y manejo de sustitutos para aprobaciones de tiquetes
- Disponible en tiempo real las 24 horas X 365 días.
- Disponible por aerolíneas.
- Procesos de cancelaciones automáticas de solicitudes por día.
- Pago automático por tarjeta de crédito.
- Generación de alertas a correos electrónicos.
- Generación de alertas por falta de presupuesto.
- Ambiente de pruebas para verificación de mejoras o integraciones adicionales que se necesiten.



- Manejo de fondos diferentes (público y privado).
- Manejar objeto de costos (ordenes internas y centros de costos).
- Detalle de los conceptos de tasas aeroportuarias, tarifas administrativas, IVA, otros gastos, tanto para pasajes Nacionales como Internacionales.
- Reporte de control por tiquete que contenga como mínimo la siguiente información: solicitud SAP y pedido SAP con fecha, valor, fondo, objeto de costos, tipo de viajero, detalle (tarifas administrativas, impuestos, otros)
- Integración con el sistema SAP a través de servicios web
- Las demás que se requieran para que la aplicación se ajuste al objeto de la invitación a proponer.

**11. EQUIPO DE TRABAJO:** El proponente deberá contar con el siguiente equipo de trabajo:

- a) Un Ejecutivo de Cuenta:** El Ejecutivo de Cuenta debe ser técnico y/o tecnólogo y/o profesional en cualquier área, con experiencia en atención de los diferentes clientes empresariales y tiene como función ser el interlocutor o enlace directo entre el proponente que resulte seleccionado y la CCB.
- b) Asesor Implant:** El asesor Implant debe ser técnico y/o tecnólogo y/o profesional en cualquier área, preferiblemente en el sector turismo, con experiencia de 3 años como asesor en agencias de viajes y manejo de sistemas GDS y tiene como función asesorar a la CCB para consecución de tiquetes y hoteles de acuerdo a las necesidades de la CCB.

**Nota 1:** Con la firma del presente documento el proponente se compromete a dar cumplimiento con las especificaciones del equipo mínimo requerido, presentando hojas de vida, certificaciones y títulos académicos.

**NOTA 2:** En caso de ser adjudicado el proponente deberá presentar hojas de vida, certificaciones y títulos académicos del equipo mínimo de trabajo relacionado en el presente numeral, los cuales deberán ser entregadas a la CCB para su aprobación, en un tiempo máximo de 5 días hábiles, contados a partir del envío de la carta de adjudicación.

## **12: GLOSARIO:**

**Asesor Implant:** Asesor contratado por la Agencia de Viajes para laborar en las instalaciones de la CCB para reservar y emitir tiquetes aéreos.

**BSP Link:** Interfaz global entre Agencias de Viaje y compañías aéreas para el acceso al “BSP” (Plan de facturación y liquidación de la Agencia Internacional de Transporte Aéreo.)

**Ejecutivo de Cuenta:** funcionario de la Agencia de Viajes encargado de coordinar los trámites administrativos, el servicio y la relación comercial con la CCB

**Fee por el Servicio:** Valor que puede cobrar la Agencia de Viajes por la expedición de un tiquete aéreo. Incluye entre otros, los costos directos, indirectos, tarifas y comisiones. No incluye la tarifa administrativa regulada por el Gobierno Nacional ni el tiquete aéreo.

**Herramienta de Auto Gestión:** Herramienta suministrada por la Agencia de Viajes que permita a las personas autorizadas por la CCB tener acceso a consultar las tarifas aéreas nacionales e internacionales en las diferentes aerolíneas para las distintas rutas y clases.

**GDS:** Sistema de Distribución Global de Reservas. Sistema informático de reservas para acceder en tiempo real a la oferta de tiquetes aéreos, hoteles, de alquiler de, autos y tiquetes de transporte.

**Tarifa Administrativa:** Es el valor regulado que puede cobrar una Agencia de Viajes por la expedición de un Tiquete Aéreo. Incluye entre otros, los costos directos, indirectos, tarifas y comisiones que incurre la Agencia de Viajes para suministrar un Tiquete Aéreo.

**Tiquete Aéreo:** Comprobante que representa la compra de una silla para el transporte en una aeronave.

**Acepto.**

---

**Representante Legal**  
**C.C.**