



ANEXO N° 6 CONDICIONES TECNICAS OBLIGATORIAS DEL SERVICIO

1.1. Generalidades

El interesado deberá disponer de un (1) IN HOUSE en las instalaciones de la entidad, quien será el enlace entre el proveedor seleccionado y Fiduprevisora, para la atención de las solicitudes radicadas por las áreas usuarias.

La necesidad del servicio es la del suministro, modificación y reembolso de tiquetes aéreos en las rutas nacionales e internacionales, y el suministro de transporte terrestre cuando así lo requiera la entidad. Los siguientes promedios mensuales del gasto del servicio que a continuación se relacionan, son para que el oferente los tenga como referencia, de ninguna manera FIDUPREVISORA está obligada al consumo total de los siguientes valores:

- PROMEDIO DE TIQUETES MENSUALES NACIONALES: Cien (100) tiquetes
- PROMEDIO DE TIQUETES MENSUALES INTERNACIONALES: Dos (02) tiquetes

1.2. Obligaciones

1.1. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:

1. Cumplir con lo establecido para el efecto en el artículo 50 de Ley 789 de 2002, y la ley 828 de 2003. El incumplimiento de esta obligación será causal de multas y caducidad de conformidad con las normas vigentes.
2. En cumplimiento del artículo 2.2.2.25.3.1 del Decreto 1074 de 2015 y el numeral 2.4 de la superintendencia de industria y comercio, el CONTRATISTA deberá adjuntar su política de privacidad y protección de datos personales en formato PDF al momento de la presentación de la oferta.
3. El contratista deberá contar con domicilio o sucursal en la ciudad de Bogotá.
4. El contratista debe garantizar la prestación del servicio en todas las modalidades en el territorio nacional en un 100%.
5. Contar con portafolio de servicios.
6. Garantizar la prestación de transporte terrestre en zona Rural y Urbana en todo el territorio Nacional, facilitando el transporte intermunicipal con las diferentes empresas legalmente constituidas y facultadas por el Ministerio de Transporte.
7. Suministrar el equipo de cómputo e insumos de papelería necesarios para el desarrollo de las labores del IN HOUSE en las instalaciones de Fiduprevisora S.A.
8. Mantener un sistema actualizado de reservas.

9. Realizar las reservas y confirmaciones de vuelos respectivos.
10. Garantizar cuando FIDUPREVISORA SA solicite, asistencia por parte de un asesor en los aeropuertos en los cuales tenga presencia el proveedor.
11. Garantizar la capacidad y disponibilidad para situar tiquetes en cualquier ciudad con aeropuerto en el país, en las fechas y tiempos requeridos por la Entidad asegurando de esta manera una asesoría permanente.
12. Garantizar y poner a disposición de Fiduprevisora, los tiquetes más económicos que ofrezcan las líneas aéreas.
13. Efectuar las reservas y ventas de pasajes nacionales en las rutas autorizadas, en clase económica de manera general y en cualquiera de las compañías aéreas que operan en el país, según solicitud de la Fiduprevisora.
14. Prestar servicio de 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.
15. Responder a los requerimientos de Fiduprevisora S.A. en un tiempo máximo de una (1) hora en condiciones normales del servicio.
16. 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 del contrato, 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 una hora, el Proveedor cuenta con una (1) hora adicional para presentar aquellas que excedan el número de veinte (20) solicitudes.
17. Gestionar convenios ante las Aerolíneas utilizadas por la Entidad Compradora y otorgar a la FIDUPREVISORA SA la totalidad de los beneficios y descuentos obtenidos por los mismos.
18. Negociar, revisar, operar, optimizar y asesorar para la suscripción de convenios corporativos para los funcionarios la entidad y asesoría en planes de viajes.
19. Garantizar un software con la capacidad de generar los reportes solicitados por Fiduprevisora S.A., en lo que concierne a consumos por centro de costos y comportamiento del contrato en distintos periodos de tiempo. El Software debe estar licenciado con actualizaciones periódicas de parches de seguridad y con una solución de antivirus licenciada y actualizable.
20. Presentar un informe mensual de las compras efectuadas por la entidad clasificando por aerolíneas, especificando los beneficios obtenidos de las tarifas aplicadas frente a las tarifas máximas, este informe deberá contener mínimo la siguiente información:
 - Nombre del pasajero
 - Número de tiquete
 - Fecha de generación del tiquete
 - Número de la factura
 - Valor del tiquete

- Ruta utilizada
 - Centro de costos
 - Tiquetes aéreos no volados
21. Presentar informe mensual del estado de cuenta soportado con las facturas de los tiquetes emitidos durante el periodo correspondiente.
 22. 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.
 23. Informar mensualmente la existencia de tiquetes por revisión (tiquetes no utilizados por razones internas ajenas al contratista).
 24. Garantizar la revisión de tiquetes, con el objeto de evitar el trámite de reembolsos y el pago de penalidades.
 25. Efectuar los reembolsos por la no utilización total o parcial de tiquetes en cualquiera de las tarifas ofrecidas o garantizar a través de otro mecanismo tal como el “revisado” de tiquetes, la utilización efectiva de lo facturado por la agencia.
 26. Garantizar la entrega de los tiquetes a la entidad con una antelación de 24 horas a la salida del vuelo. En caso de que la solicitud de Fiduprevisora haya sido efectuada con carácter urgente, deberá garantizarse la entrega del tiquete en el aeropuerto o emitir el tiquete electrónico correspondiente al email que el supervisor le indique en la solicitud.
 27. La entidad no asumirá el pago de penalidades y sanciones por falla generadas por el contratista.
 28. La solicitud de tiquetes deberá hacerse telefónicamente o a través de correo electrónico, obligándose EL CONTRATISTA a responder la confirmación de la reserva efectuada mediante correo electrónico. Fiduprevisora deberá ordenar la expedición de tiquetes por correo electrónico y confirmación telefónica. Estos serán la prueba que garantice el cumplimiento de las obligaciones contratadas.
 29. Efectuar sin costo alguno, las conexiones, reservas y confirmación de sillas en todos los vuelos solicitados por la Entidad. Para ello utilizará el medio de comunicación más rápido que escoja Fiduprevisora de aquellos que ofreció en su propuesta el CONTRATISTA.
 30. Mantener durante toda la ejecución del contrato las relaciones comerciales y tiquetería con todas las aerolíneas que operan en el país.
 31. Adelantar los trámites respectivos ante la aerolínea que corresponda, cuando se presente extravío, pérdida o hurto de tiquetes.
 32. Proporcionar márgenes de seguridad de reservas del 100%.
 33. Presentar la factura al supervisor del contrato, una vez los tiquetes hayan sido entregados o situados en el lugar establecido por las mismas.
 34. En general cumplir a FIDUPREVISORA con los servicios y beneficios ofrecidos y reseñados en su oferta, documento que forma parte integral del contrato.
 35. Atender las sugerencias que para el mejor y óptimo desarrollo del contrato le formulen quienes ejercen la supervisión del contrato.

36. Cumplir con los requisitos legales que permitan la ejecución del contrato, dentro del plazo establecido para el efecto.
37. Entregar un plan de contingencia, debidamente documentado, para satisfacer oportunamente los requerimientos de la ENTIDAD y garantizar la prestación del servicio.
38. Será de la autonomía y responsabilidad del oferente que resulte seleccionado la contratación, organización, orientación técnica y control del personal a su cargo, comprometiéndose a cumplir con las normas de convivencia dispuestas por FIDUPREVISORA S.A y las leyes que regulen lo correspondiente a Salud Ocupacional y Seguridad en el Trabajo. Es de anotar que FIDUPREVISORA S.A. no tendrá ningún tipo de relación civil o laboral con los trabajadores a cargo del CONTRATISTA ni con ningún tipo de personal que esté vinculado con este.
39. Carnetizar y/o asumir el mecanismo más idóneo (prendas distintivas o uniforme) que facilite la distinción del personal IN HOUSE.

1.3. Especificaciones Técnicas del Servicio de suministro de tiquetes de transporte aéreo y terrestre.

1. El oferente deberá garantizar una persona IN HOUSE para las instalaciones de Fiduprevisora S.A., calle 72 # 10-03, de lunes a viernes de 8 am a 6 pm.
2. Acreditar el Registro Nacional de Turismo vigente y la inscripción como agencia de viajes y turismo. Esta acreditación se deberá anexar a la oferta.
3. Deberá contar con un GDS (Sistema de Distribución Global de Reservas) que permita reservar y emitir en tiempo real las diferentes opciones del mercado de tiquetes. El proponente debe adjuntar a la oferta la certificación emitida por un GDS para acreditar la relación comercial y la vigencia del contrato entre las partes.
4. El IN HOUSE asignado a Fiduprevisora S.A., deberá contar con el hardware y el software requerido para mantener una comunicación constante con los funcionarios de la entidad de manera oportuna y en tiempo real.
5. El oferente deberá suministrar el equipo de cómputo e insumos de papelería necesarios para el desarrollo de las labores del IN HOUSE en las instalaciones de Fiduprevisora.
6. El oferente deberá contar con una plataforma tecnológica debidamente licenciada a través de la cual realizará los diferentes procesos enunciados en el objeto del contrato.
7. El oferente debe garantizar un software con la capacidad de generar los reportes solicitados por Fiduprevisora S.A., en lo que concierne a consumos por centro de costos y comportamiento del contrato en distintos periodos de tiempo. EL Software debe estar licenciado con actualizaciones periódicas de parches de seguridad y con una solución de antivirus licenciada y actualizable. De igual manera se debe garantizar la restricción en el equipo de la instalación de cualquier software ajeno a la prestación del servicio o no licenciado para evitar infecciones por malware que puedan afectar la infraestructura de

- TI de Fiduprevisora S.A., y así mismo que garantice el debido cumplimiento de la protección de la propiedad intelectual y de los derechos de autor
8. El oferente deberá permitir crear un usuario de consulta en su sistema de información, exclusivo para Fiduprevisora mediante el cual se visualice el estado de los tiquetes solicitados, informes, reembolsos, tiquetes no volados.
 9. El oferente deberá garantizar los sistemas de comunicación, los cuales deben incluir línea de reservas y de atención dedicada a atender requerimientos de pasajeros (celular o fija) correo electrónico, Call Center de servicios 24 horas al día, los 365 días al año debidamente instalado y estar en capacidad de expedir tiquetes días laborales, fines de semana, días festivos y en horas nocturnas.
 10. Ofrecer todos los tiquetes aéreos y terrestres disponibles en el mercado, incluyendo las tarifas mas económicas de los tiquetes ofrecidos por las empresas de transporte aéreo y terrestre en sus paginas web.
 11. Discriminar e informar debidamente a Fiduprevisora sobre las restricciones, condiciones y demás aspectos de la familia y/o rango tarifario del tiquete solicitado.
 12. El oferente debe estar en la capacidad de revisar, operar y optimizar los convenios suscritos por Fiduprevisora S.A., con las diferentes aerolíneas.
 13. Los gastos por concepto de cambios tarifarios, penalidades y reembolsos estarán a cargo de Fiduprevisora S.A.
 14. Informar a Fiduprevisora S.A. las visas y documentos legales requeridos para viajes al exterior cuando se requiera.