



**ANEXO No. 3  
INVITACION PUBLICA No.002 DE 2019**

**ESPECIFICACIONES TECNICAS MINIMAS**

*Objeto : SUMINISTRO DE TIQUETES PARA EL TRANSPORTE AÉREO EN VUELOS NACIONALES E INTERNACIONALES QUE REQUIERA LA COMISIÓN DE LA VERDAD*

La prestación del servicio se efectuará de acuerdo con las especificaciones técnicas contempladas en el presente documento el cual hará parte integral del contrato y las obligaciones contractuales, así mismo constituyen las variables requeridas para la presentación total de la oferta.

ITEM	ESPECIFICACION TECNICA	DESCRIPCION
1.	SUMINISTRO DE TIQUETES	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Suministrar los tiquetes aéreos para el transporte aéreo en vuelos nacionales e internacionales que requiere la COMISIÓN DE LA VERDAD de conformidad con las especificaciones descritas en el Anexo Técnico.</li> <li>2. Disponer para la expedición y suministro de los tiquetes de conformidad con las solicitudes de la COMISIÓN DE LA VERDAD durante las 24 horas del día, 7 días a la semana (incluidos días festivos), garantizando la disponibilidad sin importar la temporada.</li> <li>3. Proveer los tiquetes en la tarifa más económica y flexible ofrecida por las aerolíneas, disponible a la fecha de expedición, de acuerdo a las solicitudes del Supervisor del contrato, salvo casos de fuerza mayor o caso fortuito en que la tarifa económica no esté disponible, en cuyo caso deberá informarlo por escrito debidamente motivado, soportado con la información de las aerolíneas; caso en el cual deberá solicitar autorización al Supervisor del contrato para efectos de dar trámite a la reserva y a la expedición del tiquete respectivo.</li> <li>4. Enviar por correo electrónico las cotizaciones, reservas y emisión de los tiquetes en un tiempo máximo de una (1) hora, contada a partir de la solicitud de la COMISIÓN DE LA VERDAD. Cuando la COMISIÓN DE LA VERDAD solicite más de veinte (20) cotizaciones, el Contratista cuenta con una (1) hora adicional para presentar las cotizaciones, reservas y emisiones</li> </ol>



ITEM	ESPECIFICACION TECNICA	DESCRIPCION
		<p>correspondientes. La Entidad puede acordar con el Contratista un plazo mayor cuando se trate de solicitudes para grupos.</p> <p>5. Realizar el trámite de las reservas y confirmación de las mismas en los tiempos establecidos en el numeral anterior.</p> <p>6. Responder y enviar al Supervisor del contrato las solicitudes de cotización de tiquetes con una relación de las tarifas de los tiquetes aéreos más económicos disponibles en el mercado según las condiciones solicitadas por la COMISIÓN DE LA VERDAD, incluyendo en la cotización las características del mismo (Aerolínea, ruta, fecha, hora de salida, conexiones, tarifa, aeropuerto de salida y código de reserva) y condiciones de los rangos tarifarios cotizados y el costo de penalidad por cancelaciones y cambios, a los correos establecidos para este fin, en los tiempos establecidos en el numeral 4.</p> <p>7. Suministrar los tiquetes de acuerdo con las tarifas sujetas a regulación IATA junto con el descuento ofrecido.</p> <p>8. Realizar el trámite de reembolsos por el no uso de tiquetes expedidos, dentro del término estipulado por cada aerolínea.</p> <p>9. Aceptar la devolución de los pasajes expedidos y no utilizados ya sea en rutas nacionales o internacionales y facturar únicamente a la COMISIÓN DE LA VERDAD lo correspondiente al valor de la penalización que cobre la respectiva aerolínea a la Agencia de Viajes.</p> <p>10. Disponer y asignar de un correo electrónico en el cual la COMISIÓN DE LA VERDAD pueda informar los requerimientos relacionados con el suministro de los tiquetes que requiera la entidad y un servicio de comunicación o call center que preste el servicio a la COMISIÓN DE LA VERDAD las veinticuatro (24) horas del día y los siete (7) días a la semana con un número telefónico para la entidad, los cuales deberán ser informados al Supervisor del contrato, al momento de suscribir el acta de inicio.</p> <p>11. Brindar información y asesoría en los viajes internacionales, entre otros, sobre los siguientes aspectos: documentos que se requieran, restricciones de inmigración, distancias aeropuertos, ciudades, tasas de cambio, temperaturas y recomendaciones de seguridad.</p>



ITEM	ESPECIFICACION TECNICA	DESCRIPCION
		<p>12. Atender y tramitar en forma inmediata y efectiva cualquier modificación, conexión, cancelación, confirmación o cambio que se presente en la reserva o los tiquetes previamente expedidos que solicite el Supervisor del contrato, suministrando los nuevos tiquetes dentro de los plazos requeridos por el Supervisor del contrato, sin costo de tarifas administrativas adicionales para la Entidad.</p> <p>13. Brindar solución inmediata de cualquier problema relacionado con los cambios de reserva rutas y horas de vuelo, de acuerdo con los requerimientos de la entidad.</p>
2.	<p><b>INFRAESTRUCTURA Y COMUNICACIONES</b></p>	<p>El contratista debe:</p> <p>a. Instalar en la Sede Central de la COMISIÓN DE LA VERDAD un implante que debe ser atendido <b>por un (1) ejecutivo de cuenta</b> y debe contar con todos los equipos y suministros necesarios, para la prestación efectiva del servicio.</p> <p>b. Contar con Sede u una Oficina ubicada en la ciudad de Bogotá.</p> <p>c. Disponer de una línea telefónica fija, una línea celular y un correo electrónico para atender, en cualquier horario, las solicitudes de reserva o expedición de pasajes que efectivamente requiera la Entidad.</p>
3.	<p><b>SERVICIOS COMPLEMENTARIOS</b></p>	<p>El contratista debe prestar además los siguientes servicios complementarios:</p> <p>a. Efectuar sin costo alguno para la COMISIÓN DE LA VERDAD, el servicio de transporte de documentos tales como facturas, tiquetes, Voucher, etc., que deben remitirse de las oficinas del contratista a las aerolíneas.</p> <p>b. Colaborar con los usuarios del servicio en los aeropuertos donde posea oficinas ya sea directamente o a través de los operadores adscritos a la alianza comercial o al grupo al cual pertenezca, en la ubicación de equipajes extraviados, sin costo adicional, y asistirlos en el embarque.</p>



ITEM	ESPECIFICACION TECNICA	DESCRIPCION																								
		<p>c. Ofrecer asesoría en trámites documentales a los funcionarios y contratistas de la COMISIÓN DE LA VERDAD, en la consecución de los documentos necesarios para los desplazamientos desde Colombia hacia otros países y viceversa, tales como: Visas, trámites de transportes, información sobre vacunas exigidas y en general sobre los demás requisitos que existan para estos efectos.</p> <p>d. Garantizar sin costo adicional para la Entidad, el otorgamiento a los usuarios de un Plan Integral de Seguros que comprenda como mínimo: Un (1) seguro que ampare en los lugares de destino, nacionales e internacionales, según sea el caso, la vida y la asistencia médica por accidentes, enfermedad, urgencias odontológicas, medicamentos por hospitalización, traslado sanitario, repatriación funeraria; equipaje y asesoría jurídica y personal durante el tiempo que el usuario se encuentre de viaje:</p> <table border="1" data-bbox="630 1016 1333 1669"> <thead> <tr> <th data-bbox="630 1016 951 1117">AMPARO DE SEGUROS VALOR</th> <th data-bbox="951 1016 1333 1117">VALOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="630 1117 951 1188">VIDA</td> <td data-bbox="951 1117 1333 1188">5000 SMMLV</td> </tr> <tr> <td data-bbox="630 1188 951 1220">ACCIDENTES</td> <td data-bbox="951 1188 1333 1220">USD 6000</td> </tr> <tr> <td data-bbox="630 1220 951 1291">ASISTENCIA MEDICA</td> <td data-bbox="951 1220 1333 1291"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="630 1291 951 1362">Por accidentes</td> <td data-bbox="951 1291 1333 1362">USD 6000</td> </tr> <tr> <td data-bbox="630 1362 951 1394">Por enfermedad</td> <td data-bbox="951 1362 1333 1394">USD 6000</td> </tr> <tr> <td data-bbox="630 1394 951 1425">Urgencias odontológicas</td> <td data-bbox="951 1394 1333 1425">Hasta 0.5 SMMLV o US \$ 200</td> </tr> <tr> <td data-bbox="630 1425 951 1497">Medicamentos por hospitalización</td> <td data-bbox="951 1425 1333 1497">Hasta 0.5 SMMLV o US \$ 200 Ilimitado</td> </tr> <tr> <td data-bbox="630 1497 951 1528">Traslado sanitario</td> <td data-bbox="951 1497 1333 1528">US \$ 6000</td> </tr> <tr> <td data-bbox="630 1528 951 1560">Repatriación funeraria</td> <td data-bbox="951 1528 1333 1560"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="630 1560 951 1591">ASISTENCIA EQUIPAJE</td> <td data-bbox="951 1560 1333 1591">Ilimitado</td> </tr> <tr> <td data-bbox="630 1591 951 1669">ASESORIA JURÍDICA Y PERSONAL</td> <td data-bbox="951 1591 1333 1669">Desde 5 SMMLV y hasta 77 SMMLV</td> </tr> </tbody> </table>	AMPARO DE SEGUROS VALOR	VALOR	VIDA	5000 SMMLV	ACCIDENTES	USD 6000	ASISTENCIA MEDICA		Por accidentes	USD 6000	Por enfermedad	USD 6000	Urgencias odontológicas	Hasta 0.5 SMMLV o US \$ 200	Medicamentos por hospitalización	Hasta 0.5 SMMLV o US \$ 200 Ilimitado	Traslado sanitario	US \$ 6000	Repatriación funeraria		ASISTENCIA EQUIPAJE	Ilimitado	ASESORIA JURÍDICA Y PERSONAL	Desde 5 SMMLV y hasta 77 SMMLV
AMPARO DE SEGUROS VALOR	VALOR																									
VIDA	5000 SMMLV																									
ACCIDENTES	USD 6000																									
ASISTENCIA MEDICA																										
Por accidentes	USD 6000																									
Por enfermedad	USD 6000																									
Urgencias odontológicas	Hasta 0.5 SMMLV o US \$ 200																									
Medicamentos por hospitalización	Hasta 0.5 SMMLV o US \$ 200 Ilimitado																									
Traslado sanitario	US \$ 6000																									
Repatriación funeraria																										
ASISTENCIA EQUIPAJE	Ilimitado																									
ASESORIA JURÍDICA Y PERSONAL	Desde 5 SMMLV y hasta 77 SMMLV																									
4.	<b>PLAN INTEGRAL DE SERVICIOS</b>	El Contratista deberá disponer y dar cumplimiento al Plan integral de Servicios, el cual deberá ser entregado a la suscripción del acta de inicio y para aprobación del Supervisor del Contrato.																								



ITEM	ESPECIFICACION TECNICA	DESCRIPCION
		<p>El Plan Integral de Servicios debe incluir la metodología, procedimientos y control para la prestación del servicio, incluyendo los siguientes parámetros:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantenimiento de altos niveles de eficiencia técnica y profesional del personal asignado para atender sus obligaciones con la COMISIÓN DE LA VERDAD.</li> <li>2. Atención y respuesta oportuna y en debida forma a los reclamos que presente la COMISIÓN DE LA VERDAD, frente a cualquier situación en la cual se encuentre involucrado el personal asignado por el Contratista dentro de la ejecución del Contrato.</li> <li>3. Atención contingencias generales en caso de siniestros o accidentes laborales y reemplazos en caso de calamidades domésticas o de salud de los ejecutivos de cuenta asignados para la prestación del servicio contratado.</li> </ol>
5.	PERSONAL	<p>El contratista debe cumplir como mínimo con el siguiente personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un (1) ejecutivo de cuenta, los cuales deben cumplir con el siguiente perfil:</li> </ul> <p><b>Formación académica:</b> Técnico, tecnólogo o profesional en núcleos del conocimiento relacionados con el objeto del Contrato.</p> <p><b>Experiencia:</b> Experiencia relacionada o específica de tres (3) años en el desempeño de funciones relacionadas con el objeto del contrato.</p> <p>Disponibilidad de Horario: Exclusiva y permanente para la ejecución del contrato; de lunes a viernes en el horario de 8 de la mañana hasta las 6 de la tarde.</p> <p>Responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conocer y manejar la operatividad técnica del contrato para coordinar todos los aspectos relacionados con la correcta ejecución del mismo.</li> <li>✓ Servir de enlace entre la COMISIÓN DE LA VERDAD y el contratista.</li> </ul>



ITEM	ESPECIFICACION TECNICA	DESCRIPCION
		<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Mantener contacto permanente con el Supervisor del contrato.</li><li>✓ Prestar asesoría cuando la COMISIÓN DE LA VERDAD lo requiera o en situaciones de contingencia o emergencia.</li><li>✓ Dar solución inmediata a las novedades que en el desarrollo del contrato se presenten.</li><li>✓ Efectuar recomendaciones a la COMISIÓN DE LA VERDAD encaminadas a superar el nivel de prestación del servicio de la Agencia de viajes.</li><li>✓ Emitir los tiquetes en las tarifas más favorables del mercado, teniendo en cuenta los impuestos, de acuerdo con la demanda de la COMISIÓN DE LA VERDAD y en las clases que ésta lo indique.</li><li>✓ Atender en forma inmediata cualquier cambio que se presente en los tiquetes expedidos, suministrando los nuevos dentro de los plazos requeridos por la COMISIÓN DE LA VERDAD.</li></ul>