ANEXO TÉCNICO

INVITACIÓN ABIERTA No. 003 DE 2024

# OBJETO A CONTRATAR

“Suministro de tiquetes requeridos en destinos nacionales o internacionales para los invitados, artistas y colaboradores del Festival Internacional de Artes Vivas FIAV Bogotá”

1. **ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

# PLATAFORMA TECNOLÓGICA (GDS)

Para la prestación del servicio, el proveedor deberá contar con una plataforma tecnológica, que permita reservar y emitir en tiempo real los tiquetes aéreos que solicite COCREA.

El GDS (Global Distribution System o Sistema de Distribución Global) dispuesto por la Agencia de Viajes para la ejecución del contrato, deberá permitir para la agencia la consulta en tiempo real de todas las opciones del mercado, es decir que la totalidad de vuelos ofertados por las aerolíneas deberán encontrarse disponibles.

# Tabla 1 Requisitos no funcionales

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **Tipo** | **Requisito** |
| 1 | Seguridad-General | La Plataforma debe incluir mecanismos y herramientas de protección frente a ataques informáticos a nivel de Hardware, de Software y de Comunicaciones. |
| 2 | Seguridad-Confidencialidad, integridad y disponibilidad | La Plataforma debe incluir mecanismos para garantizar la integridad y disponibilidad de la información y realizar la recuperación en caso de presentarse algún incidente. |
| 3 | Seguridad-Autenticación | La Plataforma debe permitir el almacenamiento de las contraseñas utilizando algoritmos de encriptación estándar de la industria como DES, 3DES, entre otros. |
| 4 | Seguridad-Autenticación | La Plataforma debe llevar un registro histórico de la hora de todas las acciones ejecutadas por el usuario (Acceso, consulta, creación, modificación, actualización, eliminación y salida, entre otras). |
| 5 | Seguridad-Autorización | La Plataforma debe garantizar que solamente el personal autorizado puede obtener acceso a las herramientas, datos o información. |
| 6 | Seguridad-Auditoría | La Plataforma debe permitir el acceso a los datos dentro del repositorio de auditoría solamente a los usuarios autorizados. |
| 7 | Seguridad-Auditoría | La Plataforma debe notificar al usuario la ejecución exitosa o fallida de todas las transacciones que realice. |
| 8 | Seguridad-Comunicación | Utilizar el protocolo de comunicación https |
| 9 | Seguridad-Auditoría | La Plataforma debe permitir la identificación de la dirección IP y la ubicación geográfica (Geolocalización) del dispositivo desde el cual se realicen las transacciones |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 10 | Requerimientos generales de la Plataforma-Administración | Sincronizar la hora de la Plataforma con la hora oficial de Colombia (GMT-5) con horas, minutos y segundos y mostrarla en formato hh:mm:ss. |
| 11 | Usabilidad - Navegación | Los enlaces de la Plataforma deben ser consistentes |
| 12 | Usabilidad - Visibilidad | La Plataforma debe informar al usuario claramente en donde se encuentra dentro de la Plataforma |
| 13 | Acceso a consulta a través de la WEB | La consulta debe permitirse desde acceso en ambiente WEB, a través de los equipos de la entidad o cualquier PC o equipo móvil y con un registro de usuario y contraseña. |

**Tabla 2 Requerimientos funcionales de la Plataforma**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Número** | **Requerimiento funcional** | **Tipo** |
| 1 | Flujo de aprobación - permitir seleccionar el aprobador | Flujo de aprobación |
| 2 | Flujo de aprobación - permitir multi nivel | Flujo de aprobación |
| 3 | Flujo de aprobación - permitir aprobación de reservas modificadas | Flujo de aprobación |
| 4 | Permitir opciones de tarifas dinámicas - ej. Poder separar tarifas de vuelos en conexión para obtener mejores tarifas | Funcionalidad Económica |
| 5 | Posibilidad de visualizar y utilizar Tiquetes Aéreos no volados | Funcionalidad Económica |
| 6 | Permitir configurar y visualizar tarifas corporativas a través de códigos obtenidos por convenios corporativos con Aerolíneas | Funcionalidad Económica |
| 7 | Permitir diferentes opciones de configuración de visualización de tarifas en la disponibilidad de vuelos | Funcionalidad General |
| 8 | Permitir visualización de múltiples tarifas de manera simultanea | Funcionalidad General |
| 9 | Permitir configurar y trabajar con uno o varios GDS y múltiples agregadores de contenido aéreos y combinar en una única vista el contenido de las múltiples fuentes. La Plataforma debe estar conectada  mínimo a un sistema GDS. | Funcionalidad General |
| 10 | Permitir trabajar con uno o varios GDS y múltiples agregadores de contenido aéreos filtrando por: selección de Aerolíneas, ventana de tiempo, duración de vuelos, por Políticas de Viajes y clase de  servicios | Funcionalidad General |
| 11 | Búsqueda y ordenación por tarifa | Funcionalidad General |
| 12 | Búsqueda y ordenación por horario | Funcionalidad General |
| 13 | Despliegue de tarifas en modo matriz (Aerolínea, tarifa) y con posibilidad de visualizar tarifas disponibles en todo un día | Funcionalidad General |
| 14 | Despliegue de mejores tarifas cuando se visualiza ordenado por horario | Funcionalidad General |
| 15 | Permitir configurar el sistema en Pesos Colombianos (COP) | Funcionalidad General |
| 16 | Flujo de aprobación integrado con email (Enviar correo electrónico con cada aprobación o rechazo) | Funcionalidad General |
| 17 | Permitir el envío de correo electrónico con cada aprobación o rechazo a los involucrados en el proceso. | Funcionalidad General |
| 18 | Permitir filtrar por selección de clases y Rangos Tarifarios en la disponibilidad de vuelos | Funcionalidad General |
| 19 | Proveer sistema de informes o reportes para toma de decisiones con los tiquetes aéreos emitidos y cambiados discriminando el precio del tiquete y los sobrecostos en los que se haya incurrido por modificaciones solicitadas. Los reportes deben contener como mínimo la siguiente información de los Tiquetes Aéreos: (i) Número, (ii) Precio, (iii) Ruta, (iv) Nombre del Pasajero, (v) Penalidades en caso de tenerlas, (vi) Fecha, (vii) Estado (Reservado, volado o no volado); entre otra información que requiera COCREA para la toma de decisiones. | Informes |
| 20 | Permitir configurar estructuras organizacionales (ej. Locaciones, divisiones) | Usuarios |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 21 | Permitir establecer regla de comprar la tarifa más económica, según criterios solicitados | Política de Viajes |
| 22 | La Plataforma deberá emitir copia del Tiquete Aéreo emitidos discriminando los componentes del valor de este (precio del Tiquete Aéreo e impuestos aplicables). | Funcionalidad General |
| 23 | La Plataforma debe permitir exportar datos en diferentes formatos que sean editables y compatibles con Excel. | Funcionalidad General |
| 24 | La Plataforma debe ofrecer a los usuarios un sistema de autoservicio que permita recuperar o restablecerlas contraseñas de manera segura. | Funcionalidad General |
| 25 | La Plataforma debe mostrar la información de contacto en donde pueden atender las dudas acerca de la Plataforma sin perder la interacción del proceso que se está realizando. | Funcionalidad General |
| 26 | La Plataforma debe tener una sección de preguntas frecuentes con datos de ayuda a usuarios. | Funcionalidad General |
| 27 | La Plataforma debe permitir el acceso a todas las funcionalidades utilizando una única sesión de usuario. | Funcionalidad General |
| 28 | Los usuarios deben poder acceder a la Plataforma desde sus equipos de cómputo utilizando los navegadores Microsoft Edge, Chrome, Safari y Firefox | Funcionalidad General |

La plataforma tecnológica, mediante la cual se realizan la cotización, reserva y expedición de tiquetes, deberá mantenerse operativa, durante las 24 horas del día los días que dure la ejecución del contrato. Los soportes de indisponibilidad deberán ser informados de manera inmediata a COCREA con el soporte que dé cuenta de los hechos de fuerza mayor que ocasionaron la indisponibilidad.

**No se requiere que se asigne usuario de consulta para personal de COCREA o personal diferente de la agencia**, puesto que la gestión de la reserva, emisión, cambio y cancelaciones estará a cargo del asesor dispuesto por la Agencia de Viajes para la atención del servicio.

Para la verificación de los requisitos exigidos respecto de la plataforma GDS, la entidad podrá requerir en cualquier momento las pruebas técnicas que considere necesaria para llevar a cabo la verificación de la información suministrada.

# CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La agencia de viajes deberá disponer del personal mínimo requerido por COCREA para que lleve a cabo las actividades correspondientes al suministro de tiquetes aéreos y las tareas conexas al objeto contractual

La Plataforma ofrecida por el proveedor debe cumplir con las especificaciones técnicas requeridas para cumplir a cabalidad con la operación, y permitir la visualización y emisión de cualquiera de las opciones ofrecidas en el mercado por parte de las Aerolíneas.

La Agencia de Viajes no podrá negarse a la emisión o compra de tiquetes por no tener convenio comercial con la aerolínea.

La atención de las solicitudes que haga COCREA deberán atenderse durante las (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, por lo que es deber de la Agencia de Viajes disponer del recurso humano y técnico suficiente e idóneo para cumplir con esta condición.

Toda interrupción previsible del servicio, a través del GDS, deberá informarse a COCREA con al menos cinco días de antelación, del mismo modo que las acciones que tomará la Agencia de Viajes para garantizar la prestación ininterrumpida del servicio.

El tiempo para la atención de las solicitudes de cotización, emisión y/o modificación de tiquetes aéreos deberán atenderse dentro de la hora siguiente al envió del requerimiento por parte de COCREA, razón por la cual la Agencia de Viajes debe garantizar un plan de continuidad del negocio en el caso de que la plataforma GDS presente fallas o alguno de los canales de comunicación dispuestos para tal fin se encuentre fuera de servicio.

El Director de cuenta deberá contar con la información detallada y oportuna respecto de la ejecución financiera del contrato, por lo que deberá reportar dicha información cada vez que la supervisión del contrato lo requiera.

La agencia de viajes deberá brindar soporte a COCREA respecto de las mejores prácticas para la consecución de tiquetes aéreos, revisión de los mismos y reembolsos.

Todos los trámites de solicitud, cambio, revisión, rembolso y demás que tengan que ver con las actividades de suministro de tiquetes deberán constar por escrito. CoCrea asumirá los costos derivados en cambios efectuados después de la compra de los tiquetes con la gestión de pagos de penalidades o reembolsos hecha por el proveedor. El trámite de modificaciones y cancelaciones se efectuará conforme a políticas y condiciones de las aerolíneas y a la clase de tiquete emitido.

Dentro del informe que soporte el cobro de los tiquetes suministrados deberá evidenciarse claramente el valor del FEE ofrecido sobre el valor neto del tiquete aéreo, según la propuesta económica allegada por la Agencia de Viajes, lo anterior con el fin de que la supervisión pueda comprobar el cumplimiento de dicha condición.

# RECURSO HUMANO MÍNIMO SOLICITADO

La Agencia de Viajes deberá contar mínimo, con el siguiente personal y atender las siguientes actividades:

* Director de cuenta (1)
* Coordinador (1)
* Asistente operativo (1)

# Director(a) de cuenta

* Allegar a COCREA la documentación que se requiera para la legalización del contrato y la verificación del cumplimiento de los requisitos técnicos dispuestos para la ejecución del mismo.
* Atender los requerimientos de tipo administrativo y financiero que haga la supervisión del contrato
* Remitir quincenalmente un informe de consumo de tiquetes aéreos, donde se especifique como mínimo lo siguiente
  + Trayectos (inicio – fin)
  + Fecha de vuelo (ida y regreso)
  + Nombre del pasajero
  + Número del tiquete
  + Clase
  + Valor tiquete (discriminando impuestos)
  + Tarifa administrativa
  + Penalidad (en caso de que aplique).
  + Novedades de modificación, revisados y/o reembolsos, volado o no volado.
* Asesorar a COCREA en caso de requerirlo acerca de la consecución y administración de programas de fidelización con las diferentes aerolíneas, así como en lo que corresponda con las formalidades que se deban observar en caso de viajes al exterior.
* Radicar de manera oportuna, la facturación periódica debidamente soportada.
* Recepcionar y gestionar las inquietudes u observaciones que haga la supervisión del contrato respecto de la ejecución de los servicios contratados.

# Coordinador(a)

* Recepcionar las solicitudes de cotización de tiquetes aéreos
* Emitir los tiquetes requeridos y autorizados por parte de la supervisión del contrato
* Gestionar las modificaciones y/o rembolsos de conformidad con las instrucciones de la supervisión del contrato
* Asesorar a la supervisión del contrato en la consecución de tiquetes aéreos (rutas, conexiones, condiciones especiales de viaje, etc.)

**Asistente Operativo (a)**

* Servir de apoyo en todas las actividades que se requieran para la adecuada ejecución del contrato y de soporte a las obligaciones contractuales y cargos del Director y Coordinador.

# HORARIO DE ATENCIÓN

El suministro de tiquetes deberá garantizarse de manera continua 24/7, por lo que la Agencia de Viajes pondrá a disposición de la entidad los canales de comunicación idóneos que permitan la atención en las condiciones requeridas.

En ningún momento podrá negarse el servicio o el suministro de información por condiciones de horario o festividades.

# TIEMPO DE RESPUESTA – UNA (1) HORA.

Una vez la entidad remita la solicitud de cotización, modificación y/o emisión de tiquetes a la Agencia de Viajes, esta deberá dar respuesta oportuna dentro de la hora siguiente al recibo del respectivo requerimiento.

# CONDICIONES PROPIAS DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

# La compra de tiquetes se hará según los acuerdos a los que se llegaron entre las compañías de teatro y el FIAV Bogotá. Se hizo un estimado de tiquetes que podrá cambiar tanto en cantidad como en itinerarios y fechas hasta que no se cierre la programación y los contratos.

# Se deberán suministrar:

# Tiquetes ida y regreso desde varias ciudades en Europa.

# Tiquetes ida y regreso desde una ciudad en África.

# Tiquetes ida y regreso desde una o más ciudades en América Latina

# Tiquetes ida y regreso nacional

# Prever la compra de equipaje adicional, transporte de instrumentos musicales o maletas extras o equipaje sobredimensionado. Acompañamiento en el aeropuerto en la llegada y salida de los grupos.

# Reservar hotel y transporte local e incluir el valor en la factura, para aquellos grupos que la ruta así lo requiera.

# Itinerarios

# La lista de itinerarios finales se entregará al Contratista a medida que se vayan cerrando las contrataciones con las compañías y las salas de teatro y espacios no convencionales.

# Presentar reporte diario donde se relacione las compras realizadas hasta la fecha, con el valor respectivo y el saldo de lo ejecutado del contrato.

# Los tiquetes deben ser flexibles a cambios (con o sin penalidad)

# Contemplar equipaje adicional o sobredimensionado y transporte de instrumentos musicales.

# Vuelos directos en lo posible y en clase económica, salvo que se autorice una categoría superior en casos excepcionales.

# Reacción a cambios de última hora.

# Seguimiento a los vuelos por si hay cancelaciones o novedades.

# Revisar el pago del equipaje adicional según requerimiento de la compañía.

# Definir en coordinación con el supervisor del contrato, el proceso como se va a realizar las compras de los tiquetes.

# Garantizar que el personal requerido para la prestación del servicio tenga disponibilidad para las actividades propias de la ejecución del contrato. El Contratista deberá contar con personal en el aeropuerto Internacional El Dorado para resolver imprevistos de llegadas y salidas de pasajeros.

# Gestionar y adquirir seguro para los equipajes.

# Gestionar y pagar con cargo al contrato, los hoteles asociados al tránsito en el caso en que el usuario, en una escala programada, deba dormir en un lugar diferente a su lugar de residencia.

# Disponer de un servicio de call center, mesa de ayuda o servicio de atención al usuario con disponibilidad 24/7 para orientación y servicio al cliente.

# OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA

# Además de las condiciones propias de la ejecución del contrato exigidas, el Contratista tendrá las siguientes obligaciones específicas:

1. Suministrar los tiquetes aéreos solicitados por COCREA, de conformidad con las condiciones y formalidades descritas en el anexo técnico y demás documentos que hagan parte integral del contrato.
2. Garantizar que la cotización, reserva, emisión y demás actividades racionadas con el suministro de tiquetes aéreos, se ejecuten a través de un GDS debidamente licenciado y que atienda a las condiciones descritas en el anexo técnico.
3. Gestionar oportunamente los requerimientos que haga la supervisión del contrato y remitir vía correo electrónico prueba del cumplimiento de lo solicitado.
4. Asesorar COCREA, en caso de que esta lo requiera, en la consecución de programas de fidelización corporativos con las diferentes Aerolíneas y otorgarle a la entidad, la totalidad de los beneficios y descuentos que se lleguen a obtener por medio de estos.
5. Mediar ante Aerolíneas y aeropuertos ante cualquier inconveniente ocasionado que dificulte la movilización del pasajero.
6. Tramitar ante las Aerolíneas los reembolsos por cancelación y cambio de Tiquetes Aéreos cuando este sea reembolsable, de acuerdo con las condiciones y políticas de las Aerolíneas, lo anterior en un término menor a veinte (20) días calendario desde la solicitud del cambio o cancelación del Tiquete. En caso de requerirse un plazo superior al indicado en la presente obligación, el CONTRATISTA deberá informar a COCREA de esta situación, para realizar el seguimiento en conjunto ante la aerolínea respectiva y procurar el reembolso en el menor tiempo posible.
7. Facturar en debida forma los tiquetes suministrados a la entidad, aplicando el FEE ofertado y relacionando en debida forma los impuestos, tasas y/o contribuciones a que haya lugar.
8. Mantener vigente durante el plazo de ejecución del contrato, la Inscripción en el Registro Nacional de Turismo como Agencia de Viajes y Turismo y la Licencia de Funcionamiento de la Agencia Internacional de Transporte Aéreo (IATA).
9. Soportar el cobro de cada uno de los tiquetes emitidos, junto con la copia del mismo y el correo de aprobación por parte de la entidad, lo mismo aplica para los cobros por cambio, cancelaciones y demás eventos que generen erogaciones para la entidad.
10. Suministrar a la supervisión del contrato, un (1) informe de consumo quincenal (con cada factura) donde se especifique como mínimo lo siguiente:
    * Trayectos (inicio-fin)
    * Fecha de vuelo (ida-regreso)
    * Nombre del pasajero
    * Número del tiquete
    * Clase o tarifa
    * Valor tiquete (discriminando impuestos)
    * Tarifa administrativa
    * Impuestos
    * Descuento
    * Penalidad (en caso de que aplique).
    * Novedades de modificación, revisados y/o reembolsos, volado o no volado.