

**ANEXO TECNICO**  
**CONDICIONES, ESPECIFICACIONES, DEFINICIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO DE PASAJES**  
**AEREO NACIONALES E INTERNACIONALES**

**A. CONDICIONES MÍNIMAS DE PRESTACION DEL SERVICIO**

Se requiere adelantar la selección para la escogencia de una persona natural o jurídica, que cuente con la capacidad de brindar el servicio requerido, bajo los criterios de oportunidad y calidad.

Las características y especificaciones técnicas a contratar son:

**1. TERMINALES DE SISTEMAS PARA CONTROL DE RESERVAS.**

El proponente deberá contar con el software adecuado para el control y manejo de las actividades inherentes al desarrollo del objeto del contrato, entre las que se encuentran como mínimo Amadeus o Sabre.

**2. OFERTAS DE TARIFAS AÉREAS NACIONALES**

El oferente seleccionado deberá proporcionar a la entidad el suministro de tiquetes aéreos a nivel nacional e internacional, durante los 365 días del año, 24 horas, en clase económica (a menos que se especifique de otra manera), y en los horarios requeridos por la entidad.

El proponente deberá describir los sistemas de comunicación con que cuenta la Agencia a fin de garantizar la respuesta inmediata ante cualquier eventualidad a nivel nacional e internacional durante las 24 horas del día, los 365 días del año.

- Líneas fijas de reservas
- Línea celular
- Línea de atención 24 horas al día, 365 días al año, que atenderá los requerimientos que le haga la supervisión del contrato, relacionados con el suministro y ubicación en el aeropuerto que se requiera a nivel nacional e internacional de los tiquetes que requiera la Entidad.
- Correos electrónicos

El oferente acreditará estos requisitos mediante la indicación de los números correspondientes. El ICFES verificará esta información.

El oferente seleccionado deberá proporcionar al ICFES (contacto autorizado) vía correo electrónico, las opciones en las diferentes rutas y horarios según la clase y fecha solicitada, indicando la clase y costo del pasaje reservado, dentro de las dos horas siguientes al requerimiento al tratarse de reservas para vuelos nacionales e internacionales. La agencia de Viajes tratará de garantizar la tarifa por un periodo de tiempo lo más amplio posible, favoreciendo así los intereses del Instituto.

El oferente seleccionado deberá suministrar los pasajes aéreos de ida y regreso o a un único destino, en rutas nacionales en clase **ECONÓMICA (Sin penalidades)** y tarifas disponibles a la fecha de solicitud de los tiquetes por parte del ICFES, salvo clase o tarifa ejecutiva o preferencial o primera clase, las que serán solicitadas y autorizadas únicamente por el supervisor del contrato.

Adicionalmente, deberá gestionar ante las aerolíneas, los descuentos, y demás beneficios adicionales que estas ofrezcan o reconozcan a la Entidad en razón de este contrato, procurando las mejores condiciones para el ICFES y otorgar dichos incentivos a que tiene derecho la empresa.

**NOTA.** En los eventos en que el oferente allegue una cotización de tiquete aéreo nacional e internacional que conforme a las cotizaciones del mercado supere los costos establecidos por otras aerolíneas, el ICFES se reserva el derecho de aceptar la cotización y en consecuencia el proponente deberá suministrar el pasaje aéreo nacional o internacional según sea el caso, MAS ECONOMICO y favorable para la entidad.

### **3. ENTREGA DE PASAJES**

El oferente seleccionado deberá suministrar los pasajes aéreos en rutas nacionales e internacionales en la clase y tarifas que el Instituto elija a través del supervisor designado (o su contacto autorizado), por correo electrónico y asegurar el suministro de pasajes durante el término de ejecución del contrato dentro de las 24 horas del día, sin importar la temporada, puentes o festivos.

El oferente seleccionado situará los pasajes, según el itinerario de vuelo aceptado, si los sitúa sin autorización del ICFES, será la agencia de viajes quien asuma el valor del situado y no la empresa.

Adicionalmente, previa aprobación del supervisor del contrato en caso de que se requieran, entregará los pasajes terrestres y/o fluviales a los funcionarios para llegar a su destino.

### **4. CONEXIONES, RESERVAS, CAMBIO DE RESERVAS, CANCELACIONES Y CONFIRMACIONES.**

El oferente seleccionado deberá enviar por correo electrónico, dentro de una (1) hora, siguiente al requerimiento que le haya efectuado el INSTITUTO, la confirmación de la reservación al correspondiente supervisor del contrato (o su contacto autorizado), indicando el costo y la clase de pasaje reservado.

El oferente seleccionado debe garantizar que al efectuar la confirmación de reservas, se efectuarán las confirmaciones de conexiones, sillas en todos los vuelos solicitados por el Supervisor del Contrato (o su contacto autorizado), sin costo para el INSTITUTO. Los pasajes aéreos no utilizados y que no se puedan anular, a solicitud del INSTITUTO serán revisados para utilizarse en otros tiquetes que se soliciten en el futuro o como reembolso a través de una Nota Crédito en la cuenta de cobro. Las facturas o certificados de emisión o confirmación de reservas no deben traer anotaciones tales como "pasajes aéreos no reembolsables", etc.

Cuando a solicitud del ICFES se expidan tiquetes de vuelo, y estos tengan que ser modificados o finalmente no sean utilizados, el oferente seleccionado debe garantizar el no cobro de penalidades y debe realizar la compensación del valor cuando se solicite un nuevo tiquete, este debe ser de una tarifa igual en cuanto sea posible. El oferente deberá procurar las tarifas más favorables para el Instituto, sin embargo dado el caso de diferencia por tarifa superior, el ICFES asumirá la diferencia a la que haya lugar.

El oferente se debe comprometer a informar oportunamente la existencia de tiquetes por revisión (tiquetes no utilizados por razones internas ajenas a la Agencia de viajes) e informar los saldos a favor o en contra que se presenten.

En la medida de sus posibilidades la Agencia gestionara ante las aerolíneas la consecución de los tiquetes dentro de la misma familia tarifaria, para tratar de evitar al máximo sobre costos para la Entidad.

## **5. CONVENIOS Y MILLAS REDIMIBLES**

El proponente, se compromete a negociar con las aerolíneas, las mejores condiciones tarifarias para la entidad, lo cual incluye la asesoría para la suscripción de convenios corporativos y el otorgamiento de millas redimibles en tiquetes gratuitos, tanto para la entidad como para los empleados usuarios.

## **6. SERVICIO DE LÍNEA TELEFÓNICA, CELULAR Y PERSONAL**

El oferente seleccionado deberá disponer de personal para comunicación con el ICFES, durante el día, todo el año y en el Aeropuerto El Dorado de la ciudad de Bogotá, así como de una línea telefónica celular.

## **7. INFORMES**

Presentar en medio magnético e impreso (en el formato de informe adjunto al presente Anexo Técnico) donde detalle los nombres de los usuarios en orden alfabético, valor de los pasajes adquiridos, reembolsos efectuados, estado de cuenta del contrato y de todos los conceptos facturados en forma semanal por tipo de servicio de acuerdo con las variables señaladas en dicho formato, el informe debe presentarse al momento de soportar la factura por el servicio efectivamente prestado. Lo anterior, sin perjuicio que para el normal desarrollo del mismo, se convenga mediante acta suscrita por los supervisores de ambas partes los procedimientos para una ejecución y control óptimo del contrato.

## **8. INFORMACION ACTUALIZADA DE TARIFAS AEREAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO**

El oferente seleccionado deberá mantener informado al ICFES durante la vigencia del contrato sobre las condiciones y restricciones que presentan cada uno de los pasajes aéreos emitidos por las aerolíneas, entre las que se encuentran: planes e incentivos de las aerolíneas, a sus usuarios frecuentes; nuevas reglamentaciones en materia de tasas aeroportuarias, sobretasas e impuestos que afecten la tarifa aplicable a los tiquetes solicitados y modificación en las rutas, horarios o la autorización de nuevas aerolíneas transportadoras.

## **9. REUTILIZACION Y REEMBOLSO DE LOS PASAJES AEREOS NACIONALES E INTERNACIONALES :**

### **• REUTILIZACION**

- i) El oferente seleccionado deberá reutilizar los pasajes aéreos no utilizados por el ICFES en rutas nacionales, para tal efecto los tiquetes que no sean utilizados serán reintegrados al ICFES como parte de pago de otros tiquetes que requiera el ICFES sin aplicación de penalidades.

- ii) Para el caso de los pasajes internacionales de acuerdo a las restricciones que tenga la aerolínea, la agencia se obliga hacer los cambios que el ICFES requiera buscando los costos más favorables para éste.
- iii) Es obligación de la agencia reducir al máximo las penalidades o sobrecostos por reembolsos a través de la adecuada gestión de los tiquetes no utilizados, es decir, tratar de conseguir posteriores reservas en la misma familia tarifaria y en lo posible reducir las penalizaciones por cambios.
- iv) Es obligación de la Agencia, que el ejecutivo de cuenta asignado reduzca al máximo las posibilidades de que el ICFES quede con tiquetes sin usar.

- **REEMBOLSOS:**

- i) En caso de reembolsos, el ICFES es conocedor de que existe un costo por el trámite y valor del mismo como política de las aerolíneas dependiendo de la restricción de la tarifa a la que esta tenga lugar y en caso de que la aerolínea informe que no hay penalidad no se le cobrará este valor al ICFES. En el evento en que sea necesario este costo, el mismo será cancelado por el ICFES, siempre y cuando la no utilización del tiquete haya sido solicitada por éste.
- ii) Es obligación de la agencia reducir al máximo las penalidades o sobrecostos por reembolsos.
- iii) Es obligación de la agencia asesorar al ICFES en los casos en que sea aconsejable de acuerdo con la circunstancia, usar la tarifa con penalidades, en pro de un menor costo para la Institución.

- **10. ALTERNATIVAS DE DESPLAZAMIENTO:**

- Brindar alternativas de desplazamientos en los casos en que las aerolíneas cancelen los vuelos programados y los funcionarios tengan que desplazarse en el horario establecido en las reservas.
- Ofrecer el servicio de pre-check in, **mínimo** en las ciudades de Bogotá, Cali y Medellín a nivel nacional e internacional ya sea directamente por la agencia participante, o a través de alianzas establecidas.

- **I) DESTINOS DE TERCER NIVEL:**

Gestionar la consecución de pasajes aéreos, no sólo con destino a las ciudades principales, sino, para los destinos de tercer nivel o destinos difíciles a los que deben llegar los funcionarios del ICFES (**ver relación de otros destinos en oferta económica**), para las diferentes aplicaciones o en cumplimiento de las demás actividades en desarrollo de su misión institucional. Los destinos más utilizados por el ICFES se encuentran detallados en el archivo en excel adjunto al presente estudio de mercado.

- **II) CONVENIOS HOTELEROS:**

Orientar e informar al ICFES sobre las tarifas y convenios hoteleros que la agencia tenga suscritos, tanto a nivel nacional como internacional para prestar servicio de alojamiento en los países y las ciudades principales que eventualmente requiera el ICFES.

- **III) DESCUENTO SOBRE TARIFAS.**

Los oferentes deben ofertar descuentos sobre las tarifas nacionales e internacionales, de acuerdo con el volumen de tiquetes proyectados.