

ANEXO TÉCNICO

GENERALIDADES

El ICFES requiere para el cumplimiento de su misión institucional garantizar la participación y realización de todos los eventos y reuniones que se encuentran directamente enmarcadas en los objetivos misionales del instituto, así como aquellos que apuntan a propiciar la participación en programas y proyectos nacionales e internacionales en materia de evaluación, para esto se deben realizar desplazamientos continuos de sus funcionarios, y contratistas cuando su contrato así lo disponga.

Por lo anteriormente expuesto, surge la necesidad de celebrar contratos para el suministro de los tiquetes mencionados en rutas nacionales e internacionales; así mismo se requiere la prestación del servicio de agencia de viajes y el servicio de pasajes terrestres y fluviales cuando sea necesario de acuerdo al destino.

En razón a la naturaleza y actividades que le competen, el ICFES no cuenta con funcionarios capacitados y con la experiencia necesaria para realizar estas labores, así como tampoco se cuenta con la infraestructura adecuada en temas de sistemas de información de rutas, aerolíneas y reservas.

Situación que hace necesario contratar el servicio de acuerdo con las siguientes especificaciones técnicas:

Para la ejecución del contrato se requiere de una agencia de viajes localizada en la ciudad de Bogotá, que preste sus servicios del suministro de tiquetes en rutas nacionales e internacionales, también se requerirá la prestación de servicios de un asesor (técnico - tecnólogo) en las instalaciones del Instituto en horario Lunes a Viernes de 8:00am a 5:00pm, quien atenderá de manera directa las solicitudes de tiquetes y demás actividades relacionadas.

OBJETO: Prestación del servicio de agencia de viajes y el suministro de tiquetes aéreos nacionales e internacionales, para el desplazamiento de funcionarios y contratistas del ICFES.

La agencia de viajes y turismo deberá cumplir las siguientes condiciones técnicas:

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; como mínimo AMADEUS o SABRE.

2. OFERTAS DE TARIFAS AÉREAS NACIONALES E INTERNACIONALES

El oferente seleccionado deberá proporcionar a la entidad el suministro de tiquetes aéreos a nivel nacional e internacional, en clase FLEXIBLE - ECONÓMICA (a menos que se especifique de otra manera), y en los horarios y fechas requeridos por la entidad.

Una vez suscrito el contrato, el contratista seleccionado 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.

- Líneas fijas de reservas
- Línea celular
- Línea de atención 24 horas al día, 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

Así, el contratista 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.

Así mismo, deberá suministrar los pasajes aéreos de ida y regreso o a un único trayecto, en rutas nacionales en clase **FLEXIBLE – ECONÓMICA**, de acuerdo con las tarifas disponibles a la fecha de solicitud de los tiquetes por parte del ICFES. En caso de que el ICFES requiera tiquetes en tarifa ejecutiva, preferencial o primera clase, éstas deberán ser solicitadas y autorizadas únicamente por el supervisor del contrato.

Adicionalmente, la Agencia deberá gestionar ante las aerolíneas, los descuentos, y demás beneficios adicionales que éstas ofrezcan o reconozcan a la Entidad en razón de este contrato, procurando las mejores condiciones para el ICFES de manera que se otorguen todos los 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, más económico 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.

4. 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 ICFES, 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 realizar la confirmación de reservas, se efectuarán las confirmaciones de conexiones y sillas en todos los vuelos solicitados por el supervisor del contrato (o su contacto autorizado) sin costo para el ICFES, siempre que dicha acción sea permitida según las políticas de las aerolíneas y de acuerdo a la disponibilidad.

Para las solicitudes de cambios de reservas por modificación de itinerarios para funcionarios y/o contratistas, el oferente seleccionado deberá tramitar de manera inmediata y efectiva el cambio antes de expedir tiquetes para no generar multas y en lo posible sin exceder las tarifas establecidas inicialmente para los vuelos.

Los pasajes aéreos no utilizados por el ICFES y que no se puedan anular, deberán ser reutilizados por parte de la agencia para que sirvan como parte de pago de otros tiquetes que se soliciten en el futuro o como reembolso a través de una nota crédito en la cuenta de cobro.

La entidad estará de acuerdo con que se pueden realizar dependiendo de:

- Si la regla tarifaria en que fue expedido el tiquete lo permite.
- En ocasiones cuando la regla tarifaria en fue expedido el tiquete no lo permito, se puede efectuar el reembolso del valor de los impuestos únicamente.
- Se puede utilizar como parte de pago dependiendo de la aerolínea

5. CONVENIOS Y MILLAS REDIMIBLES

El adjudicatario 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 (bonos o descuentos), tanto para la entidad como para los empleados usuarios. Deberá existir un acompañamiento y asesoría por parte de la agencia para hacer uso de estos beneficios.

6. SERVICIO DE LÍNEA TELEFÓNICA, CELULAR Y PERSONAL

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

7. INFORMES

El oferente seleccionado deberá presentar en medio magnético e impreso informes donde detalle los pasajes comprados según orden cronológico, nombres de los pasajeros, valor de los pasajes adquiridos, reembolsos efectuados, estado de cuenta del contrato y de todos los conceptos facturados en forma mensual, 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 AÉREAS 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. REUTILIZACIÓN Y REEMBOLSO DE LOS PASAJES AEREOS NACIONALES E INTERNACIONALES:

• REUTILIZACIÓN

- i) El oferente seleccionado deberá reutilizar los pasajes aéreos no utilizados por el ICFES en rutas nacionales e internacionales, revisando la tarifa más favorable para el instituto, en lo posible una tarifa igual para el nuevo tiquete, sin aplicar penalidades, siempre que dicha acción sea permitida según las políticas de las aerolíneas. En caso tal de que esto no sea posible y de presentarse diferencia en el valor, el ICFES asumirá la diferencia del a que haya lugar.

- ii) Es obligación de la agencia reducir al máximo las penalidades o sobrecostos 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.
- iii) 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.
- iv) La agencia se debe comprometer a informar semanalmente la existencia de tiquetes para revisión (tiquetes no utilizados por razones internas ajenas a la agencia).

• **REEMBOLSOS:**

- i) En caso de reembolsos, el ICFES es conector de que existe un costo por el trámite como política de las aerolíneas. En el evento en que sea necesario este costo, el mismo será cancelado por el ICFES, siempre y cuando la no utilización del tiquete sea responsabilidad de la entidad.
- ii) Es obligación de la agencia reducir al máximo los 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.
- iv) Las facturas o certificados de emisión o confirmación de reservas no deben traer anotaciones tales como “pasajes aéreos no reembolsables”, etc.

10. ALTERNATIVAS DE DESPLAZAMIENTO:

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

I) **DESTINOS DE TERCER NIVEL:**

El oferente seleccionado deberá 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 en cumplimiento de las actividades en desarrollo de su misión institucional, destinos tales como Bahía Solano, Guapi, La chorrera, La Pedrera, Nuqui, Puerto Asís, San José del Guaviare, San Vicente del Caguan, Tumaco, Tame, y Villa Garzón entre otros.

II) **CONVENIOS HOTELEROS:**

El oferente seleccionado deberá 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.

11. SUCURSALES, AGENCIAS Y/O ALIANZAS A NIVEL NACIONAL

El proponente deberá contar, al momento de presentar su propuesta, como mínimo con sucursales, agencias y/o alianzas a nivel nacional en las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga, que garanticen su capacidad de ubicar o modificar cualquier tiquete aéreo a nivel nacional de acuerdo con las solicitudes del ICFES, las 24 horas del día durante la ejecución del contrato, en las tarifas más favorables.

Con lo anterior, el proponente garantiza que cualquier eventualidad de última hora, será atendida de manera inmediata, especialmente en la ciudad de Bogotá, para aquellos trayectos nacionales fuera de la jornada laboral.

El oferente también podrá demostrar la existencia de sucursales a través de convenios con otras agencias de viajes, adjuntando la correspondiente certificación con la fotocopia del contrato suscrito para tal efecto y demás documentos que así lo acrediten con el fin de asegurar un mejor servicio a la entidad

12. EQUIPO DE TRABAJO

Para el desarrollo del contrato, se requiere de un agente de servicios y un gerente de cuenta que cumplan con las siguientes especificaciones técnicas:

ROL	REQUISITOS DEL PERFIL	
GERENTE O EJECUTIVO DE CUENTA	FORMACIÓN	Título profesional, técnico o tecnólogo en carreras Administrativas o afines al sector turístico y de agencias de viajes.
	EXPERIENCIA	Experiencia mínima de tres (3) años como ejecutivo de cuenta y en manejo de cliente corporativo en contratos, ordenes de servicios o relaciones comerciales de suministro de pasajes aéreos nacionales e internacionales.
	FUNCIONES	Verificará el desarrollo administrativo, financiero y contractual del proyecto El contratista deberá designar una persona que ejerza la coordinación general del contrato, será la persona que realice actividades de enlace con el ICFES, quien actuará como responsable del contrato de manera permanente. La entidad se reserva el derecho de pedir el cambio del personal cuando advierta que el desarrollo de sus labores no es satisfactorio o cuando sus condiciones académicas y de experiencia no se ajusten a los requerimientos de sus actividades.
	DEDICACIÓN	Dedicación de acuerdo con los requerimientos del Supervisor del contrato. No se requiere de su permanencia en las instalaciones del ICFES

ROL	REQUISITOS DEL PERFIL	
AGENTE DE SERVICIOS PERMANENTE.	FORMACIÓN	Técnico o tecnólogo en carreras Administrativas o afines al sector turístico y/o de agencias de viajes.
	EXPERIENCIA	Experiencia mínima de tres (3) años en actividades administrativas.
	FUNCIONES	Servir de enlace entre el ICFES y el contratista.

ROL	REQUISITOS DEL PERFIL	
		<p>Realizar la búsqueda, reservas y solicitud de tiquetes.</p> <p>Mantener contacto permanente (a través de correo y llamadas telefónicas) con el funcionario del ICFES que ejercerá la supervisión del contrato y los funcionarios y contratistas que requieran viajar durante la ejecución del contrato.</p> <p>Prestar asesoría en situaciones de urgencia, cuando el ICFES o las circunstancias particulares así lo requieran.</p> <p>Dar solución inmediata a las situaciones especiales que se presenten en desarrollo del contrato.</p> <p>Efectuar recomendaciones al contratista que permitan optimizar el nivel de prestación del suministro.</p>
	<p>DEDICACIÓN</p>	<p>Debe tener una dedicación exclusiva mensual de 100% al proyecto y adicionalmente debe desempeñar sus funciones en las instalaciones del ICFES. Esto incluye la posibilidad de contacto vía telefónico y/o correo electrónico, los fines de semana y días festivos, de acuerdo con las necesidades del servicio del ICFES.</p>

El proponente debe presentar con la oferta las hojas de vida de los miembros del equipo de trabajo con los respectivos soportes de capacitación y certificación de la experiencia mínima exigida en el perfil. El ICFES se reserva el derecho de solicitar cualquier aclaración que considere necesaria con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos de formación y experiencia solicitada.

La provisión de los perfiles será realizado por el proponente adjudicatario y será únicamente de su responsabilidad el tipo de vinculación con su empresa, entendiéndose que no existe ningún tipo de relación laboral entre dicha persona y el ICFES.

En cualquier momento de la ejecución del contrato, el supervisor podrá solicitar cambio del Ejecutivo de Cuenta, si considera que no satisface los requerimientos necesarios para desarrollar adecuadamente el objeto contratado.

13. Obligaciones del Contratista:

Específicas:

1. Cumplir con las condiciones técnicas, jurídicas, económicas, financieras y comerciales presentadas en la oferta.
2. Habilitar un agente de servicios permanente, quien servirá de enlace entre el ICFES y el contratista y cumplirá las demás funciones relacionadas con su rol.
3. Informar al ICFES sobre los convenios que posee el Contratista con otras agencias de viajes nacionales, para efectos de la prestación de servicios objeto del presente proceso contractual.

4. Enviar por correo electrónico, dentro de una (1) hora siguiente al requerimiento que le haya efectuado el ICFES, la confirmación de la reservación al correspondiente supervisor del contrato, indicando el costo y la clase de pasaje reservado.
5. Efectuar las conexiones, reservaciones y confirmación de sillas en todos los vuelos solicitados por el Supervisor del Contrato, sin costo para el ICFES.
6. Mantener el ejecutivo de cuenta presentado en su oferta, el cual será responsable de la atención del contrato con el ICFES, con disponibilidad permanente, aún en fines de semana y días festivos.
7. Garantizar el revisado de tiquetes cuando así sea requerido por el supervisor del contrato, con el objeto de evitar el trámite de reembolsos y el pago de penalidades. La agencia se compromete a informar al momento de generar la factura, la existencia de tiquetes por revisión (tiquetes no utilizados por razones internas ajenas a la agencia), dicha tarea se realizará de acuerdo a Políticas, condiciones, restricciones de las Aerolíneas.
8. Tramitar inmediatamente y efectivamente las solicitudes de cambio en los itinerarios de los funcionarios y/o contratistas tiqueteados por éste, sin exceder las tarifas establecidas y tramitar el cambio antes de expedir tiquetes para no generar multas. Dicha tarea se realizará de acuerdo a Políticas, condiciones, restricciones de las Aerolíneas.
9. 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.
10. Disponer de personal para comunicación con el ICFES en el Aeropuerto el Dorado de la ciudad de Bogotá, así como de una línea telefónica, fax, línea celular.
11. Apoyar a los funcionarios y contratistas de la Entidad en la ubicación de equipajes extraviados, sin costo adicional y asistirlos en el embarque en los aeropuertos.
12. Presentar un informe mensual de todos los conceptos facturado durante la ejecución del contrato, por tipo de servicio (viajes nacionales e internacionales y que contenga la información básica de números de facturas, ruta, nombre del pasajero, aerolínea, número de tiquete, clase utilizada, valor del tiquete, impuestos, reembolsos efectuados, entre otros); por usuarios en orden alfabético, valor de los pasajes adquiridos y reembolsos efectuados y estado de cuenta del contrato, 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.
13. En los casos en que no sea posible expedir el tiquete electrónico, se deberán entregar los tiquetes físicos en el lugar que indique el ICFES, sin costo adicional.
14. Informar durante la ejecución del contrato al ICFES sobre: i) Las ofertas que realicen las aerolíneas, así como el incremento o reducción de las tarifas autorizadas, ii) Los planes e incentivos de las aerolíneas, a sus usuarios frecuentes; iii) Las nuevas reglamentaciones en materia de tasas aeroportuarias, sobretasas e impuestos que afecten la tarifa aplicable a los tiquetes solicitados; iv) la modificación en las rutas, horarios o la autorización de nuevas aerolíneas transportadoras; y v) las tarifas hoteleras vigentes en las principales ciudades y los planes ofrecidos por las instituciones hoteleras para los funcionarios de la entidad.
15. Aceptar la devolución de los pasajes no utilizados en rutas nacionales. Los tiquetes que no sean utilizados serán e parte de pago para un nuevo tiquete, la diferencia entre el inicial y el nuevo tiquete será cancelado por el ICFES, previa revisión. Dicha tarea se realizará de acuerdo a Políticas, condiciones, restricciones de las Aerolíneas.
16. 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.
17. Ofrecer el servicio de pre-check in, en las ciudades que lo tengan establecido, ya sea directamente por la agencia participante o a través de alianzas establecidas.

Generales:

1. Pagar los impuestos y demás gastos que le correspondan por ocasión del contrato.
2. Atender en debida forma los reclamos y solicitudes que le efectúe el ICFES y adoptar medidas inmediatas para la corrección de fallas.
3. Acordar con el ICFES las modificaciones que por necesidades del servicio se establezcan, para tal efecto las partes acordarán el término para que el CONTRATISTA adopte las medidas pertinentes.
4. Contar y disponer, en todo momento con los recursos humanos suficientes, capacitados técnicamente para la prestación de los servicios.
5. Notificar, por escrito y en forma inmediata al ICFES cualquier retraso en la ejecución y desarrollo del contrato, manifestando la causa y tiempo estimado de cumplimiento.
6. Garantizar la calidad del servicio profesional contratado y responder por él.
7. Cumplir con las obligaciones frente al sistema de seguridad social integral y parafiscales (Caja de compensación familiar, SENA e ICBF), garantizando para ello el pago oportuno de salarios, primas y erogaciones a empleados.
8. El contratista se obliga a cumplir con el Código de Ética y Valores adoptado por el ICFES mediante resolución 000141 del 21 de febrero de 2013.
9. Responder directamente por las pérdidas de bienes y por los daños que se causen con ocasión de la ejecución del objeto contractual, para lo cual el contratista, reparará, reintegrará, restituirá los bienes, o asumirá por su cuenta y riesgo el costo total que implique su obrar, siempre y cuando sean imputables al CONTRATISTA.
10. Presentar la factura o cuenta de cobro, junto con las certificaciones de recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato y certificación de estar al día en el pago al sistema integral de seguridad social.
11. Responder por todo acto, omisión o negligencia propia o de sus funcionarios, personal, empleados, agentes, representantes y/o toda persona que, por cualquier causa, se encuentre o pudiere estar vinculada a la prestación de los servicios del contratista.
12. Acatar toda normativa y reglamentación necesaria para cumplir con el objeto del contrato y no poner en riesgo la integridad física de las personas, ni afectar el medio ambiente.
13. El Contratista debe custodiar y a la terminación del presente contrato devolver los insumos, suministros, herramientas, dotación, implementación, inventarios y/o materiales que sean puestos a su disposición para la prestación del servicio objeto de este contrato.
14. Adelantar las demás actividades que le asigne el Supervisor del Contrato o el Ordenador del Gasto y que estén relacionadas con el objeto contractual.