



ANEXO No. 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

A. Actividades previas a la suscripción del Acta de Inicio:

1. **CAPACITACIONES:** dentro de los **TRES (3) DÍAS HÁBILES** siguientes a la suscripción del contrato, el contratista tendrá la obligación de realizar una **CAPACITACIÓN VIRTUAL** a los colaboradores asignados por el Supervisor de ENTerritorio sobre el manejo de la plataforma. Posteriormente, de acuerdo con las necesidades de la Entidad, el Supervisor del Contrato por parte de Enterritorio podrá solicitar al Contratista que se realicen nuevas capacitaciones para el manejo adecuado de la plataforma.
2. **ASIGNACIÓN USUARIOS:** el contratista deberá asignar la cantidad de usuarios que se requieran por el Supervisor de ENTerritorio para la elaboración de reservas en la plataforma virtual.
3. **CREACION DE VIAJEROS:** el contratista deberá crear en la plataforma virtual de reservas los viajeros, acorde con el listado que para tal efecto entregue ENTerritorio.

B. Condiciones técnicas del suministro:

4. La **EMISIÓN Y CAMBIOS DE TIQUETES EMITIDOS A TRAVÉS DE PLATAFORMA VIRTUAL DE RESERVA** deberá estar exenta del cobro de tarifa administrativa, es decir a cero (0) pesos para Enterritorio.
5. La **EMISIÓN Y CAMBIOS DE TIQUETES EMITIDOS A TRAVÉS DE AGENTE** en los casos en que la Entidad requiera emitir o realizar cambios de tiquetes de aerolíneas no incluidos en la plataforma virtual de reservas, el contratista cobrará a Enterritorio la tarifa administrativa fijada por la Aerocivil.
6. El **CONTRATISTA** deberá asesorar a ENTerritorio en la elaboración e implementación de las políticas de viaje en la plataforma definiendo rangos Tarifarios en los cuales cada usuario puede viajar y los días mínimos para la compra del Tiquete Aéreo por parte de cada usuario.
7. El **CONTRATISTA** debe enviar las cotizaciones, reservas y los Tiquetes aéreos al correo electrónico del funcionario o contratista viajero y/o de la persona que designe la supervisión del contrato, en un plazo máximo de una (1) hora contada a partir de la recepción de la solicitud.
8. El **CONTRATISTA** debe ofrecer y suministrar los recursos requeridos para la atención y prestación de los siguientes servicios sin costos, comisiones o tarifas adicionales para ENTerritorio:
 - Ofrecer las tarifas de tiquetes aéreos disponibles en el mercado incluyendo la más económica disponible.
 - Discriminar e informar debidamente a ENTerritorio sobre las restricciones, condiciones y demás aspectos de cada tarifa.
 - En caso de que la no disponibilidad de cupos obligue a emitir un tiquete en clase ejecutiva, esta requerirá de una autorización especial por parte de los responsables de la solicitud y de la supervisión del contrato de ENTerritorio, siempre y cuando esté debidamente justificada y la urgencia así lo amerite.
 - Contar con el personal y los sistemas de comunicación necesarios para atender llamadas de viajeros durante las 24 horas del día, los 365 días del año. Los sistemas de comunicación deben incluir:
 - (i) una línea telefónica para el cambio y cancelación de Tiquetes Aéreos,
 - (ii) una línea de atención dedicada a atender requerimientos de pasajeros y
 - (iii) un correo electrónico para solicitar el cambio y cancelación de Tiquetes Aéreos. Adicionalmente, en caso de que la Plataforma presente indisponibilidad, la Entidad podrá solicitar la expedición de Tiquetes Aéreos mediante dicho correo electrónico.



- Los tiquetes que se generen siempre deben tener la debida y previa autorización de las personas encargadas para tal función del Grupo de Servicios Administrativos o Grupo de Desarrollo de Proyectos de ENTerritorio y que finalmente el asesor comercial del CALL CENTER debe reportar con un correo al solicitante y a la Supervisión del Contrato, a más tardar al día siguiente, las novedades generadas, para que sean registradas y aprobada oficialmente en el aplicativo.
 - Brindar a ENTerritorio, cuando este requiera, información y conexión con proveedores sobre servicios conexos, así:
 - I. Servicio de transporte terrestre, con cubrimiento en todo el territorio nacional, siempre y cuando el proveedor de dicho servicio se encuentre legalmente constituido. Este servicio será reconocido y pagado por ENTerritorio contra la presentación de la respectiva factura de venta, con los recursos correspondientes.
 - II. Asesoría, sin ningún costo, en Hoteles, Tarjetas de Asistencia Médica y transporte receptivo.
 - Garantizar cuando ENTerritorio lo solicite, la asistencia por parte de un asesor en los aeropuertos en los cuales tenga presencia el CONTRATISTA.
 - Garantizar que los beneficios ofrecidos por el CONTRATISTA y por las aerolíneas, sean de uso exclusivo de ENTerritorio.
9. **TIQUETES NO VOLADOS:** En caso de presentarse tiquetes no volados durante la ejecución del contrato, los cuales no se logren revisar por parte del contratista dentro de los 15 días siguientes a la fecha de conocer su estado, el contratista deberá iniciar el proceso de reembolso. El valor será reintegrado a las cuentas informadas por el supervisor de ENTerritorio, dentro de los 20 días hábiles siguientes a la terminación de la fecha para ser revisado excepto para los TKT no volados de la Aerolínea SATENA los cuales se podrá demorar su reintegro hasta 40 días hábiles, de lo contrario el contratista deberá descontar las penalidades correspondientes mencionadas para esta condición en el tiquete expedido y reintegrar a ENTerritorio el valor correspondiente a la diferencia.
10. El **CONTRATISTA** debe gestionar convenios ante las aerolíneas utilizadas por ENTerritorio y otorgar a ENTerritorio la totalidad de los beneficios y descuentos obtenidos por los mismos. A la fecha, Enterritorio cuenta con los siguientes convenios corporativos:
- a) **Convenio corporativo con LATAM**
Beneficiarios: empleados de Enterritorio, para viajes de negocios, en desarrollo de su actividad laboral.
Aerolínea LATAM Airlines Colombia y demás aerolíneas LATAM
 - b) **Convenio corporativo con AVIANCA**
Empresa: CC17955 FONDO FINANCIERO DE PROYECTOS DE DESARROLLO - FONADE
Nivel: GOLD
Modalidad: Upfront (Descuento directo a tarifa neta del tiquete)
Tarjetas: 3 Silver - 2 Gold

Los convenios corporativos serán compartidos durante la ejecución del contrato por el Supervisor al Contratista.

C. CONDICIONES TÉCNICAS DE LA PLATAFORMA VIRTUAL:

El **CONTRATISTA** debe contar con una Plataforma, que permita consultar, reservar y emitir en tiempo real las diferentes opciones del mercado de Tiquetes Aéreos.

Así mismo, debe mantener al menos un GDS¹ operativo e integrado a la Plataforma presentada y utilizarlo para el suministro de Tiquetes Aéreos durante la vigencia del contrato. La plataforma debe cumplir con las características y requisitos:

¹ GDS: Es un sistema de distribución global de reservas utilizado principalmente por Agencias de Viajes para acceder en tiempo real a la oferta de Tiquetes aéreos disponibles en el mercado.



Tabla 1 Requisitos no funcionales de la plataforma

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

Fuente: Colombia Compra Eficiente

Tabla 2 Requerimientos funcionales de la Plataforma

NO.	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



NO.	REQUERIMIENTO FUNCIONAL	TIPO
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	Posibilidad de configurar un usuario de consulta (por ejemplo: pseudo, office id, etc) de los Tiquetes Aéreos emitidos a través del GDS, exclusivo para cada Orden de Compra.	Funcionalidad General
19	Permitir filtrar por selección de clases y Rangos Tarifarios en la disponibilidad de vuelos	Funcionalidad General
20	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 por la Entidad Compradora. 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 la Entidad Compradora para la toma de decisiones.	Informes
21	Permitir configurar la Plataforma para que, en vez de solicitar información de una tarjeta de crédito, permita emitir el Tiquete Aéreo a través de un botón "Emitir Tiquete".	Pago
22	Permitir configurar estructuras organizacionales (ej. Locaciones, divisiones)	Usuarios
23	Administración de perfiles de usuarios al supervisor de cada Entidad Compradora	Perfiles
24	Permitir edición de permisos de usuarios al supervisor de cada Entidad Compradora	Perfiles
25	Funcionalidades de gestor de viajes: - Página de viajeros / reservas activas por viajero - Posibilidad de reservar en nombre de 1 o varios viajeros	Funcionalidad General
26	La herramienta debe permitir configurar mínimo tres perfiles: 1. Administrador: persona de la Entidad Compradora con permiso para aprobar la emisión de los Tiquetes Aéreos y gestionar los permisos de los usuarios; 2. Supervisor: persona de la Entidad Compradora designada por el usuario Administrador para aprobar la emisión de los Tiquetes Aéreos y realizar reservas; y 3: Emisor: Es la persona encargada de la Entidad Compradora designada por el usuario Administrador para consultar y solicitar la emisión de los Tiquetes Aéreos al supervisor o administrador	Perfiles



NO.	REQUERIMIENTO FUNCIONAL	TIPO
27	Permitir la inscripción de los viajeros, que son todos los funcionarios de la Entidad Compradora que están autorizados para viajar y puedan ser configurados de acuerdo con las políticas de viajes de la Entidad	Perfiles
28	Permitir establecer regla de comprar la tarifa más económica, según criterios solicitados	Política de Viajes
29	Permitir definir y configurar reglas de políticas de viaje para la adquisición de Tiquetes Aéreos de la Entidad Compradora	Política de Viajes
30	Permitir definir grupos de políticas de viaje	Política de Viajes
31	Permitir definir alertas sobre políticas de viaje	Política de Viajes
32	Permitir solicitar justificación y aprobación en caso de que el Tiquete Aéreo solicitado no se ajuste a lo establecido en las Políticas de viaje de la Entidad Compradora.	Política de Viajes
33	La Plataforma debe contener un botón de "Emitir Tiquete", que emita el Tiquete Aéreo finalizando la transacción.	Funcionalidad General
34	La Plataforma debe enviar un correo electrónico al Supervisor y al Emisor con el Tiquete Aéreo emitido	Funcionalidad General
35	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
36	La Plataforma debe permitir exportar datos en diferentes formatos que sean editables y compatibles con Excel.	Funcionalidad General
37	La Plataforma debe ofrecer a los usuarios un sistema de autoservicio que permita recuperar o restablecer las contraseñas de manera segura.	Funcionalidad General
38	Permitir desactivar usuarios de manera que sus datos se mantengan en la Plataforma.	Usuarios
39	La Plataforma debe informar en qué estado se encuentra el trámite que adelanta el usuario.	Funcionalidad General
40	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
41	La Plataforma debe tener una sección de preguntas frecuentes con datos de ayuda a usuarios.	Funcionalidad General
42	La Plataforma debe permitir el acceso a todas las funcionalidades utilizando una única sesión de usuario.	Funcionalidad General
43	Los usuarios deben poder acceder a la Plataforma desde sus equipos de cómputo utilizando los navegadores Microsoft Edge, Chrome, Safari y Firefox	Funcionalidad General
44	La Plataforma debe mostrar los requerimientos de tránsito de cada país.	Funcionalidad General

Fuente: Colombia Compra Eficiente