



SDP 56/2010

**Servicios de Agencia de Viajes para Agencias del
Sistema de Naciones Unidas en Paraguay**

SOLICITUD DE PROPUESTAS

Julio, 2010

RESUMEN DESCRIPTIVO

- Sección 1. Información a los Proponentes**
Esta Sección incluye la información necesaria para que los proponentes puedan preparar sus propuestas, de acuerdo con los requisitos del PNUD. Asimismo, provee información sobre la presentación, apertura y evaluación de las propuestas, y sobre la adjudicación del Acuerdo de Largo Plazo.
- Sección 2. Criterios de Evaluación**
Esta Sección contiene los criterios con los que serán evaluados individualmente las propuestas recibidas.
- Sección 3. Términos de Referencia**
Esta Sección contiene los términos de referencia de los trabajos y/o servicios a ser contratados.
- Sección 4. Propuesta Técnica –Formularios Estándar**
Esta Sección contiene los formularios que deberán ser utilizados para la presentación de la propuesta técnica, los cuales no podrán ser alterados a menos que dicha modificación haya sido notificada por el PNUD.
- Sección 5. Propuesta Financiera - Formularios Estándar**
Esta Sección contiene los formularios que deberán ser utilizados para la presentación de la propuesta financiera, los cuales no podrán ser alterados a menos que dicha modificación haya sido notificada por el PNUD.
- Sección 6. Borrador de Acuerdo de Largo Plazo**
Esta Sección contiene el borrador del Acuerdo de Largo Plazo que, antes de firmarse, deberá incorporar todas las correcciones o modificaciones que se hubiesen hecho a la propuesta seleccionada para la adjudicación.



Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
LICITACIÓN PÚBLICA INTERNACIONAL
SDP N° 56/2010
SERVICIOS DE AGENCIA DE VIAJES PARA
AGENCIAS DEL SISTEMA DE NACIONES UNIDAS EN PARAGUAY

1. El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), invita a licitantes elegibles a presentar ofertas en sobre cerrado para la Contratación de Servicios de Agencia de Viajes para las Agencias del Sistema de Naciones Unidas en Paraguay.
2. La Licitación se llevará a cabo conforme a las normas y los procedimientos del PNUD. La adjudicación del contrato se hará conforme a la aplicación del criterio basado en cumplimiento del puntaje técnico mínimo y mejor propuesta económica.
3. Los licitantes interesados podrán obtener información adicional e inspeccionar los documentos de licitación en la página Web del PNUD Paraguay www.undp.org.py / Licitaciones y Vacantes/Licitaciones Públicas, a partir del 12 de julio de 2010.
4. **Se prevé la realización de una reunión informativa sobre el proceso y sus detalles a la cual están invitadas todas las empresas que estén interesados en el mismo, previéndose la misma para el día lunes, 19 de julio del 2010, 10:00 horas, en la dirección abajo indicada.**
5. Las propuestas deberán entregarse en la dirección abajo indicada a más tardar a las 10:00 a.m., hora oficial de la República de Paraguay, del día lunes 9 de agosto de 2010.
6. La apertura de los sobres conteniendo las propuestas se efectuará en presencia de los representantes de los licitantes que hayan presentado propuesta y deseen asistir, en la Casa de las Naciones Unidas, sala de reuniones, a las 11:00 a.m., hora oficial de la República de Paraguay, del día lunes 9 de agosto de 2010.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)
Atención: Unidad de Adquisiciones
Casa de las Naciones Unidas
Avda. Mariscal. López esquina Saraví
Asunción, Paraguay

SECCIÓN 1. INFORMACIÓN A LOS PROPONENTES

1. INTRODUCCIÓN

- 1.1 **Naturaleza jurídica del PNUD:** El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) es un ente jurídico de derecho internacional que goza de privilegios e inmunidades, derivados de la Convención sobre Privilegios e Inmunidades de las NNUU, aprobado por la Asamblea General el 13 de febrero de 1946 y ratificado por el Congreso de la Nación, el 19 de febrero de 1952, mediante Ley N° 11.
- 1.2 **Régimen Jurídico Aplicable:** La presente convocatoria se regirá por las normas y reglamentos del PNUD; el PNUD opera en Paraguay en el marco del “Acuerdo de Asistencia Técnica entre el Gobierno del Paraguay y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo” suscrito el 10 de octubre de 1977 y ratificado por el Congreso de la Nación, el 7 de junio de 1978, mediante Ley N° 686, en atención a la regulación e interpretación de tratados internacionales suscritos por Paraguay. La ley de Contratación del Estado de Paraguay no es aplicable.
- 1.3 **Uso de nombres, emblemas o sellos de las AGENCIAS Naciones Unidas:** Salvo autorización escrita del PNUD, el proponente no podrá utilizar el nombre, emblema o sello oficial de este Organismo con fines publicitarios ni de ninguna otra índole. Tampoco podrá con los mismos fines, divulgar la relación que surgiere de este concurso.
- 1.4 El presente documento de Solicitud de Propuestas (SDP) constituye una invitación formal a presentar propuestas para la los Servicios indicados en la **Hoja de Datos**.
- 1.5 El PNUD seleccionará hasta dos firmas por medio del método indicado en la **Hoja de Datos** y siguiendo los procedimientos descritos en el presente documento de solicitud de propuestas.

2. DEFINICIONES

- 2.1 A menos que el contexto exija otra cosa, cuando se utilicen en este documento, los siguientes términos tendrán los significados que se indican a continuación:
 - 2.1.1 **CONSORCIO O UNIÓN TEMPORAL:** Asociación entre dos o más personas jurídicas que presentan la propuesta y que responden solidariamente con las obligaciones a ser pactadas en el Acuerdo de Largo Plazo.
 - 2.1.2 **DÍA:** Día calendario
 - 2.1.3 **PNUD:** Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
 - 2.1.4 **Agencias NACIONES UNIDAS:** Las agencias que componen este llamado son: UNICEF, UNFPA, UNIFEM y PNUD.
 - 2.1.5 **PROPONENTE:** Persona jurídica - o cualquier combinación de ellas en forma de asociación en participación, consorcio o asociación - que presenta la propuesta.

2.1.6 **PROPONENTE ADJUDICATARIO:** proponente seleccionado para la adjudicación y con el que se suscribirá el Acuerdo de Largo Plazo.

2.1.7 **PROPUESTA:** Conjunto de elementos que presentarán los proponentes para ser evaluados, siguiendo los lineamientos legales, técnicos y financieros solicitados en la SDP.

2.1.8 **SDP:** Documento de Solicitud de Propuestas. Es el conjunto de documentos en los cuales se provee la información que los proponentes necesitan para preparar su propuesta, de acuerdo con los requisitos del PNUD, los cuales comprenden además cualquier enmienda que se emita de conformidad con el numeral 5.3 de la SDP.

3. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES PARA PRESENTAR PROPUESTA Y PARA CONTRATAR CON EL PNUD

3.1 Derechos del Niño

El Proponente declara y garantiza que ni él ni ninguna de sus filiales realiza ninguna práctica que sea incompatible con los derechos estipulados en la Convención sobre los Derechos del Niño, incluyendo su Artículo 32, entre otras disposiciones, el cual reconoce el derecho del niño a estar protegido contra el desempeño de cualquier trabajo que pueda ser peligroso o entorpecer su educación, o que sea nocivo para su salud o para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social. Todo incumplimiento de esta declaración y garantía dará derecho al PNUD a rechazar la propuesta presentada.

3.2 Minas

El proponente declara y garantiza que ni él ni ninguna de sus filiales está directa o indirectamente involucrado en patentes, desarrollo, ensamblaje, producción, comercio o manufacturación de minas o componentes utilizados principalmente en la fabricación de minas. El término "minas" se refiere a aquellos artefactos definidos en el Artículo 2, párrafos 1, 4 y 5 del Protocolo II anexo a la Convención de 1980 sobre prohibición y restricciones del empleo de ciertas armas convencionales que puedan considerarse excesivamente nocivas o de efectos indiscriminados. Todo incumplimiento de esta declaración y garantía dará derecho al PNUD de rechazar la propuesta presentada.

3.3 El Proponente y el personal profesional propuesto, si lo hubiera, no deben estar asociados, ni haberlo estado en el pasado, directa o indirectamente con alguna firma o sus subsidiarias, que haya sido contratados para proveer servicios de consultoría para la preparación de las especificaciones técnicas, términos de referencia y de otros documentos que hayan de usarse para la obtención de los servicios que se adquieran mediante la presente propuesta.

3.4 Estará inhabilitado para contratar con el PNUD cualquier persona natural o jurídica a quien se le hubiese hecho efectiva una garantía de cualquier clase correspondiente a cualquier contrato con el PNUD, dentro de los cinco (5) años anteriores a la fecha de presentación de propuestas.

4. PRÁCTICA CORRUPTA Y PRÁCTICA FRAUDULENTA

4.1 El PNUD exige que los proponentes y consultores que participen en procesos con involucramiento del PNUD, observen los más altos niveles éticos, ya sea durante el proceso de concurso o de ejecución de un contrato.

4.2 Las definiciones de acciones que constituyen prácticas corruptivas o fraudulentas y que se transcriben a continuación, constituyen las más comunes, pero estas acciones pueden no ser exhaustivas. Por esta razón, el PNUD actuará frente a cualquier hecho similar o reclamación que se considere práctica corrupta, conforme al procedimiento establecido. A los efectos de esta disposición, el PNUD define de la siguiente manera las expresiones que se indican a continuación:

- a) **Corrupción:** ofrecer, dar, recibir o solicitar, directa o indirectamente, cualquier cosa de valor con el fin de influenciar la acción de cualquier empleado en el proceso de adquisiciones o la ejecución del Acuerdo de Largo Plazo;
- b) **Fraude:** falsa representación u ocultamiento intencionales de un hecho material, con el fin de influenciar a otro a actuar sobre ese hecho en su detrimento;
- c) **Colusión:** confabulación o arreglo entre dos o más oferentes, con o sin conocimiento de PNUD,

designado para establecer precios a niveles artificiales no competitivos; y

- d) **Coerción:** perjudicar o amenazar de daño directo o indirecto, a personas o su propiedad, a efecto de influenciar su participación en el proceso de adquisición, o de afectar la ejecución de un Acuerdo de Largo Plazo.

4.3 Si se comprueba que un proponente, directamente o indirectamente ha incurrido en prácticas corruptivas, el PNUD:

- a) Rechazará cualquier propuesta del proponente relacionada con el proceso de adquisición o contratación de que se trate; y/o
- b) Declarará al proponente y/o al personal de éste directamente involucrado en las prácticas corruptivas, no aceptable, temporal o permanentemente, para ser adjudicatarios o ser contratados en futuros procesos del PNUD; y/o
- c) Cancelará el Acuerdo de Largo Plazo objeto de este concurso.

5. ACLARACIÓN Y ENMIENDA A LOS DOCUMENTOS DE LA SOLICITUD DE PROPUESTAS (SDP)

5.1 Los interesados / proponentes podrán realizar al PNUD consultas sobre cualquiera de los documentos de la Solicitud de Propuesta, hasta diez (10) días (calendario) antes de la presentación de propuestas y el PNUD dará respuesta a todas las consultas, antes de la fecha de presentación de propuestas. Todas las solicitudes de aclaración deberán presentarse en español, por escrito y enviarse por correo, fax o correo electrónico, únicamente a la siguiente dirección:

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo

Atención.: Unidad de Adquisiciones

Dirección: Casa de las Naciones Unidas,
Avenida Mariscal López esquina Saraví,
Asunción, Paraguay

Teléfono: (595-21) 611.980

Fax: (595-21) 611.981

Correo Electrónico: adquisiciones.py@undp.org ; registry.py@undp.org

Proceso: **SDP N° 56/2010** Servicios de Agencia de Viajes para las Agencias del Sistema de Naciones Unidas en Paraguay

* Nota: el envío de un correo electrónico debe ser acompañado por el envío de la correspondencia escrita y firmada por el representante del proponente. No se atenderán consultas anónimas. Toda comunicación por correo electrónico debe indicar en el asunto o *subject* el número y nombre del proceso.

5.2 El PNUD, responderá por correo, fax o correo electrónico a esas solicitudes y enviará una copia de su respuesta (incluyendo una explicación de la consulta pero sin identificar su procedencia) a aquellas personas jurídicas invitadas a presentar propuesta.

5.3 En cualquier momento antes de la fecha de presentación de propuestas el PNUD puede, por cualquier razón, ya sea por propia iniciativa o en respuesta a una aclaración solicitada por un proponente, enmendar los documentos de la solicitud de propuesta. Toda enmienda será notificada a los proponentes por escrito, mediante Enmienda, por correo, fax o correo electrónico, y será obligatoria para ellos. Los proponentes deberán enviar al PNUD acuse de recibo de toda aclaración o enmienda recibida.

5.4 El PNUD a su discreción, podrá prorrogar el plazo para la presentación de propuestas.

6. PREPARACIÓN DE LA PROPUESTA Y COSTOS RELACIONADOS CON LA MISMA.

6.1 La propuesta que prepare el proponente, así como toda la correspondencia, documentos relativos a ella que intercambien el proponente y el PNUD y documentos que se soliciten en esta Solicitud de Propuesta, deberán redactarse en idioma español.

6.2 Se deberá tener en cuenta que: i) los costos de preparación de la propuesta, incluida la visita al sitio si fuera requerida- no son reembolsables como gasto directo del Acuerdo de Largo Plazo, y ii) el PNUD no está obligado a aceptar ninguna de las propuestas presentadas.

- 6.3 Al preparar la propuesta, los proponentes deberán examinar detenidamente los documentos que integran esta solicitud de propuesta. Cualquier deficiencia sustancial en el suministro de la información solicitada podrá dar como resultado el rechazo de la propuesta.
- 6.4 Al preparar la propuesta, si un proponente considera que no posee todas las áreas de especialización necesarias para llevar a cabo los trabajos o servicios requeridos en esta Solicitud de Propuesta, podrá asociarse con otra firma o institución para complementar la especialización requerida. El PNUD alienta a los proponentes a asociarse con firmas o instituciones locales. Los proponentes invitados a esta convocatoria y las firmas o instituciones asociadas no podrán participar en más de una propuesta para la presente convocatoria.
- 6.5 Si se requiere de personal técnico, es deseable que la mayoría del personal que se proponga, sean empleados permanentes de la persona jurídica o tengan una relación de trabajo duradera y estable con ésta.
- 6.6 Cada una de las propuestas técnicas debe incluir los documentos y formularios que se detallan a continuación:
Sobre “1” Oferta Técnica, conteniendo:

Documentación General

- a. Carta de presentación del proponente firmada por el representante legal de la empresa (Formulario 01).
- b. Declaración Jurada de la aceptación de las condiciones especificadas en las presentes Bases y Términos de Referencia del Servicio, y la responsabilidad de la información y documentos otorgados materia del presente concurso (Formulario 02).
- c. Datos generales del proponente (Formulario 03).

Documentación Legal:

- a. Copia auténtica del documento que demuestre la constitución de la(s) empresa(s);
- b. En caso hubieran modificaciones por aumento de capital, sólo será necesario copia autenticada de la última modificación, adjuntando una relación de las restantes.
- c. Copia auténtica del poder otorgado al representante legal debidamente inscrito y autorizado para comprometer al proponente.
- d. En caso de una asociación: El documento que demuestre que está constituida, o el compromiso de asociarse en caso de adjudicación, en el que se indique, además, el porcentaje de participación de cada firma.
- e. Garantía de Sostenimiento de Oferta, por un monto de USD 1,000.00, la que será devuelta una vez firmado el respectivo Acuerdo de Largo Plazo (LTA) por el oferente seleccionado y según condiciones detalladas en la Sección 4 de las presentes Bases (Formulario 04).

Documentos Financieros

Referencias sobre capacidad económico-financiera del oferente, demostrada a través de los siguientes documentos:

- a) Copia de la Declaración Jurada, años 2007, 2008 y 2009, del Impuesto al Valor Agregado (IVA).
- b) Constancia emitida por bancos en plaza que demuestren los activos líquidos y/o acceso al crédito, libre de otros compromisos de la(s) firma(s) por un monto mínimo de USD 50,000.00.
- c) En caso de asociación, constituida o por constituirse, todas las firmas deben presentar individualmente la información señalada en los literales anteriores a) y b).

Documentación Técnica

- a. Acreditar la calidad del servicio prestado, con cinco (05) conformidades por servicios prestados en los últimos ocho (8) años (Formulario 05), adjuntando información sobre aquellos contratos similares a los solicitados en la presente SDP.
- b. Relación actualizada de clientes corporativos con direcciones, teléfonos y nombres de las personas autorizadas que tengan como referencia (Formulario 06), donde además, deberá indicar la fecha de inicio de las actividades en el rubro, período de vigencia del(os) servicio(s) prestado(s) y monto de la facturación en los últimos tres años.
- c. Documentos de cumplimiento de Términos de Referencia debidamente llenados por el oferente incluyendo los comentarios detallados respecto a cómo el oferente se propone ejecutar los servicios requeridos y detallando el alcance de los mismos, la metodología de ejecución y cualquier otro aspecto relevante. En caso de haberlos, deberá detallarse todos los servicios adicionales que se ofrecen. Aquellos servicios que no sean incluidos, serán consideradas como “No Cumple” al momento de la evaluación.
- d. Documento de cumplimiento de las Normas de Desempeño y Calidad de Servicio para las Agencias de Viaje (Anexo 1 de la Sección 3) indicando los aspectos relacionados con su oferta en relación con el cumplimiento de estas normas.
- e. Presentar la estructura organizacional (Organigrama) de la empresa.
- f. Listado, hojas de vida y carta de compromiso del personal propuesto por el oferente (formularios 07, 08 y 09), señalando las funciones que desempeñará cada persona.
- g. Documento describiendo la organización técnica y administrativa, infraestructura y capacidad instalada, equipos, sistemas informáticos, vehículos, logística, personal, soporte técnico, etc.
- h. Cualquier otra información que el proponente considere importante y/o complementaria a su propuesta.
- i. Certificación de afiliación a un Sistema Global de Distribución o Carta del Representante regional o mundial de la red que certifique que en caso de que la empresa sea adjudicada respaldará la atención y servicio a nivel mundial. La no presentación de este documento inhabilitará a la empresa para su calificación.

Sobre “B” Oferta Económica:

La Oferta Económica se presentará en el formato incluido en el Formulario No. 10 que estará basado en el sistema de “Cargo por Emisión” (Service Fee) y deberá incluir las siguientes propuestas 1) Costo fijo ofertado por servicio de emisión de billetes aéreos zonales, entendiéndose por “zonales” los viajes a todo Sudamérica. 2) Cargo fijo ofertado por servicio de emisión de billetes aéreos extra zona, entendiéndose por ello los viajes al resto del mundo. 3) Cargo fijo por re-emisión de billetes aéreos zonales y extra zona. 4) Traslados In / Out a y desde cualquier punto de la Ciudad de Asunción, especificando el monto a ser facturado si fuese 1, 2, 3 o más personas. 5) Asesoramiento integral sobre la necesidad de visas, vacunas, certificados o algún otro documento que se requiera para ese destino (Formulario 10).

- 6.8 Todas las cargas tributarias que genere la celebración y ejecución del Acuerdo de Largo Plazo, que sea resultado de esta convocatoria, serán responsabilidad exclusiva del Proponente Adjudicatario.
 - 6.9 Las propuestas deben permanecer válidas durante 90 días, contados a partir de la fecha y hora límites para su presentación.
 - 6.10 En circunstancias excepcionales, el PNUD podrá solicitar el consentimiento de los proponentes para efectuar una extensión al período de validez de sus propuestas. La solicitud y las respuestas se harán por escrito. A los proponentes que accedan a la prórroga no se les pedirá ni se les permitirá que modifiquen sus propuestas.
- #### 7. PRESENTACIÓN, RECEPCIÓN Y APERTURA DE LAS PROPUESTAS
- 7.1 La propuesta técnica y financiera debe prepararse y presentarse impresas en tinta indeleble, foliadas (páginas enumeradas consecutivamente), en legajo (organizada dentro de una carpeta) y deben contener el índice correspondiente. El representante autorizado del proponente debe rubricar todas las páginas de cada propuesta. Las propuestas no deberán contener escritos entre líneas ni sobre el texto mismo, excepto cuando ello sea necesario para corregir errores cometidos por el proponente; esas correcciones deberán confirmarse con la rúbrica de la persona o personas que firman la propuesta.

- 7.2 Tanto la propuesta técnica como la propuesta financiera, deben ser presentadas impresas, en original y dos (2) copias. El original y las copias de la propuesta técnica deberán estar dentro de un sobre cerrado en forma inviolable, marcado claramente como **Propuesta Técnica**, indicar el número del proceso y el nombre del proponente. El original y la copia de la propuesta financiera deberán estar dentro de un sobre cerrado también en forma inviolable, marcado claramente como **Propuesta Financiera**, indicar el número del proceso y el nombre del proponente, con la siguiente advertencia: **NO ABRIR AL MISMO TIEMPO QUE LA PROPUESTA TÉCNICA**.

Ambos sobres (sobre de propuesta técnica y sobre de propuesta financiera) deberán ponerse en un sobre exterior, que también deberá estar cerrado en forma inviolable. El sobre exterior debe contener la siguiente información:

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo

Atención.: Unidad de Adquisiciones

Dirección: Casa de las Naciones Unidas,
Avenida Mariscal López esquina Saraví
Asunción, Paraguay

Asunto: SDP 56/2010 Servicios de Agencia de Viajes para las Agencias Sistema de Naciones Unidas en Paraguay

Proponente: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____ Fax: _____

Correo Electrónico _____

Original y Copia de Propuesta Técnica y Financiera

NO ABRIR ANTES DE LA FECHA LIMITE PARA PRESENTACION DE PROPUESTAS

- 7.3 Si hay discrepancias entre el original y las copias de la propuesta, prevalecerá el original.
- 7.4 La propuesta debe entregarse en la dirección indicada a continuación, a más tardar a las **10:00 a.m del día lunes 9 de agosto de 2010**. No se recibirán propuestas después de vencido el plazo para la presentación de las mismas. Si por cualquier razón se llegaren a recibir después de vencido el plazo para la presentación, éstas serán devueltas al proponente sin abrir.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
Unidad de Adquisiciones
Casa de las NACIONES UNIDAS,
Avenida Mariscal López esquina Saraví
Asunción, Paraguay

- 7.5 El proponente podrá retirar su propuesta después de presentada y antes de que se venza el plazo para presentación de propuestas, siempre y cuando el PNUD reciba el aviso del retiro por escrito y debidamente firmado por el representante autorizado a presentar propuesta y acompañado de una copia del documento legal en el que se autoriza al signatario a retirar la Propuesta antes del vencimiento del plazo de presentación de propuestas. Ninguna propuesta podrá ser modificada después del plazo de presentación. Ninguna propuesta podrá ser retirada en el intervalo entre el vencimiento del plazo para la presentación de las propuestas y el vencimiento del período de validez de las mismas.
- 7.6 Las propuestas técnicas serán abiertas en presencia de un/a/s funcionario/a/s del PNUD y/o de otra Agencia del Sistema de AGENCIAS NACIONES UNIDAS, después de la fecha y hora límite para su presentación. Las propuestas financieras permanecerán cerradas y quedarán en poder del PNUD, hasta el momento de evaluación de las propuestas financieras.

8. EVALUACIÓN DE LAS PROPUESTAS

- 8.1 La selección se hará basada en: costo menor de las que técnicamente se encuentren habilitadas/calificadas.
La evaluación de cada propuesta se realizará en tres etapas:

8.2

Etapa	Descripción	Método de Evaluación	Puntos
I Examen Preliminar	Verificación de documentos solicitados en la Solicitud de Propuesta, que establecen la elegibilidad y calificación del proponente para cumplir satisfactoriamente el Acuerdo de Largo Plazo. Sección 1, numeral 6.6 a)	Evaluación con base en el binario “si cumple” o “no cumple”	No aplica
II Evaluación Técnica	Verificación de cumplimiento de los requisitos mínimos y Términos de Referencia incluidos en la Sección 2 y asignación de puntos.	Asignación de puntos según criterios de evaluación.	Máximo 100 puntos. Mínimo 70 puntos para pasar a la siguiente etapa.
III Evaluación Fin. (oferta económica)	Se evaluará las propuestas que cumplan con la II etapa de la evaluación.	Menor oferta económica, será considerada como la más conveniente.	No Aplica

- 8.2 Durante el período de evaluación la Comisión Evaluadora podrá solicitar por escrito a los proponentes aclaraciones de sus propuestas; la respuesta deberá ser también por escrito y no ofrecerá o buscará un cambio sustancial en la propuesta ni en el precio. En ningún caso las solicitudes de aclaración que se hagan o las respuestas que se reciban significarán la clasificación del proponente para pasar de una etapa a otra del proceso, o la selección del proponente para la adjudicación del Acuerdo de Largo Plazo.
- 8.3 Desde el momento de presentación de las propuestas hasta el momento de la adjudicación del Acuerdo de Largo Plazo, si un proponente requiere ponerse en contacto con el PNUD, en respuesta a una solicitud del PNUD y en relación con algún asunto pertinente a su propuesta, deberá hacerlo por escrito. Todo intento de un proponente de ejercer influencia sobre el PNUD o la Comisión Evaluadora, en la evaluación y la comparación de las propuestas, o en la adjudicación del Acuerdo de Largo Plazo, podrá dar como resultado el rechazo de su propuesta.
- 8.4 Los evaluadores de las propuestas técnicas no tendrán acceso a las propuestas financieras hasta que se haya completado la evaluación técnica.
- 8.5 El proponente deberá obtener un puntaje mínimo de 70 puntos en su evaluación técnica para que la propuesta financiera sea evaluada. El no cumplimiento de algún requisito mínimo podría ser causal de rechazo de la propuesta.
- 8.6 La Comisión Evaluadora analizará las propuestas técnicas teniendo en cuenta si éstas responden a las especificaciones requeridas en esta Solicitud de Propuesta, y aplicando los criterios de evaluación que se indican en la Sección 2 de este documento. A cada propuesta aceptable se asignará un puntaje técnico. Toda propuesta que no responda a aspectos sustanciales de la Solicitud de Propuesta, o que no obtenga el puntaje técnico mínimo necesario, podrá ser rechazada en esta etapa.
- 8.7 Se considera que una propuesta cumple sustancialmente los requisitos de los documentos de Solicitud de Propuesta cuando concuerden con todos los plazos, condiciones y especificaciones de dichos documentos, sin ninguna desviación o reserva significativa. Una desviación o reserva significativa es aquella que i) afecta de una manera importante el alcance, la calidad o la ejecución de los servicios; ii) limita sustancialmente, en forma incompatible con los documentos de Solicitud de Propuesta, los derechos del PNUD o las obligaciones del contratista en virtud del Acuerdo de Largo Plazo; o iii) cuya rectificación afectaría injustamente la posición competitiva de otros proponentes que hubieran presentado propuestas que concuerden sustancialmente con los documentos de solicitud de propuesta.
- 8.8 Una vez finalizada la evaluación técnica, el PNUD notificará a los proponentes cuyas propuestas no obtuvieron la calificación técnica mínima necesaria, con la indicación de que sus propuestas financieras les serán devueltas sin abrir después de terminado el proceso de selección. El PNUD notificará simultáneamente a los proponentes que hayan obtenido al menos la calificación técnica mínima necesaria, la fecha y hora fijadas para abrir las propuestas financieras, la que se establecerá considerando el plazo indicado en el numeral 12 de la Sección 1 de esta Solicitud de Propuestas. La notificación podrá enviarse por correo, fax o correo electrónico.

- 8.9 Las propuestas financieras serán abiertas en presencia de los representantes de los proponentes que obtuvieron la calificación técnica mínima necesaria y que decidan asistir. Cuando se abran las propuestas financieras, se leerá en voz alta el nombre del proponente y el costo ofertado. El contratante levantará un acta de apertura de las propuestas financieras.
- 8.10 La Comisión Evaluadora examinará las propuestas para determinar si incluyen el precio ofertado. Si existe discrepancia entre palabras y cifras, prevalecerá el monto expresado en palabras, salvo que la cantidad expresada en palabras tenga relación con un error aritmético, en cuyo caso prevalecerá el monto en cifras. La Comisión Evaluadora podrá, asimismo, efectuar los ajustes necesarios con la finalidad de evaluar las propuestas en igualdad de condiciones.
- 8.11 La selección de proponente adjudicatario se hará conforme a la aplicación del criterio de adjudicación basado en cumplimiento del puntaje técnico mínimo y mejor propuesta económica, para lo que se tendrá en cuenta la calidad de la propuesta (cumplimiento puntaje mínimo) y el costo de los servicios (mejor propuesta económica –menor costo-).

9. FORMALIZACIÓN Y ADJUDICACIÓN DEL ACUERDO DE LARGO PLAZO

- 9.1 La Comisión Evaluadora someterá al PNUD un informe en el que recomendará un orden de elegibilidad de acuerdo a lo establecido en el punto 8.11. El PNUD notificará a todos los proponentes a los que se les abrió la propuesta financiera, su posición en el orden de elegibilidad. Transcurrido el plazo indicado en el numeral 12 de la Sección 1 de esta Solicitud de Propuestas, el PNUD invitará a los proponentes en el primer y segundo lugar de elegibilidad (las dos propuestas de menor costo) a formalizar los términos del Acuerdo de Largo Plazo. El objetivo de las formalizaciones es llegar a un acuerdo sobre todos los puntos para firmar un Acuerdo de Largo Plazo de forma a contar con dos (2) empresas que puedan brindar los servicios requeridos de manera regular por dos años pudiendo utilizarse los servicios de ambas, indistintamente.

En caso de que no se llegara a un acuerdo con algunos proponentes del primer o segundo lugar del orden de elegibilidad, se invitará al proponente en el tercer lugar, y así sucesivamente hasta concluir de manera exitosa con las formalizaciones del Acuerdo de Largo Plazo, pudiéndose declarar fracasado el concurso de no llegarse a ningún acuerdo con los proponentes calificados.

Si se presenta el caso de empate de propuestas en el primer lugar de elegibilidad, para la formalización del Acuerdo de Largo Plazo, se formalizará el Acuerdo de Largo Plazo con ambas empresas.

- 9.2 Las formalizaciones incluirán un análisis de la propuesta técnica, la metodología propuesta, plan de trabajo, la dotación de personal y las sugerencias formuladas por la firma consultora para mejorar los términos de referencia. Se prestará especial atención a obtener lo máximo que la firma consultora pueda ofrecer dentro del presupuesto disponible y a la definición clara de los recursos que deberá suministrar el Contratante para asegurar la ejecución satisfactoria del trabajo.
- 9.3 Las formalizaciones financieras incluirán una aclaración (si corresponde) de las obligaciones tributarias de la firma consultora en el país y de la forma en que se incorporarán en el Acuerdo de Largo Plazo; además, en ellas se reflejarán las modificaciones técnicas convenidas en el costo de los servicios.
- 9.4 Al haber seleccionado a la empresa sobre la base, entre otras cosas, de una evaluación del personal profesional clave propuesto, el PNUD espera formalizar un Acuerdo de Largo Plazo basándose en los expertos nombrados en la propuesta. El PNUD no aceptará sustituciones del personal clave a menos que ambas partes convengan en que los retrasos indebidos en el proceso de selección hacen inevitable tal sustitución o que tales cambios son fundamentales para alcanzar los objetivos del trabajo. Si éste no fuera el caso, y si se determinara que en la propuesta se ofrecieron los servicios del personal clave sin confirmar su disponibilidad, la firma consultora podrá ser descalificada.

Las formalizaciones terminarán con una revisión del borrador del Acuerdo de Largo Plazo, en este caso un Acuerdo de Largo Plazo, y la firma de un acta en la que se incluirán los acuerdos a que se llegue en esta etapa. El Acuerdo de Largo Plazo se adjudicará después de las formalizaciones, una vez el PNUD apruebe el contenido del acta correspondiente.

- 9.5 El PNUD podrá en cualquier momento, dentro del proceso de selección y antes de una adjudicación, interrumpir y no proseguir con el proceso si, a su juicio, se han presentado circunstancias, hechos, omisiones o cualquier causa razonable que haya afectado o amenace afectar la transparencia del proceso. Si así ocurriere, el PNUD informará a los proponentes su decisión.
- 9.6 El PNUD puede declarar fracasada esta convocatoria si, a su juicio, advierte que ninguna de las propuestas contiene, técnica o financieramente, una razonable seguridad sobre la consecución del objetivo que se pretende contratar, o todas sobrepasan los límites ordinarios del costo correspondiente, o cuando no haya calificado técnica y financieramente por lo menos una de las propuestas recibidas oportunamente.
- 9.7 Previo al vencimiento del período de validez de las propuestas, el PNUD notificará a los proponentes la decisión de adjudicación y convocará al proponente adjudicatario a la firma del correspondiente Acuerdo de Largo Plazo, según formulario incluido en la Sección 6.
El adjudicatario deberá presentar, para la firma del Acuerdo, una garantía de fiel cumplimiento por un valor de USD 10.000 (diez mil, dólares de los EEUU) con una vigencia no menor a 12 meses.
- 9.8 Como resultado de este proceso se firmara un Acuerdo de Largo Plazo (Long Term Agreement, LTA). Por la compra de cada boleto, grupo de boletos, o cualquier otro servicio mencionado que se adquieran en el marco de este Acuerdo de Largo Plazo, cada Agencia del Sistema de AGENCIAS NACIONES UNIDAS en Paraguay y sus Proyectos que firmen este acuerdo, emitirá una Orden de Compra por separado y se hará responsable de su pago en los términos estipulados.

10. DURACIÓN DEL ACUERDO DE LARGO PLAZO

La duración del Acuerdo de Largo Plazo será como se especifica en la Sección 3 Términos de Referencia.

11. CONFIDENCIALIDAD

No se divulgará a los proponentes ni a ninguna otra persona, información relacionada con la revisión, evaluación y comparación de las propuestas, ni las recomendaciones para la adjudicación del Acuerdo de Largo Plazo. Cada proponente que tenga participación oficial en el proceso de solicitud de propuestas tendrá derecho a conocer la información relacionada con su propuesta únicamente, según el procedimiento establecido en el numeral 12 de la Sección 1 de esta SDP.

12. SOLICITUD DE ACLARACIONES O RECLAMOS (A LA EVALUACIÓN TÉCNICA O AL RESULTADO FINAL DEL PROCESO)

Todo Proponente podrá solicitar aclaraciones o presentar reclamos al resultado de su propia evaluación. Para mantener la objetividad del proceso de concurso, PNUD Paraguay no responderá reclamos sobre el proceso de Solicitud de Propuestas, hasta que el mismo haya finalizado. La solicitud de aclaración o reclamo se deberá presentar por escrito, en nota firmada por el Representante Legal del recurrente, identificado en la propuesta, a la dirección que se indica a continuación:

Unidad de Adquisiciones del PNUD Casa de las Naciones Unidas Avenida Mariscal López esquina Saraví Asunción, Paraguay registry.py@undp.org
--

La solicitud de aclaración o el reclamo deberá presentarse, por escrito, a más tardar dentro de los tres (3) días hábiles después de recibida la notificación del resultado del proceso. Todos los reclamos se resolverán según las normas y regulaciones del PNUD y analizará la solicitud respondiendo al interesado, también por escrito, a la mayor brevedad posible. En caso de no considerarse procedente el reclamo o contestado el mismo, se dará por cerrado el caso. Cualquier reclamo que se reciba posterior al plazo anteriormente establecido, no será atendido.

13. RAZONES DE NO PARTICIPACIÓN.

Con la finalidad de documentar completamente todos los procesos que realiza el PNUD, en el caso que una firma consultora que hubiese adquirido este documento de Solicitud de Propuesta decida no participar en el proceso para el que este documento está dispuesto, se requiere que diligencie el formato 6 debidamente

llenado y firmado. Este formato deberá ser enviado, a la mayor brevedad posible, a la dirección indicada en la cláusula anterior.

SECCIÓN 2. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

1. ETAPA I: EXÁMEN PRELIMINAR

- 1.1 La Etapa I Examen Preliminar de las propuestas será practicado por la Comisión Evaluadora mediante la verificación de la presentación de los documentos solicitados en el numeral 6.6 de la Sección 1 de esta SDP.
- 1.2 La evaluación se practicará en base al método binario “si cumple” o “no cumple”, sobre la presentación de los siguientes documentos:

Descripción
Carta de presentación del proponente firmada por el representante legal de la empresa (Formulario 01).
Declaración Jurada de la aceptación de las condiciones especificadas en las presentes Bases y Términos de Referencia del Servicio, y la responsabilidad de la información y documentos otorgados materia del presente concurso (Formulario 02).
Datos generales del proponente (Formulario 03).
Copia auténtica del documento que demuestre la constitución de la(s) empresa(s); En caso hubieran modificaciones por aumento de capital, sólo será necesario copia autenticada de la última modificación, adjuntando una relación de las restantes.
Poder del representante legal del proponente.
En caso de una asociación: El documento que demuestre que está constituida, o el compromiso de asociarse en caso de adjudicación, en el que se indique, además, el porcentaje de participación de cada firma.
Garantía de Mantenimiento de Oferta, por un monto de USD 1,000.00, la que será devuelta una vez firmado el respectivo Acuerdo de Largo Plazo (LTA) por el oferente seleccionado y según condiciones detalladas en la Sección 4 de las presentes Bases (Formulario 04).
Acreditar la calidad del servicio prestado, con cinco (05) conformidades por servicios prestados en los últimos ocho (8) años (Formulario 05), adjuntando información sobre aquellos contratos similares a los solicitados en las presentes bases.
Relación actualizada de clientes corporativos con direcciones, teléfonos y nombres de las personas autorizadas que tengan como referencia (Formulario 06). Donde además deberá indicar la fecha de inicio de las actividades en el rubro, período de vigencia del(os) servicio(s) prestado(s) y monto de la facturación en los últimos tres años.
Documentos de cumplimiento de Términos de Referencia debidamente llenados por el oferente incluyendo los comentarios detallados respecto a cómo el oferente se propone ejecutar los servicios requeridos y detallando el alcance de los mismos, la metodología de ejecución y cualquier otro aspecto relevante. Y en caso de haberlos, deberá detallarse todos los servicios adicionales que se ofrecen. Aquellos servicios que no sean incluidos, serán considerados como “No Cumple” al momento de la evaluación.
Documento de cumplimiento de las Normas de Desempeño y Calidad de Servicio para las Agencias de Viaje, indicando los aspectos relacionados con su oferta en relación con el cumplimiento de estas normas.
Presentar la estructura organizacional (Organigrama) de la empresa.
Listado, hojas de vida y carta de compromiso del personal propuesto por el oferente (formularios 07, 08 y 09), señalando las funciones que desempeñará cada persona.
Documento describiendo la organización técnica y administrativa, infraestructura y capacidad instalada, equipos, sistemas informáticos, vehículos, logística, personal, soporte técnico, etc.
Cualquier otra información que el proponente considere importante y/o complementaria a su propuesta.
Certificación de afiliación a un Sistema Global de Distribución. o carta del Representante regional o mundial de la red que certifique que en caso de que la empresa sea adjudicada respaldará la atención y servicio a nivel mundial. La no presentación de este documento inhabilitará a la empresa para su calificación.

2. ETAPA II: EVALUACIÓN TÉCNICA

La etapa II Evaluación Técnica de las propuestas, se realizará con la asignación de puntos según los siguientes criterios de evaluación:

No.	Criterio de Evaluación	Puntaje Máximo
1	Experiencia de la Empresa	30
2	Constancias de Buen Servicio	15
3	Cumplimiento de Términos de Referencia	30
4	Personal Clave	10
5	Capacidad, personal, infraestructura (plataforma WEB), etc.	15
	TOTAL	100

1. Experiencia de la Empresa (Máximo 30 puntos)

Se otorgarán treinta (30) puntos a la empresa que demuestre mayor experiencia en la actividad como Agencia de Viajes, el resto de proponentes recibirá una calificación proporcional de acuerdo a la información presentada en el Formulario 06.

Se tendrá en consideración los siguientes aspectos:

a) Experiencia general como agencia de viajes (10 puntos)

1 a 2.5 años en el medio (2)

2.5 a 5 años en el medio (6)

más de 5 años en el medio (10)

b) Experiencia específica (15 puntos)

Manejo de cuentas corporativas de empresas multinacionales (10)

Manejo de cuentas de embajadas y/u organismos internacionales (5)

c) Monto promedio de ingresos declarados en sus declaraciones juradas de impuesto al valor agregado correspondiente a los años 2006, 2007 y 2008:

5 puntos, si es \geq USD 100,000.00

3 puntos, si es $>$ USD 35,001.00 y $<$ USD 99,999.00

1 punto, si es menor a USD 35,000.00

2. Constancias de Buen Servicio (Máximo 15 puntos)

Se deberán presentar un mínimo de diez (10) Constancias de Buen Servicio, los puntajes se otorgarán de la siguiente manera:

Muy Bueno	1.5 punto c/u
Bueno	1.0 puntos c/u
No presenta	Descalificado

3. Cumplimiento de Términos de Referencia (Máximo 30 puntos)

Para la calificación de este aspecto se considerará tanto el cumplimiento de los Términos de Referencia (Sección 3) como de las Normas de Desempeño y Calidad de Servicio establecidas por AGENCIAS NACIONES UNIDAS (Sección 4).

Ofrece menos del 100% de los servicios	15 puntos
Ofrece el 100% de los servicios	25 puntos

Ofrece más del 100% de los servicios	30 puntos
No presenta u ofrece servicios inadecuados	Descalificado

4. Personal Clave (Máximo 10 puntos)

Se evaluará el siguiente personal clave:

Requisitos	Puntaje
Gerente General Agencia de Viajes	5
Grado: Título Universitario (ingeniero, economista, administrador de empresas o carrera afín) – Sí no posee título universitario, deberá demostrar idoneidad con una declaración jurada adjuntando certificados de participación en seminarios, talleres o cursos referentes a la carrera.	1
Tiempo de experiencia general en el medio (5 años mínimo)	2
Experiencia con cuentas corporativas de empresas multinacionales y/u organismos internacionales (5 años mínimo)	2
Ejecutivo de cuenta para de las AGENCIAS NACIONES UNIDAS	5
Estudios a nivel superior, deseable a nivel técnico relacionados con el área	1
Tiempo de experiencia general en el medio (3 años mínimo)	2
Conocimiento comprobado del manejo de sistemas de reservaciones, tipo de boletos que emiten las líneas aéreas y todo lo relacionado con las necesidades de las Agencias NACIONES UNIDAS expresadas en los Términos de Referencia	2

Se deberán adjuntar a los CV's del personal Clave propuesto los certificados que comprueben el grado académico indicado en cada CV.

Se espera que el personal propuesto cuente con suficiente madurez y experiencia para tomar decisiones, dispuestos(as) a aprender y aplicar las regulaciones de viaje de AGENCIAS NACIONES UNIDAS, además de contar con experiencia en atención al viajero, capacidad de trabajo en equipo y habilidades de comunicación.

La agencia de viajes deberá proporcionar las hojas de vida del personal, detallando su experiencia, calificaciones, etc., según el formulario proporcionado para el currículum vitae del personal propuesto. AGENCIAS NACIONES UNIDAS se reservará el derecho de aceptar o no al personal propuesto por la agencia.

5. Capacidad, Personal e Infraestructura (Máximo 15 puntos)

El oferente deberá presentar la información sobre su capacidad, equipos, infraestructura, vehículos, personal, sistema informático (plataforma WEB), comunicaciones, organización, etc., los mismos que servirán para llevar a cabo los servicios señalados en los Términos de Referencia (Sección 3) incorporando el personal y la infraestructura solicitada como mínimo en dichos términos de referencia. Los puntajes se otorgarán de la siguiente manera:

No.	Concepto	Puntaje
1	Equipo de Computo	6
	a. Hardware y software completos y actualizados	1
	b. Terminal para emisión de boletos	2
	c. Conexión al Sistema Internacional para Reservas	3
2	Personal de apoyo	4
	a. 1	2
	b. 2 o más	2
3	Equipo varios	5
	a. Acceso telefónico (mínimo 2 líneas o PBX) y Fax	1
	b. Correo electrónico corporativo	1
	c. Vehículo y/o motocicleta Logística (mínimo 1)	1
	d. Vehículo transporte de pasajeros (mínimo 1, de 10 pasajeros o mas)	2
	Total	15

SECCIÓN 3.

TERMINOS DE REFERENCIA

1. OBJETIVO BÁSICO

En su capacidad como agencia de viajes formalmente establecida y con afiliación y/o representación a red mundial, deberá estar debidamente autorizada bajo las leyes y reglamentos vigentes de la República del Paraguay así como de las instituciones internacionales (IATA, etc.) y nacionales (SENATUR) que regulan todo lo relacionado con el área y proporcionar los servicios que se indican en este anexo.

2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS

La agencia de viajes proporcionará los siguientes servicios básicos a las agencias del Sistema de las AGENCIAS NACIONES UNIDAS brindando un trato personalizado y eficiente a los Organismos y al personal que requiera sus servicios:

2.1 Logística de Viajes

- a) Cotización de boletos de transporte aéreo, terrestre o marítimo, local o internacional, para los viajes oficiales del personal de AGENCIAS NACIONES UNIDAS, invitados, becados y personal de proyectos que sean solicitados. Se presentarán en cada caso diferentes cotizaciones de itinerarios con sus respectivas tarifas, líneas aéreas y explícitamente las restricciones que pudiere tener el boleto. Será decisión final AGENCIAS NACIONES UNIDAS la selección de cuál se usará.
- b) Este servicio deberá ser prestado dentro de los lineamientos establecidos por las AGENCIAS NACIONES UNIDAS. Salvo excepción autorizada por las AGENCIAS NACIONES UNIDAS, se utilizará la ruta más directa y económica al destino oficial, aplicando solamente tarifas 100% reembolsables con asientos confirmados y con aerolíneas que cumplan los requerimientos de seguridad proporcionados por la firma Flight Safe (<http://www.flightsafe.co.uk/rhapsody/squairlines.html>).
- c) El Sistema de Naciones Unidas tiene el compromiso de asegurar que todos sus empleados utilicen aerolíneas seguras, utilizando para ello el reporte de la firma comercial Flight Safe que ha desarrollado un sistema de ranking numérico que combina los años y el tipo de aeroplano utilizados por cada aerolínea así como los números de accidentes en los últimos años y otros factores importantes. Se adjunta el documento para mejor referencia "Listing of Airlines in PAHO Region".
- d) Preparar itinerarios de viaje para todo viaje oficial previo a la partida del viajero que incluyan la siguiente información: horas de partida y llegada a los diferentes destinos, números de vuelo, línea aérea, horas de anticipación para presentarse en el aeropuerto, asiento asignado, clase, penalizaciones, requisitos y restricciones que deban tomarse en cuenta a la hora de realizar el vuelo, etc. En dicho itinerario se incluirá un número telefónico de la agencia de viajes que esté disponible las 24 horas para que pueda ser contactado por los viajeros desde cualquier parte del mundo en caso de urgencias. La agencia de viajes solicitará a su vez, un número de teléfono al viajero a través del cual la agencia pueda notificarle cualquier información importante, como cierre de aeropuertos, cancelación y demora de vuelos u otros cambios.
- e) Realizar las reservaciones respectivas en hoteles nacionales e internacionales presentando varias opciones diferentes a escoger, y prosiguiendo de acuerdo a las confirmaciones de itinerarios que le sean remitidas por los viajeros y que se enmarquen dentro de los lineamientos y regulaciones de AGENCIAS NACIONES UNIDAS.

- f) Emisión de boletos aéreos in situ: La emisión de boletos se realizará con base al itinerario aprobado por AGENCIAS NACIONES UNIDAS, utilizando en todo momento como criterio fundamental las regulaciones de viaje de AGENCIAS NACIONES UNIDAS, cuyo principio consiste en aplicar la ruta más directa hacia el lugar de destino, con la tarifa más económica disponible. AGENCIAS NACIONES UNIDAS proporcionará a las agencias que resulten favorecidas en este proceso las políticas y regulaciones del Sistema detalladas sobre el tema de viajes, con el fin de que sea puesto en práctica por las personas que se designen para dar el servicio.
- g) Efectuar la asignación de asientos específicos en el momento de hacer las reservas. Esto debe hacerse teniendo en cuenta cualquier consideración especial que el viajero pueda tener (tamaño, clase autorizada, preferencia, etc.). Aunque no será responsabilidad directa de la agencia si la línea aérea efectúa cambios a la hora de realizar el vuelo, ésta deberá alertar sobre esta situación al viajero, a la hora de entregarle el boleto o bien indicarlo en el itinerario que le proporcione.
- h) Entrega del boleto emitido, serán entregados en las AGENCIAS NACIONES UNIDAS o donde ellas lo designen. En caso la agencia no entregara el boleto en el tiempo previsto, por causas ajenas al pasajero, ésta se comprometerá a entregarlo en el lugar indicado por AGENCIAS NACIONES UNIDAS.
- i) Prechequeos, la agencia deberá facilitar la confirmación anticipada de viaje de los funcionarios o del personal para evitar demoras en los vuelos.
- j) La política de manejo de los viajes debe incorporar parámetros de medición de calidad de servicio interno y externo conforme a las Normas de Desempeño y Calidad de Servicio que se adjunta como Anexo 1, al tiempo de hacer un seguimiento periódico del cumplimiento de metas presupuestarias.
- k) La agencia de viajes a través de sus negociaciones con Compañías Aéreas deberá permitir ahorros significativos en costos u obtención de otros beneficios para AGENCIAS NACIONES UNIDAS, de manera que dichas negociaciones positivas hagan que los usuarios usen dichas aerolíneas según la región de destino.

2.2 Otros servicios

- a) Facturación:
 - **Facturación en el momento de entrega del boleto o voucher de servicio**, en el formato establecido y con los adjuntos señalados por las AGENCIAS NACIONES UNIDAS.
 - **Reporte semanal y/o mensual** para cada AGENCIA NACIONES UNIDAS sobre los trámites solicitados a la agencia y su estatus.
 - Similar reporte podrá, a criterio de cada AGENCIA NACIONES UNIDAS, ser requerido regularmente para el caso de trámites para Proyectos (general e individual por Proyecto) a modo de información. **Los proyectos deberán ser considerados en forma independiente a las Agencias NACIONES UNIDAS, tanto para las facturaciones mensuales, los reportes y acumulación de millas.**
- b) Efectuar los cambios o cancelaciones requeridas, obteniendo los reembolsos que correspondan a favor de cada Agencia del Sistema de AGENCIAS NACIONES UNIDAS, cuando apliquen.

- c) Para todos los funcionarios, consultores o empleados del Sistema de AGENCIAS NACIONES UNIDAS, asesorará en la obtención de visas y, en caso necesario, otros permisos para los viajeros, su equipaje y/o mascotas, así como realizar los trámites ante las autoridades competentes y dependiendo de la nacionalidad del pasajero informar sobre los visados especiales, vacunas o cualquier otro tipo de información relevante del lugar de destino. Asistencia e información para viajeros, suministrando información y asesorando respecto a la cantidad de equipaje, horarios, facilidades, disponibilidad de servicios y transportes, estación climática, uso de teléfonos celulares, normas vigentes de las compañías aéreas o aeropuertos (locales e internacionales), etc. La agencia deberá informar con la debida anticipación sobre los requerimientos de visado, vacunas, etc.
- d) Asistir en caso de pérdida o daño de equipaje o cualquier reclamo que se presente. Investigar rápidamente cualquier reclamo y hacer las recomendaciones de cursos de acción pertinentes para solucionarlo.
- e) Informará al pasajero oportunamente sobre seguros de viaje y los costos involucrados. Si la agencia de viajes provee un seguro adicional con / sin costo debe explícitamente informar al viajero.
- f) Gestionará el reemplazo o reembolso a AGENCIAS NACIONES UNIDAS de boletos aéreos extraviados o robados o no utilizados, de acuerdo con las regulaciones de las líneas aéreas.
- g) Asistencia en aeropuertos, brindando los servicios de traslado de pasajeros, asistencia oportuna a los pasajeros, etc. Se requiere que esta asistencia sea brindada a solicitud en los aeropuertos de las ciudades principales del país, las 24 horas del día.
- h) Brindará servicio de asistencia en cuanto al turismo receptivo, atendiendo a personas extranjeras y nacionales, personal de AGENCIAS NACIONES UNIDAS, que requieran de mejores alternativas para conocer y visitar el país (Paraguay).
- i) Proporcionar a los viajeros asesoría y tramitación de documentos, suministrando la información más exacta y actualizadas sobre las alternativas, horarios de trámites, tipos de trámites y lista completa de requisitos, incluyendo la necesidad o no de visa(s), vacunas para países de tránsito y/o el lugar de destino final, como así cualquier otro documento que requiera el viajero.

2.3 Servicios eventuales

- a) En casos especiales y de ser requerido, brindar a los participantes de conferencias y reuniones que se lleven a cabo en Paraguay, apoyo en sus arreglos de viaje, tales como: reconfirmaciones de vuelo, cambio de itinerarios, cambio de vuelos, reemisión de boletos, tours internos, asistencia en aeropuerto (literal h) del numeral anterior, etc. El apoyo debe ser para las ciudades principales, atendiendo a invitados importantes (nacionales o extranjeros), para lo cual se debe designar a una persona de la Agencia para que se encargue personalmente en caso de presentarse esta necesidad.
- b) Traslados aeropuerto-hotel y viceversa a solicitud del viajero, (principalmente en el caso de consultores que visitan el país), o bien o para apoyar el traslado de participantes a seminarios o talleres cuando éste sea de un número considerable de asistentes.
- c) Gestión de boletos con puntos y/o millas acumuladas por AGENCIAS NACIONES UNIDAS, ante las líneas aéreas. Brindar información regular sobre los beneficios y especialmente sobre los pasajes gratuitos acumulados, la misma que debe ser detallada por cada AGENCIA NACIONES UNIDAS.

- d) Proporcionar de forma permanente a todo el personal de AGENCIAS NACIONES UNIDAS la información actualizada de promociones y servicios de la agencia y las compañías aéreas.
- e) La agencia de viajes podrá atender las necesidades personales de los funcionarios de AGENCIAS NACIONES UNIDAS, en servicios tales como venta de boletos aéreos, tours locales y/o en el extranjero, reservaciones de hoteles, trámites personales de los funcionarios, etc. De requerirse estos servicios, se espera de la agencia de viajes una atención no sólo personalizada sino de calidad e interés. El costo de estos servicios deberá ser el mismo que cobrará a AGENCIAS NACIONES UNIDAS.

AGENCIAS NACIONES UNIDAS no asumirá ninguna responsabilidad por el costo de cualquier gestión de viaje de índole personal de sus funcionarios y/o dependientes.

3. PERSONAL ASIGNADO

- 3.1. La agencia deberá asignar el personal suficiente y estar conformado por personas altamente calificadas que actuarán como puntos focales principales de las operaciones diarias del Acuerdo de Largo Plazo entre las AGENCIAS NACIONES UNIDAS y la agencia de viajes.
- 3.2. La agencia será responsable de asegurar el servicio diario, para lo cual deberá prever una persona que cubra las ausencias por diferente índole que las personas asignadas pudieran tener. En caso de que sea necesario realizar cambio de las personas asignadas, éste se efectuará con el previo consentimiento de AGENCIAS NACIONES UNIDAS.
- 3.3. Las personas asignadas no podrán ser cambiadas sin el previo consentimiento expreso de AGENCIAS NACIONES UNIDAS, en un período menor de un año salvo por causas de fuerza mayor (renuncia irrevocable o similares). Podrán ser apoyadas por personal adicional de la agencia de viajes, según sea necesario (mensajeros, agentes de viajes, contador, etc.).
- 3.4. Cada una de las personas propuestas deberá cumplir con los requisitos establecidos en la Sección 2. Criterios de Evaluación, en lo relacionado a Personal Clave.

4. HORARIOS DE SERVICIO

El horario requerido por las Agencias NACIONES UNIDAS, es de 08:00 a 18.00 horas continuado, de lunes a viernes y sábados de 08:00 a 12:00 horas. Esto excluirá los días de feriado nacionales observados en el país, todo esto tomando en cuenta el punto 5.2 referido a Contactos.

5. CONTACTOS

- 6.1 La agencia de viajes entregará a AGENCIAS NACIONES UNIDAS una lista de nombres, direcciones, números telefónicos del personal asignado.
- 6.2 Designará uno o varios miembros de su personal que podrán ser contactados para proporcionar servicios de viaje en casos de emergencia, fuera del horario de trabajo, fines de semana, feriados o mientras las oficinas de la agencia de viajes permanezcan cerradas, para tal efecto la agencia de viajes deberá tener medios de comunicación accesibles (línea de teléfono, celular). Esta información deberá ser actualizada periódicamente.

6. INFORMACION DE CONSUMO DE BOLETOS AEREOS POR LAS AGENCIAS DEL SISTEMA DE NACIONES UNIDAS

Resumen de consumo de boletos aéreos internacionales por las Agencias del Sistema de AGENCIAS NACIONES UNIDAS, año 2009

	Montos aproximados en USD
PNUD (en el monto se incluye Proyectos)	300.000
UNFPA	39.000
UNICEF	100.000
Total	439.000 USD / año, estimado

Destinos más frecuentes (2009):

UNICEF: New York, Panamá, Santiago. Otros: Quito, Bogotá, Cartagena, Estambul, Fortaleza, Ginebra, Guatemala, Lima, Malabo, Managua, Managua,

PNUD: Panamá, Santiago, Bogotá, New York.

ANEXO 1

**NORMAS DE DESEMPEÑO Y CALIDAD DE SERVICIO
PARA LA AGENCIA DE VIAJES**

ANEXO 1
NORMAS DE DESEMPEÑO Y CALIDAD DE SERVICIO PARA
LA AGENCIA DE VIAJES

La agencia de viajes deberá prestar sus servicios y entregar sus productos de acuerdo con las normas mínimas de desempeño establecidas por las Agencias del Sistema de AGENCIAS NACIONES UNIDAS descritas a continuación:

Producto/Servicio	Atributo de Desempeño	Definición	Norma/ Nivel de Desempeño
1. Reservación de Aerolíneas	Precisión de la Agencia	Capacidad de realizar completamente las tareas y sin errores	Cero-Errores en los registros de los pasajeros/reservas de aerolínea, cómputo de tarifas y determinación de rutas.
	Rapidez y Eficiencia	Capacidad de entregar oportunamente el producto o servicio y con un mínimo uso de recursos.	a. Para reservas confirmadas mediante un itinerario dentro de dos horas desde el momento del pedido. b. Para reservas en espera mediante actualizaciones constantes.
2. Boletos de Aerolíneas	Precisión de la Agencia	Capacidad de realizar completamente las tareas y sin errores	Cero-Errores en los boletos/itinerarios impresos y en la entrega al viajero
	Rapidez de Entrega	Capacidad de entregar el producto o servicio a tiempo o antes de la fecha prometida	3 días laborables antes de la fecha de embarque
3. Documentación de Viaje	Precisión	Capacidad para establecer los requerimientos para varios destinos/nacionalidades	Cero-incidencia de reclamos/viajes abortados debido a documentos de viaje incompletos.
	Rapidez de Entrega	Capacidad de entregar el producto o servicio a tiempo o antes de la fecha prometida	10 días laborables antes de la fecha de embarque.
4. Facturación	Precisión	Capacidad para generar facturas sin errores	Cero-Errores o ninguna discrepancia entre las facturas y documentos anexos.
	Claridad	Capacidad para generar facturas que sean transparentes y fáciles de entender	Cero-Devoluciones debido a aclaraciones/explicaciones.
5. Tarifas/Precios	Precio justo	Costos razonables para los servicios ofrecidos	A tarifas iguales o menores que las regulares del mercado.
	Interés de la compañía acerca del manejo de tarifas	Capacidad de cotizar tarifas competitivas	A valores iguales o menores que las tarifas preferenciales de las aerolíneas . Garantía de que una cotización presenta la tarifa más baja obtenible.

Producto/Servicio	Atributo de Desempeño	Definición	Norma/ Nivel de Desempeño
	Valor conveniente indicado por el precio	Competitividad de las tarifas cotizadas versus las restricciones o falta/ausencia de ellas.	A iguales o mejores términos que los cotizados por las aerolíneas.
6. Calidad de Servicio	Accesibilidad	Capacidad para acceder o llegar a la agencia de viajes.	Teléfono : inmediata Emergencia : 24 horas E-mail : disponible Website : disponible
	Responsabilidad	Estar dispuestos a aprender sobre las necesidades y preferencias del cliente e implementar las mejoras respectivas.	Reuniones regulares de coordinación con el Comité designado por AGENCIAS NACIONES UNIDAS para supervisar a la Agencia de Viajes Revisiones de desempeño – tres veces al año.
		Diligencia para encontrar alternativas para ayudar al viajero.	Buen número de viajes personales reservados con la agencia de viajes.
7. Resolución de Problemas	Devolución de dinero	Capacidad para procesar y obtener devoluciones de dinero por boletos de manera regular.	Dentro de un mes a partir de la fecha de cancelación.
	Manejo de reclamos	Capacidad para resolver los reclamos	Rapidez: una semana Manera de resolución: calificación satisfactoria
8. Consultas sobre Viajes	Demuestra competencia	Conocimiento de destinos. Conocimientos de prácticas de las aerolíneas, niveles de tarifas y rutas y conexiones más cortas. Conocimiento de las políticas de AGENCIAS NACIONES UNIDAS	Tasa de eficiencia no menor al 75%.
9. Comunicación	Buen nivel de atención a los viajeros respecto a productos y servicios de la Agencia de Viajes	Los servicios y las políticas son bien comunicados a los viajeros. Los viajeros son informados adecuadamente sobre los temas que les corresponden.	Frecuencia de comunicaciones constante.

Producto/Servicio	Atributo de Desempeño	Definición	Norma/ Nivel de Desempeño
10. Instalaciones de la Oficina y Horario de Servicio	Lista para hacer negocios	Suficiente personal para comenzar las tareas del negocio al inicio del horario de oficina; provisión de una fuerza de trabajo básica para responder las llamadas durante horas de descanso o almuerzo.	Las mismas horas/días de trabajo del sistema de Agencias de AGENCIAS NACIONES UNIDAS; organización para atender las llamadas durante horas de descanso o almuerzo. Cero reclamos sobre que no hubo nadie disponible para responder las llamadas.

SECCIÓN 4. PROPUESTA TÉCNICA-FORMULARIOS ESTÁNDAR

FORMULARIO 1

CARTA PARA PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA TÉCNICA

[Lugar, fecha]

Señores
Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
Unidad de Adquisiciones
Casa de las Naciones Unidas
Avenida Mariscal López esquina Saraví
Asunción, Paraguay

Asunto: SDP 56/2010 Servicios de Agencia de Viajes para las Agencias Sistema de Naciones Unidas en Paraguay

Hemos examinado todos y cada uno de los documentos que componen la Solicitud de Propuestas (SDP), incluyendo las enmiendas [*indicar el número y fecha de emisión de cada enmienda, si no aplica indicar no aplica*] y acusar recibo de los mismos, los aquí suscritos, ofrecemos prestar los trabajos y servicios para [*indicar objeto de los trabajos y/o servicios*], en conformidad con los documentos de la solicitud de propuesta

De conformidad con los documentos de solicitud de propuesta nos comprometemos, si nuestra propuesta es aceptada, a comenzar el trabajo una vez firmado el Acuerdo de Largo Plazo y entregar los servicios de acuerdo con lo estipulado en el Cronograma adjunto [anexar cronograma de actividades].

Convenimos en mantener esta propuesta válida por un período de *noventa (90)* días desde la fecha fijada para la presentación de propuestas, de conformidad con los documentos de solicitud de propuesta, y podrá ser aceptada en cualquier momento antes del vencimiento de dicho período.

Entendemos que ustedes no están obligados a aceptar ninguna de las propuestas que pudieran recibir.

Atentamente,

Firma autorizada: _____
Nombre y cargo del signatario: _____
Nombre del proponente: _____
Dirección: _____
Teléfono y fax: _____

FORMULARIO 2

DECLARACION JURADA

Señores
AGENCIAS de Naciones Unidas
Presente.-

En relación con el Concurso SDP 56/2010 el proponente que suscribe declara bajo juramento lo que sigue:

- a. Que no está impedido de contratar con AGENCIAS de Naciones Unidas y que siempre ha cumplido a satisfacción sus compromisos y obligaciones con éste.
- b. Que nos sometemos a las Condiciones Generales y Términos de Referencia del presente concurso, las cuales declaramos haber leído y entendido.
- c. Que somos responsables de la veracidad de los documentos e información presentados para efectos del proceso.

Asunción, ____ de _____ de 2010

Proponente:

Firma y Nombre del Representante Legal
Sello de la empresa

FORMULARIO 3

DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

1.- Nombre o Razón Social: _____

RUC

REGISTRO SENATUR

2.- Dirección Principal: _____

3.- Teléfono: _____

4.- Fax: _____

5.- Persona a contactar –Dirección electrónica (si tuviera): _____

6.- Nombre del Representante Legal: _____

7.- Documento de Identidad: _____

8.- Datos del Registro de Poder del Representante Legal: _____

9.- Tipo y Número de Cuenta y Banco para el depósito de los pagos en caso de ser adjudicado:

_____ de _____ de 2010

Firma del representante legal

Nombre y Sello de la Empresa:

FORMULARIO 4

La Garantía de Mantenimiento de Oferta adoptará una de las siguientes formas, a opción del Licitante:

- a) Una garantía bancaria emitida por un banco de prestigio nacional o internacional, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 4.5 de la Sección 1 (Instrucciones a los Licitantes). En caso que dicha Garantía sea emitida por un Banco Internacional, este deberá tener su respectiva corresponsalía en Paraguay
- b) Un cheque certificado o de caja emitido por un banco de prestigio nacional o internacional, adjuntando una carta del emisor que indique que puede ser cobrado contra presentación e indicando la vigencia del mismo.

GARANTIA DE MANTENIMIENTO DE OFERTA (Garantía Bancaria/póliza)

POR CUANTO [nombre del Licitante] (en adelante denominado “el Licitante”) ha presentado su oferta el [fecha de presentación de la oferta] para el suministro de [nombre y/o descripción de los bienes] (en adelante denominada “la oferta”).

POR LA PRESENTE dejamos constancia de que NOSOTROS, [nombre del banco], de [nombre del país], con domicilio legal en [dirección del banco] (en adelante denominado “el Banco”), hemos contraído una obligación con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (en adelante denominado el “PNUD” por la suma de _____ [indique valor total en palabras y cifras] que este Banco, sus sucesores o cesionarios pagarán al PNUD en debida forma.

Extendida y sellada con el sello de este Banco el ____ de ____ de 200__.

LAS CONDICIONES de esta obligación son las siguientes:

1. Si el Licitante
 - a) retira su oferta durante el período de validez estipulado en el formato de presentación de oferta, o
 - b) no acepta la corrección de errores en su Oferta de conformidad con lo dispuesto en las Instrucciones a los Licitantes, o
2. Si el Licitante, después de haber sido notificado de la aceptación de su oferta por el PNUD, durante el período de validez de la misma:
 - a) no firma o rehúsa firmar el Acuerdo de Largo Plazo, si esto se necesita, o
 - b) no suministra o rehúsa suministrar la garantía de cumplimiento de Acuerdo de Largo Plazo, si fuese requerida

Nos obligamos a pagar al PNUD, como máximo, un monto total igual al indicado, contra recibo de la primera solicitud por escrito, sin que el PNUD tenga que justificar su reclamación, a condición de que el PNUD haga constar en su solicitud que la suma que reclama le es adeudada en razón de una o ambas de las condiciones antes especificadas, e indique expresamente la condición (o las condiciones) que se haya(n) dado.

Esta garantía permanecerá en vigor hasta treinta (30) días después del período de validez de la oferta, incluido el trigésimo día, y toda reclamación respecto a ella deberá ser recibida por el Banco a más tardar en la fecha indicada.

[Firma del banco]

Este documento debe ser presentado en la papelería oficial de la institución financiera que emite la garantía, firmado y fechado por la persona autorizada.

FORMULARIO 5

FORMULARIO DE CONFORMIDAD DEL SERVICIO

Asunción, de de 2010

Señores
AGENCIAS NACIONES UNIDAS
Presente.-

Estimados señores:

Por medio de la presente comunico(amos) a usted(es) que la empresa
suministra (suministró) los Servicios de Agencia de Viajes en nuestra Compañía en un período de vigencia
comprendido del..... al por el monto de \$..... empleando
..... trabajadores.

Los servicios consistieron en proporcionar personal especializado para atender o cubrir las siguientes
actividades (indicar):

Dicho servicio merece la siguiente calificación (*):

Muy bueno () Bueno () Regular ()

Remito a usted la presente información, para los fines que estime pertinentes.

Atentamente,

FIRMA Y SELLO
JEFE DEL AREA DE SERVICIOS DE LA EMPRESA USUARIA

Empresa: _____

Nombre: _____

Cargo: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

(*) Sírvase marcar con una "X" en la opción correspondiente

FORMULARIO 6

EXPERIENCIA EN SERVICIOS IGUALES Y/O SIMILARES

OFERENTE:

Cliente	Persona de Contacto/Cargo/Teléfono	Duración del Contrato	Monto del Contrato US\$	Monto de Facturación US\$

FECHA DE INICIO DE ACTIVIDADES:

MONTO DE FACTURACION POR AÑO (últimos tres años):

- 2007 US\$ _____

- 2008 US\$ _____

- 2009 US\$ _____

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

FORMULARIO 7

CURRÍCULO VITAE DEL PERSONAL PROFESIONAL CLAVE

El PNUD se reserva el derecho de confirmar los datos e información proporcionados en este formulario.

Cargo propuesto (indicar también el Equipo para el que se propone):
Nombre del proponente:

Datos generales del profesional propuesto		
Primer apellido:	Segundo apellido:	Nombres:
Fecha de nacimiento: día mes año	Lugar de nacimiento:	Nacionalidad:
Dirección permanente:	Lugar de trabajo (si aplica):	
Teléfono:	Teléfono:	

Formacion (Educación media en adelante. Adjuntar copia del título profesional obtenido)			
Nombre Institución y lugar	Años de asistencia		Título Obtenido
	Desde	Hasta	

Cursos Recibidos (Relacionados con la consultoría)	

Asociaciones profesionales a las que pertenece	

Experiencia laboral		
Desde (Mes/Año)	Hasta (Mes/Año)	Título exacto del puesto:
Nombre de la firma consultora:		
Dirección de la firma consultora:		Teléfono:
Descripción de principales actividades:		

Experiencia laboral

Desde (Mes/Año)	Hasta (Mes/Año)	Título exacto del puesto:
Nombre de la firma consultora:		
Dirección de la firma consultora:		
Descripción de principales actividades:		

Experiencia laboral		
Desde (Mes/Año)	Hasta (Mes/Año)	Título exacto del puesto:
Nombre de la firma consultora:		
Dirección de la firma consultora:		
Descripción de principales actividades:		

Experiencia laboral		
Desde (Mes/Año)	Hasta (Mes/Año)	Título exacto del puesto:
Nombre de la firma consultora:		
Dirección de la firma consultora:		
Descripción de principales actividades:		

Certificación	
Yo, el abajo firmante, certifico que, según mi entender, estos datos describen correctamente mi persona, mis calificaciones y mi experiencia.	
Firma de profesional propuesto _____	Fecha _____
Firma del representante del proponente _____	Fecha _____

Adjuntar copia del Título Profesional del grado profesional declarado.

CUADRO RESUMEN DE LA EXPERIENCIA DE TODO
EL PERSONAL PROFESIONAL ASIGNADO

PROPONENTE: _____

			FORMACION PROFESIONAL			EXPERIENCIA	
PUESTO	NOMBRE	NACIONALIDAD	PROFESION *	GRADO ACADE MICO	ESPECIAL IZACION **	TIPO DE ACTIVIDAD ***	AÑOS

(*) DEBE ESPECIFICARSE SI CORRESPONDE A: EGRESADO, LICENCIADO.

(**) INDICAR EL CAMPO DE MAYOR EXPERIENCIA.

(***) ESPECIFICAR EL AREA DE RESPONSABILIDAD QUE SE LE ASIGNARA.

FORMULARIO 9

**MODELO DE CARTA DE COMPROMISO DE TRABAJO
A SER PRESENTADA POR LOS PROFESIONALES QUE EL
PROPONENTE SE COMPROMETE A ASIGNAR**

Yo, _____ con especialidad en, _____ me comprometo durante el período de _____ a prestar mis servicios profesionales en la actividad de _____ para trabajar en _____, en caso de que el mismo sea adjudicado a la agencia de viajes o consorcio _____.

Firma del profesional

Lugar y Fecha

Firma Representante Legal de _____

SECCIÓN 5. PROPUESTA FINANCIERA-FORMULARIOS ESTÁNDAR

FORMULARIO 10 a (presentar en sobre aparte, cerrado y sellado)

CARTA PARA PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA FINANCIERA

[Lugar, fecha]

Señores
Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
Unidad de Adquisiciones
Edificio Casa de las Naciones Unidas
Avenida Mariscal López esquina Saraví
Asunción, Paraguay

Asunto: SDP 56/2010 Servicios de Agencia de Viajes para las Agencias Sistema de Naciones Unidas en Paraguay

Ofrecemos prestar los trabajos y servicios para [indicar objeto de los trabajos y/o servicios], en conformidad con los la Solicitud de Propuesta y con nuestra propuesta (propuesta técnica y financiera).

Nuestra propuesta financiera será obligatoria para nosotros con sujeción a las modificaciones que resulten de las negociaciones del Acuerdo de Largo Plazo, hasta la expiración del período de validez de la propuesta.

Entendemos que ustedes no están obligados a aceptar ninguna de las propuestas que se reciban.

Atentamente,

Firma autorizada: _____
Nombre y cargo del signatario: _____
Nombre del Proponente: _____
Dirección: _____
Teléfono y fax: _____

Se deberá indicar la Oferta económica en dos formas, como se solicita en el siguiente cuadro

Servicio	Oferta económica, cargo por servicio (service fee) en USD
1) Reserva y emisión de billetes aéreos zonales (toda Sudamérica)*	
2) Cargo fijo ofertado por servicio de emisión de billetes aéreos extra zona, entendiéndose por ello los viajes al resto del mundo.	
3) Cargo fijo por re-emisión de billetes aéreos zonales y extra zona.	
4) Traslados In / Out a y desde cualquier punto de la Ciudad de Asunción, especificando el monto a ser facturado si fuese 1, 2, 3 o mas personas.	
5) Asesoramiento integro sobre la necesidad de visas, vacunas, certificados o algún otro documento que se requiera para ese destino (Formulario 10).	
Observación importante: no se tendrán en cuenta ofertas que no indiquen costo unitario por el servicio requerido.	
(*) de conformidad a los términos de referencia de la SDP 56/2010 y que incluye este servicio los siguientes ítems indicados de manera enunciativa y no limitativa: elaboración de presupuestos, propuestas de itinerarios, opciones de rutas, medios, compañías, etc..	

Otros costos ofertados a modo de referencia	
Administración de Cuentas Corporativas y Sistemas de Pasajeros frecuentes	
Reservación y contratación de traslados en el exterior.	
Reservación y confirmación de Hoteles (nacionales) e Internacionales	
Reservación y confirmación de Alquiler de Autos	
Arancel por gestión de reembolso	

Firma autorizada: _____
Nombre y cargo del signatario: _____
Nombre del Proponente: _____
Dirección: _____

Teléfono y fax:

FORMULARIO 11
RAZONES DE NO PARTICIPACION

Lugar y fecha

Señores
Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
Gerente de Operaciones
Casa de las Naciones Unidas
Avenida Mariscal López esquina Saraví
Asunción, Paraguay
Fax: (595-21) 611-981

Asunto: SDP 56/2010 Servicios de Agencia de Viajes para las Agencias Sistema de Naciones Unidas en Paraguay

En relación con el proceso de la referencia les comunicamos que no presentaremos propuesta debido a la siguiente razón (indicar una o más):

- Estamos dedicando nuestros recursos disponibles a otros procesos en los que estamos participando.
- Al examinar a detalle los documentos de este proceso identificamos que el producto o servicios solicitados no corresponden a nuestra actividad
- Otros (detallar) _____

Atentamente,

Firma autorizada: _____

Nombre del signatario: _____

Cargo del signatario: _____

Nombre del proponente: _____

SECCIÓN 6. BORRADOR DE ACUERDO DE LARGO PLAZO

ACUERDO A LARGO PLAZO PARA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA EL PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO

El presente Acuerdo a Largo Plazo es suscrito entre el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, un órgano subsidiario de las Naciones Unidas, con domicilio en Asunción, ubicada en _____ (en adelante se denominará el PNUD) y _____ (en adelante se denominará el Contratista) con domicilio en _____.

CONSIDERANDO que el PNUD suscribirá el presente Acuerdo a Largo Plazo para la prestación de Servicios que brindará el Contratista al PNUD, según lo indicado en el presente documento.

CONSIDERANDO que conforme a la Solicitud de Propuesta para _____ la oferta del Contratista fue aceptada;

POR CONSIGUIENTE, el PNUD y el Contratista (denominados de aquí en adelante las “Partes”) por este medio acuerdan lo siguiente:

Artículo 1: ALCANCE DEL TRABAJO

1. El Contratista proveerá los tipos de servicios y productos, los cuales se encuentran enunciados en el Anexo 1 adjunto (“Servicios/Términos de Referencia) conforme a lo negociado por el PNUD - Oficina de País en Paraguay y reflejado en una orden de compra, según el modelo adjunto en el Anexo 2.
2. Tales Servicios se prestarán a los precios mencionados en el Anexo 3. Los precios se mantendrán vigentes por un período de dos (2) años contados a partir de la fecha de entrada en vigor del presente Acuerdo.
3. El PNUD no garantiza la adquisición de ninguna cantidad de Servicios durante el período de vigencia del Acuerdo, el cual será de dos años.

Artículo 2: CAMBIOS EN LAS CONDICIONES

4. En la eventualidad de que ocurra alguna mejora tecnológica y/o reducción de precios de los Servicios durante la vigencia del presente Acuerdo, el Contratista notificará al PNUD de manera inmediata. El PNUD considerará el impacto que causaría cualquiera de estos eventos y podrá solicitar una enmienda al Acuerdo.

Artículo 3: REPORTES DEL CONTRATISTA

- 5. El Contratista le reportará al PNUD de manera semestral sobre los Servicios prestados al PNUD y otras agencias del Sistema de Naciones Unidas, incluyendo a proyectos que hagan uso del acuerdo.

Artículo 4: TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES Y ESPECIALES

- 6. Las Condiciones Generales estándar del PNUD para Servicios Profesionales adjuntas en el Anexo 4, aplicarán al presente Acuerdo y a cualquier Acuerdo subsiguiente, de acuerdo con el párrafo 1 arriba indicado.

Artículo 5: ACEPTACIÓN

- 7. El presente Acuerdo reemplaza todos los acuerdos escritos u orales previos, si los hubiere entre las partes y constituye todo acuerdo entre las partes con respecto al suministro de los Servicios mencionados en el presente documento.
- 8. El presente Acuerdo entrará en vigencia a partir de la fecha de la última firma realizada por los representantes de las Partes y tendrá un período de vigencia de dos años, el cual podría prorrogarse por (un) año (adicional), por mutuo acuerdo de las partes.

EN FE DE LO CUAL, los representantes de las partes, debidamente autorizados, firman el presente acuerdo.

Por y en nombre de:

PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA
EL DESARROLLO

Fecha: _____

Fecha: _____

Anexo 1: Términos de Referencia

Anexo 2: Modelo de Orden de Compra.

.

Anexo 3: Propuesta económica de la empresa seleccionada.

Anexo 4: Condiciones Generales del PNUD.

CONDICIONES GENERALES DEL PNUD APLICABLES A LAS ÓRDENES DE COMPRA

CONDICIONES ESPECIALES DEL PNUD A LAS ORDENES DE COMPRA