****

**SOLICITUD DE PROPUESTA (SdP)**

***SDP-2017-UNHOUSE-01 -* *Servicios de Aseo y Limpieza, Atención de Reuniones y Atención de la Recepción***

Fecha: 09 de octubre de 2017

Estimado señor/Estimada señora:

Nos es grato dirigirnos a usted a fin de solicitarle la presentación de una Propuesta para la provisión de los siguientes servicios: *“****Contratación de servicios profesionales de una empresa para la prestación efectiva de servicios de aseo y limpieza, atención de reuniones y atención de la recepción en las oficinas del UN-HOUSE - Costa Rica, de manera continua durante la vigencia del contrato respectivo”*.**

En la preparación de su Propuesta le rogamos utilice y rellene el formulario adjunto en el **Anexo 2**.

Su Propuesta deberá ser presentada a más tardar hasta las **12:00 md horas del día jueves 26 de octubre de 2017**, en la dirección que se indica a continuación:

**Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)**

**San José, Pavas, Oficentro La Vírgen 2, de la Embajada Americana: 300 m Sur, 250 m Sureste y 50 m Norte, Primer Edificio, Segundo Piso.**

Las ofertas deberán ser presentadas en original, en sobre cerrado y debidamente rotuladas con el nombre del concurso **“Contratación servicios de limpieza y atención de recepción”.** Todas las hojas internas deben venir foliadas.

Su Propuesta deberá estar **firmada por el Representante Legal de la empresa**, redactada en **idioma español**, presentada en **colones costarricenses** y tendrá una validez por un período mínimo de **120 días naturales.**

En el curso de la preparación de la Propuesta, será responsabilidad de usted asegurarse de que llegue a la dirección antes mencionada en la hora y fecha límite o con anterioridad a dicha fecha. Las propuestas recibidas por el PNUD fuera del plazo indicado, por cualquier razón, no serán tomadas en consideración.  
  
Los servicios propuestos serán revisados ​​y evaluados en base a su integridad y ajuste a la Propuesta, y en su capacidad de respuesta a los requisitos de esta SdP y todos los restantes anexos que detallan los requisitos del PNUD.

La Propuesta que cumpla con todos los requisitos, se ajuste a todos los criterios de evaluación y ofrezca una mejor relación calidad-precio será seleccionada y se le adjudicará el Contrato. Toda oferta que no cumpla con los requisitos será rechazada.

Si hubiera una discrepancia entre el precio unitario y el precio total, el PNUD procederá a realizar un nuevo cálculo, en el cual prevalecerá el precio unitario, y corregirá en consecuencia el precio total. Si el Proveedor de Servicios no acepta el precio final determinado por el PNUD sobre la base de su nuevo cálculo y corrección de errores, su Propuesta será rechazada.

Una vez recibida la Propuesta, el PNUD no aceptará ninguna variación de precios resultante de aumento de precios, inflación, fluctuación de los tipos de cambio o cualquier otro factor de mercado. En el momento de la Adjudicación del Contrato u Orden de Compra, el PNUD se reserva el derecho de modificar (aumentar o disminuir) la cantidad de servicios y/o bienes, hasta un máximo de un veinticinco por ciento (25%) de la oferta total, sin cambios en el precio unitario ni en las restantes condiciones.  
  
Todo Contrato u Orden de Compra emitido como resultado de esta SdP estará sujeto a las Condiciones Generales que se adjuntan al presente documento. El mero acto de presentación de una Propuesta implica que el Proveedor de Servicios acepta sin reparos los Términos y Condiciones Generales del PNUD, que se indican en el Anexo 3 de la presente SdP.

Rogamos tener en cuenta que el PNUD no está obligado a aceptar ninguna propuesta, ni a adjudicar ningún contrato u orden de compra. Tampoco se hace responsable de los costos asociados a la preparación y presentación de las propuestas por parte de los contratistas de servicios, con independencia de los efectos o la manera de llevar a cabo el proceso de selección.  
  
El procedimiento de reclamo para proveedores establecido por el PNUD tiene por objeto ofrecer la oportunidad de apelar a aquellas personas o empresas a las que no se les haya adjudicado una orden de compra o contrato en el marco de un proceso de contratación competitivo. Si usted considera que no ha sido tratado con equidad, puede encontrar información detallada sobre los procedimientos de reclamo en el siguiente enlace:

<http://www.undp.org/content/undp/en/home/operations/procurement/protestandsanctions/>

El PNUD insta a todos los potenciales contratistas de servicios a prevenir y evitar los conflictos de intereses, informando al PNUD si ellos o cualquiera de sus filiales o miembros de su personal han participado en la preparación de los requisitos, el diseño, la estimación de costos o cualquier otra información utilizada en esta SdP.

El PNUD practica una política de tolerancia cero ante el fraude y otras prácticas prohibidas, y está resuelto a impedir, identificar y abordar todos los actos y prácticas de este tipo contra el propio PNUD o contra terceros participantes en actividades del PNUD. Asimismo, espera que sus contratistas de servicios se adhieran al Código de Conducta de los Contratistas de las Naciones Unidas, que se puede consultar en este enlace: <http://www.un.org/depts/ptd/pdf/conduct_english.pdf>

Le agradecemos su atención y quedamos a la espera de sus propuestas.

**Atentamente le saluda,**

**Adquisiciones PNUD Costa Rica**

**ANEXO 1**

**DESCRIPCIÓN DE REQUISITOS**

|  |  |
| --- | --- |
| Contexto de los requisitos | ***Servicios de Aseo y Limpieza, Atención de Reuniones y Atención de la Recepción en las oficinas de PNUD, UNFPA y UNICEF - Costa Rica*** |
| Organismo asociado del PNUD en la implementación | **No aplica.** |
| Breve descripción de los servicios solicitados | ***Contratación de servicios profesionales de una empresa para la prestación efectiva de servicios de aseo, limpieza y atención de la recepción y labores relacionadas, en horario diurno, durante los días hábiles de oficina (lunes a viernes), dentro de las instalaciones físicas de UN-HOUSE, en forma integral, continua y permanente durante la vigencia del contrato respectivo (Ver Anexo 4).*** |
| Relación y descripción de los productos esperados | 1. **Servicios de Limpieza de Instalaciones (oficinas)** 2. **Atención a reuniones** 3. **Atención de la Recepción, trámites administrativos y Central Telefónica** 4. **Provisión del equipo y suministros necesarios** |
| Persona encargada de la supervisión de los trabajos/resultados del proveedor de servicios | **Personal Administrativo PNUD, UNFPA y UNICEF** |
| Frecuencia de los informes de prestación de servicios | **Trimestral** |
| Requisitos de los informes de avance | **Aprobación por parte de PNUD, UNFPA y UNICEF** |
| Localización de los trabajos. | Dirección exacta: **San José, Pavas, Oficentro La Vírgen 2, de la Embajada Americana: 300 m Sur, 250 m Sureste y 50 m Norte, Primer Edificio, Segundo Piso. Oficinas del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, Fondo de las Naciones Unidas para Actividades de Población, y Fondo de las Naciones Unidas para la Niñez.** |
| Duración prevista del contrato | **1 año, con posibilidades de renovación hasta por 2 años adicionales.** |
| Fecha de inicio prevista | **Jueves 1 de abril de 2018** |
| Fecha de terminación máxima | **1 marzo de 2021 (esta fecha es estimada)** |
| Viajes previstos | **No aplica.** |
| Requisitos especiales de seguridad | **X Durante la prestación de los servicios aquí descritos, la empresa adjudicataria deberá respetar y cumplir aquellas disposiciones y directrices en materia de seguridad que establezca la Organización contratante.** |
| Calendario de ejecución, indicando desglose y calendario de actividades y subactividades para atender los productos de la SdP | **X** Obligatorio |
| Nombres y currículos de las personas participantes en la prestación de los servicios | **X** Obligatorio |
| Moneda de la propuesta | **X** Colones Costarricenses. |
| Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) en la propuesta de precios | **X** No deberá incluir el IVA y otros impuestos indirectos. Organismos exentos. |
| Período de validez de la/s propuesta/s *(a partir de la fecha límite para la presentación de la propuesta)* | **X 120 días** **naturales**  En circunstancias excepcionales el PNUD podrá pedir al Contratista que amplíe el plazo de validez de la Propuesta más allá de lo que se ha iniciado inicialmente en las condiciones de salida de esta SdP. En este caso, el Contratista confirmará la ampliación por escrito, sin ningún tipo de modificación ulterior a la Propuesta. |
| Cotizaciones parciales | **X No permitidas** |
| Condiciones de pago | **X** Mensual, previa aprobación. |
| Persona/s autorizadas para revisar/inspeccionar/aprobar los productos/servicios finalizados y autorizar el desembolso de los pagos. | **X** Gerencia de las Agencias (PNUD, UNFPA y UNICEF) |
| Tipo de contrato que deberá firmarse | **X** Contrato de servicios profesionales (adjunto) |
| Criterios de adjudicación de un contrato | **X** Mayor puntuación combinada (con la siguiente distribución: un **70%** a la oferta técnica, un **30%** al precio)  **X** Plena aceptación de los Términos y Condiciones Generales de Contratación del PNUD (TCG). Se trata de un criterio obligatorio que no puede obviarse en ningún caso, con independencia de la naturaleza de los servicios solicitados. La no aceptación de los TCG será motivo de inadmisión de la Propuesta. |
| Criterios de evaluación de una propuesta | **Propuesta técnica (70%), considerando:**  *Propuesta de trabajo*  *Documentos solicitados*  *Perfil de la empresa*  *Experiencia de la empresa*  *Cartas de buen servicio (3)*  *Personal propuesto*  **Propuesta financiera (30%)**  **X** Se calculará como la relación entre precio de la propuesta y el precio más bajo de todas las propuestas que hayan recibido. |
| El PNUD adjudicará el Contrato a: | **X** Un solo proveedor |
| Anexos a la presente SdP | **X** Formulario de presentación de la Propuesta (**Anexo 2**)  **X** Términos y Condiciones Generales / Condiciones Especiales (**Anexo 3**)  **X** TdR detallados en **Anexo 4, con indicación detallada de los servicios requeridos e instrucciones para la presentación de ofertas.**  Documentos e información que deberá presentar como parte de la oferta:   1. **Legal**   1.1 Personería Jurídica de la empresa y la razón social.  1.2 Número de años de constituida la Empresa.  1.3 Listado de al menos 5 clientes en los últimos 7 años.  1.4 Constancias del INS y la Caja Costarricense del Seguro Social de máximo un mes de emitidas, de que la empresa está al día en los pagos de cargas sociales y seguros de su personal.   1. **Estructura**   2.1. Organigrama de la empresa.  2.2. Cantidad de personal.   1. **Documentos**   Certificado de Registro de la empresa, que incluya el acta constitutiva, o documento equivalente si el Proponente no es una empresa  Documentos de registro del nombre comercial, en su caso  Dos últimos informes financieros auditados (estado de resultados y balance general), incluyendo el Informe del Auditor  Declaración de rendimiento satisfactorio de los *[5]* clientes principales, en términos de valor de contrato los pasados *[5]* años  Lista de referencias bancarias (nombre del banco, ubicación, persona de contacto y detalles de contacto)  Seguro de responsabilidad profesional / Seguro de errores y omisiones, o su equivalente  Certificación de estar al día en el pago de las cargas sociales de la empresa y sus empleados ante la CCSS y FODESAF  Dos últimas declaraciones de Renta presentadas y pagadas (si es el caso)   Toda la información relativa a cualquier litigio, pasado y presente, durante los últimos cinco (5) años, en el que estuviera involucrado el Proponente, indicando las partes interesadas, el objeto del litigio, los montos involucrados y la resolución final, si el litigio ya concluyó. |
| Persona de contacto para todo tipo de información  (Demandas por escrito únicamente) | * **Correo electrónico:**[*adquisiciones.cr@undp.org*](mailto:adquisiciones.cr@undp.org)   Todas las consultas deben enviarse en forma escrita. Cualquier retraso en la respuesta del PNUD no podrá ser utilizado como motivo para ampliar el plazo de presentación, a menos que el PNUD decida que considera necesaria dicha ampliación y comunique un nuevo plazo límite a los solicitantes. |
| Otras informaciones: | Para visitar las instalaciones, si lo considera necesario, se tiene previsto los días laborales del **17-19 y 23-24 de octubre 2017, en el siguiente horario: 3:00 pm a 4:00 pm**. Favor coordinar con la señora **Melissa Castro / Xinia Carranza / Joanna Miranda al teléfono 2296-1544.** |

**Razones financieras a ser evaluadas (cumple o no)**

1. Coeficiente de liquidez es igual a activo circulante/pasivo circulante; rango igual o mayor a 1
2. Coeficiente de endeudamiento es igual a pasivo total/ activo total; rango igual o menor a 1
3. Rentabilidades es igual a utilidad neta/ventas totales; rango es igual o mayor a 0

La empresa deberá presentar las razones financieras calculadas y certificadas, con referencia a los estados financieros auditados del periodo presentado.

Las empresas deberán cumplir con los requerimientos de información mínimos solicitados para proceder al análisis de su oferta técnica y financiera.

**ANEXO 2**

**FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS**

**POR LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS**

***(La presentación de este formulario se realizará únicamente en papel membretado de la empresa proveedora de servicios, en el que figurará el encabezamiento oficial de la misma)***

[Insértese: *lugar, fecha*]

A: [Insértese*: nombre y dirección del/de la coordinador/a del PNUD]*

Estimado señor/Estimada señora:

Los abajo firmantes tenemos el placer de dirigirnos a ustedes para ofrecer al PNUD los siguientes servicios, de conformidad con los requisitos que se establecen en la Solicitud de Propuesta de fecha **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017** y todos sus anexos, así como en las disposiciones de los Términos y Condiciones Generales de Contratación del PNUD. A saber:

1. **Calificaciones del Proveedor de Servicios**

***El Proveedor de Servicios deberá describir y explicar cómo y por qué se considera la entidad que mejor puede cumplir con los requisitos de PNUD, indicando para ello lo siguiente:***

***a)*** *Perfil: descripción de la naturaleza del negocio, ámbito de experiencia, licencias, certificaciones, acreditaciones, etc.;*

***b*)** *Licencias de negocios: documentos de registro, permisos de funcionamiento, patentes, etc.*

***c)****: Informe financiero auditado más reciente, estado de resultados y balance general que indique su estabilidad, liquidez y solvencia financieras, certificación de pago de Impuestos, su reputación en el mercado, etc.*

***d)*** *Antecedentes: lista de clientes de servicios similares a los requeridos por el PNUD, con indicación del alcance, la duración y el valor del contrato, y referencias de contacto;*

***e)*** *Certificados y acreditación: entre otros los certificados de calidad, registros de patentes, certificados de sostenibilidad ambiental, etc.;*

***f*)** *Declaración por escrito de que la empresa no está incluida en la Lista Consolidada 1267/1989 del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, o en la lista de la División de Adquisiciones de las Naciones Unidas o en cualquier otra lista de proveedores inelegibles de las Naciones Unidas.*

1. **Propuesta metodológica para la realización de los servicios**

|  |
| --- |
| *El Proveedor de Servicios debe describir cómo tiene previsto abordar y cumplir las exigencias de la SdP, y para ello proporcionará una descripción detallada de las características esenciales de funcionamiento, las condiciones de los informes y los mecanismos de garantía de calidad que tiene previstos, al tiempo que demuestra que la metodología propuesta será la apropiada teniendo en cuenta las condiciones locales y el contexto de los trabajos.* |

1. **Calificación del personal clave**

***Cuando así lo establezca la SdP, el Proveedor de Servicios facilitará:***

1. *los nombres y calificación del personal clave que participe en la provisión de los servicios, indicando el rango de cada uno (jefe de equipo, personal subalterno, etc.);*
2. *en los casos en que lo establezca la SdP, facilitará los currículos que den fe de las calificaciones indicadas; y*
3. *la confirmación por escrito de cada uno de los miembros del personal manifestando su disponibilidad durante toda la extensión temporal del Contrato.*
4. **Desglose de precios por componente *[se trata aquí de un simple ejemplo]*:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Rubro** | **Número de personas** | **costo mensual**  **CRC** | **Costo anual CRC** |
| **1. Servicios de personal** |  |  |  |
| **a.** Personal titular de limpieza (incluye cargas sociales y garantías laborales) | **3** |  |  |
| **b.** Supervisión (incluye cargas sociales y garantías laborales) | **1** |  |  |
| **c.** Personal de backup en caso de cobertura de vacaciones, enfermedad. | **Indicar** |  |  |
| **2. Equipos** (adjuntar listado y costo basado en 1 año de contrato) |  |  |  |
| **3. Implementos** (adjuntar listado y costo basado en 1 año de contrato) |  |  |  |
| **4. Lista de materiales** (adjuntar listado detalle, cantidades, marca y costo basado en 1 año de contrato). Los materiales deberán ser amigables con el ambiente y las bolsas plásticas de basura deberán ser degradables. |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **5. Personal titular de atención a la Recepción** | **1** |  |  |
|  |  |  |  |
| **6. Gastos administrativos** |  |  |  |
| **7. Otros (detallar) (utilidad)** |  |  |  |
| **Total CRC** | |  |  |

**Importante:**

1. Cuando se requiera que la empresa adjudicataria preste sus servicios en horarios extendidos o en tareas especiales (distintas a las aquí descritas), éstas deberán ser acordadas entre las partes contratantes y su pago se efectura contra la presentación de una factura que así lo especifique.

**Nombre:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Firma:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Representante Legal**

**Fecha:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ANEXO 3**

## Términos y Condiciones Generales de los Servicios

**1.0 CONDICIÓN JURÍDICA**

Se considerará que el Contratista tiene la condición jurídica de contratista independiente con respecto al Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Ni el personal del Contratista ni los subcontratistas que éste utilice se considerarán bajo ningún concepto empleados o agentes del PNUD ni de las Naciones Unidas.

**2.0 ORIGEN DE LAS INSTRUCCIONES**

El Contratista no solicitará ni aceptará instrucciones de ninguna autoridad externa al PNUD en relación con la prestación de sus servicios con arreglo a las disposiciones del presente Contrato. El Contratista evitará cualquier acción que pudiera afectar de manera adversa al PNUD o a las Naciones Unidas, y prestará sus servicios velando en todo momento por salvaguardar los intereses del PNUD.

**3.0 RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA EN RELACIÓN CON SUS EMPLEADOS**

El Contratista será responsable de la competencia profesional y técnica de sus empleados, y seleccionará para los trabajos especificados en el presente Contrato a personas fiables que trabajen de modo eficaz en la ejecución de los mismos, que respeten las costumbres locales y que hagan gala de un comportamiento sujeto a elevadas normas éticas y morales.

**4.0 CESIÓN**

El Contratista no podrá ceder, transferir, dar en prenda o enajenar el presente Contrato, en todo o en parte, ni sus derechos, títulos u obligaciones en virtud del mismo, a menos que cuente con el consentimiento escrito previo del PNUD.

**5.0 SUBCONTRATACIÓN**

Cuando se requieran servicios de subcontratistas, el Contratista deberá obtener la aprobación y la autorización escritas previas del PNUD para todos los subcontratistas. La aprobación de un subcontratista por parte del PNUD no eximirá al Contratista de ninguna de sus obligaciones en virtud del presente Contrato. Las condiciones de todo subcontrato estarán subordinadas al presente Contrato y deberán ajustarse a las disposiciones del mismo.

**6.0 LOS FUNCIONARIOS NO SE BENEFICIARÁN**

El Contratista garantizará que ningún funcionario del PNUD o de las Naciones Unidas haya recibido o vaya a recibir beneficio alguno, directo o indirecto, como resultado del presente Contrato o de su adjudicación. El Contratista tendrá presente que la violación de esta disposición constituye un incumplimiento de una cláusula esencial del presente Contrato.

**7.0 INDEMNIZACIÓN**

El Contratista indemnizará, guardará, defenderá y mantendrá indemne, a su costa, al PNUD, sus funcionarios, agentes y empleados contra todo tipo de juicio, reclamo, demanda o res­ponsabilidad de cualquier naturaleza o especie, incluidos los costos y gastos conexos, que derivara de actos u omisiones del Contratista o de sus empleados, funcionarios, agentes o subcontratistas en la ejecución del presente Contrato. Esta cláusula será aplicable también, entre otros*,* a cualquier reclamo o responsabilidad relacionada con las indemnizaciones por accidente de trabajo de los empleados del Contratista, así como con las responsabilidades por sus productos y por el uso de inventos o mecanismos patentados, material protegido por derechos de autor u otros derechos intelectuales que pudieren presentar el Contratista, sus empleados, funcionarios, agentes, personal a cargo o subcontratistas. Las obligaciones que se establecen en el presente Artículo no caducarán al término del presente Contrato.

**8.0 SEGUROS DE RESPONSABILIDAD CIVIL ANTE TERCEROS**

**8.1** El Contratista proporcionará y luego mantendrá seguros a todo riesgo relativos a su propiedad y a todo equipo utilizado en la ejecución del presente Contrato.

**8.2** El Contratista proporcionará y luego mantendrá los seguros necesarios para cubrir las indemnizaciones, o su equivalente, debidas a accidentes de trabajo de su personal, que permitan cubrir cualquier reclamo debido a accidentes o fallecimientos relacionados con el presente Contrato.

**8.3** El Contratista también proporcionará y mantendrá seguros de responsabilidad civil por un monto adecuado, a fin de cubrir las reclamos de terceros por muerte o lesiones corporales, o por pérdida de propiedad o daños a ésta, que surjan de la prestación de los servicios incluidos en este Contrato, o en relación con éstos, o por el funcionamiento de cualquier vehículo, embarcación, aeronave u otro equipo alquilado por el Contratista o propiedad de éste, o sus agentes, funcionarios, empleados o subcontratistas, que realicen trabajos o presten servicios relacionados con este Contrato.

**8.4** Con excepción del seguro de compensación de los trabajadores, las pólizas de seguro contempladas en este Artículo deberán:

**8.4.1** Designar al PNUD como asegurado adicional;

**8.4.2** Incluir una cláusula en la que la Compañía de Seguros renuncie a subrogarse en los derechos del Contratista en contra o respecto del PNUD;

**8.4.3** Incluir una disposición por la cual el PNUD reciba de los aseguradores con treinta (30) días de anticipación el aviso por escrito de una cancelación o un cambio de cobertura.

**8.5** A petición del PNUD, el Contratista proporcionará pruebas satisfactorias de la existencia de la póliza de seguro que exige el presente Artículo.

**9.0 GRAVÁMENES/DERECHOS PRENDARIOSA**

El Contratista no provocará ni permitirá la inclusión, por parte de nadie, de ningún derecho prendario, embargo, derecho de garantía u otro gravamen ante una instancia pública o ante el PNUD, debido a sumas adeudadas, vencidas o futuras, por trabajos realizados o materiales suministrados con arreglo al presente Contrato, o por cualquier otra demanda o reclamo contra el Contratista.

**10.0 TITULARIDAD DEL EQUIPO**

La propiedad de cualquier equipo y suministro que pudiera proporcionar el PNUD corresponderá al PNUD, y dicho equipo será devuelto a éste a la conclusión de este Contrato o cuando el mismo ya no sea necesario para el Contratista. El equipo deberá devolverse al PNUD en las mismas condiciones en que fue entregado al Contratista, sin perjuicio de un deterioro normal debido al uso. El Contratista será responsable ante el PNUD por el equipo dañado o deteriorado más allá de un desgaste normal.

**11.0 DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL, PATENTES Y OTROS DERECHOS DE PROPIEDAD**

**11.1** A menos que se disponga expresamente de otro modo y por escrito en el Contrato, el PNUD será el titular de todos los derechos de propiedad intelectual y demás derechos de propiedad, incluyendo, con carácter no exhaustivo, patentes, derechos de propiedad intelectual y marcas comerciales relacionadas con productos, procesos, inventos, ideas, conocimientos técnicos o documentos, y de todo otro material que el Contratista haya desarrollado para el PNUD durante el periodo de vigencia del presente Contrato y que esté directamente relacionado o haya sido directamente producido o preparado durante la duración del presente Contrato y en relación con el cumplimiento del mismo. Asimismo, el Contratista reconoce y acuerda que dichos productos, documentos y otros materiales corresponden a trabajos llevados a cabo en virtud del Contrato suscrito con el PNUD.

**11.2** En la medida en que dicha propiedad intelectual, u otro derechos de propiedad, consista en cualquier clase de propiedad intelectual o derecho de propiedad del Contratista: (i) que exista con anterioridad al desempeño por el Contratista de sus obligaciones con arreglo al presente Contrato, o (ii) que el Contratista pudiera desarrollar o adquirir, o pudiera haber desarrollado o adquirido, independientemente del desempeño de sus obligaciones en virtud del presente contrato el PNUD no reclamará ni deberá reclamar ningún derecho de propiedad sobre la misma, y el Contratista concederá al PNUD una licencia perpetua para utilizar dicha propiedad intelectual u otro derecho de propiedad únicamente para los fines y requisitos del presente Contrato.

**11.3** A petición del PNUD, el Contratista tomará todas las medidas necesarias, ejecutará todos los documentos necesarios y, en general, contribuirá a salvaguardar dichos derechos de propiedad y transferirlos al PNUD de acuerdo con los requisitos de la legislación aplicable y del Contrato.

**11.4** Con arreglo a las disposiciones que anteceden, todo mapa, dibujo, fotografía, mosaico, plano, informe, cálculo, recomendación o documento, y toda información compilada o recibida por el Contratista en virtud de este Contrato, será propiedad del PNUD y deberá encontrarse a disposición del PNUD para su uso o inspección en momentos y lugares razonables; asimismo, deberá ser considerado como confidencial y será entregado únicamente a funcionarios autorizados del PNUD a la conclusión de los trabajos previstos en el presente Contrato.

**12.0 UTILIZACIÓN DEL NOMBRE, EMBLEMA O SELLO OFICIAL DEL PNUD O DE LAS NACIONES UNIDAS**

El Contratista no hará publicidad o divulgará de ninguna manera su calidad de contratista del PNUD, ni utilizará de modo alguno el nombre, emblema o sello oficial del PNUD o de las Naciones Unidas, abreviatura del nombre del PNUD o de las Naciones Unidas, con fines vinculados a su actividad comercial o de otro tipo.

**13.0 NATURALEZA CONFIDENCIAL DE LA DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN**

La información y los datos propiedad de cualquiera de las Partes que durante el cumplimiento del presente Contrato fuera compartida o revelada por una parte (el “Divulgador”) a la otra(el “Receptor”) sea considerada como (“Información Confidencial”), deberá ser tratada con la diligencia y confidencialidad pertiente, y serán manejada de la siguiente manera:

**13.1** El Receptor de la información deberá:

**13.1.1** utilizar la misma discreción y el mismo cuidado para evitar la revelación, publicación o divulgación de la información que le facilite el Divulgador que tendría con una información similar de su propiedad que no deseara revelar, publicar o divulgar; y,

**13.1.2** utilizar la información del Divulgador únicamente con los fines para los que le fue revelada.

**13.2** Siempre y cuando el Receptor tuvieran acuerdo por escrito con las personas o entidades que se indican a continuación, que obligara a éstas a mantener el carácter confidencial de la información con arreglo al presente Contrato y al presente Artículo 13, el Receptor podría revelar la información a:

**13.2.1** cualquier otra parte que le autorice el Divulgador, mediante consentimiento previo por escrito; y

**13.2.2** los empleados, funcionarios, representantes y agentes del Receptor que tengan necesidad de conocer dicha Información para cumplir con las obligaciones del Contrato, y los empleados, funcionarios, representantes y agentes de cualquier entidad jurídica que el Receptor controle o que se encuentre bajo control compartido, y que tenga necesidad de conocer dicha Información para cumplir con las obligaciones del Contrato, teniendo en cuenta que a tal efecto se entiende por entidad jurídica controlada:

**13.2.2.1** una entidad corporativa en la cual la Parte sea titular o controlede forma directa o indirecta, más del cincuenta por ciento (50%) de las acciones o participaciones con derecho a voto; o bien

**13.2.2.2** cualquier entidad sobre la cual la Parte posea un control de gestión efectivo; o bien

**13.2.2.3** el PNUD, o un fondo afiliado a éste, como FNUDC, UNIFEM o VNU.

**13.3** El Contratista podrá revelar Información en la medida que exija la ley, siempre y cuando –sujeto a los Privilegios e Inmunidades de las Naciones Unidas, sin excepción alguna– el Contratista notifique al PNUD con suficiente antelación toda solicitud para la divulgación de la información, a fin de conceder al PNUD un tiempo razonable para tomar medidas de protección o cualquier otra medida adecuada previa.

**13.4** El PNUD podrá revelar información en la medida en que se le solicite con arreglo a la Carta de las Naciones Unidas, las Resoluciones o Reglamentos de la Asamblea General o las normas promulgadas por el Secretario General.

**13.5** El Receptor no estará impedido de revelar información obtenida por el Receptor de un tercero sin restricciones; o bien revelada por el Divulgador a un tercero sin obligación de confidencialidad; o bien que el Receptor conozca de antemano; o que haya sido desarrollada por el Receptor de manera completamente independiente a cualquier Información que le haya sido revelada.

**13.6** Estas obligaciones y restricciones de confidencialidad mencionadas seguirán vigentes durante toda la vigencia del Contrato, incluyendo cualquier extensión del mismo; y, a menos que se disponga de otro modo, seguirán vigentes una vez rescindido el Contrato.

**14.0 FUERZA MAYOR Y OTRAS MODIFICACIONES DE LAS CONDICIONES**

**14.1** Cuando se produzca cualquier caso de fuerza mayor y tan pronto como sea posible, el Contratista comunicará por escrito el hecho al PNUD junto con todos los detalles pertinentes, así como cualquier cambio que tuviera lugar si el Contratista no pudiera, por este motivo, cumplir todas o parte de sus obligaciones, ni cumplir sus responsabilidades con arreglo al presente Contrato. El Contratista también notificará al PNUD cualquier otra modificación en las condiciones, o la aparición de cualquier acontecimiento que interfiera o amenace interferir la ejecución del presente Contrato. Al recibir la notificación que establece esta cláusula, el PNUD tomará las medidas que a su criterio considere convenientes o necesarias en las circunstancias dadas, incluyendo la autorización a favor del Contratista de una extensión razonable de los plazos, para que éste pueda cumplir sus obligaciones según establece el presente Contrato.

**14.2** En caso de que el Contratista no pudiera cumplir total o parcialemente las obligaciones contraídas bajo el presente Contrato, en razón del caso de fuerza mayor, el PNUD tendrá derecho a suspender o rescindir el presente Contrato en los mismos términos y condiciones previstos en el Artículo 15 –“Rescisión”–, con la salvedad de que el período de preaviso será de siete (7) días en lugar de treinta (30) días.

**14.3** Por fuerza mayor, en el sentido de este Artículo, se entienden los actos fortuitos, actos de guerra (declarada o no), invasiones, revoluciones, insurrecciones u otros actos de naturaleza o fuerza similar.

**14.4** El Contratista reconoce y acuerda que, en relación con las obligaciones derivadas del presente Contrato que el Contratista deba desempeñar en o para cualquier ámbito en el cual el PNUD esté implicado, o preparado para implicarse, o a punto de retirarse de cualquier operación de paz, humanitaria o similar, las demoras o el incumplimiento de dichas obligaciones que surjan o que se relacionen con las condiciones extremas de dichos ámbitos o cualquier acontecimiento de disturbios civiles que ocurra en dichas áreas no se considerarán en sí y por sí casos de fuerza mayor en virtud del presente Contrato

**15.0 RESCISIÓN**

**15.1** Cualquiera de las partes podrá rescindir el presente Contrato total o parcialmente por causa justificada, notificándolo a la otra Parte por escrito con un preaviso de treinta (30) días. La iniciación de un procedimiento arbitral con arreglo al artículo 16.2 infra (“Arbitraje”), no se considerará como rescisión del presente Contrato.

**15.2** El PNUD se reserva el derecho de rescindir sin causa justificada el presente Contrato en cualquier momento, notificándolo por escrito al Contratista con quince (15) días de anticipación, en cuyo caso el PNUD reembolsará al Contratista todos los gastos razonables en los que éste hubiera incurrido con anterioridad a la recepción de la notificación de rescisión.

**15.3** En caso de rescisión por parte del PNUD con arreglo al presente Artículo, no habrá pago alguno adeudado por el PNUD al Contratista, a excepción del que corresponda por los trabajos y servicios prestados satisfactoriamente, con arreglo a las cláusulas explícitas del presente Contrato.

**15.4** En caso de que el Contratista fuera declarado en quiebra, en concurso de acreedoresl o fuera declarado insolvente, o bien si el Contratista cediera sus derechos a sus acreedores, o si se nombrara a un administrador judicial debido a la insolvencia del Contratista, el PNUD podría, sin perjuicio de otros derechos o recursos que pudiera ejercer, rescindir el presente Contrato en el acto. El Contratista informará inmediatamente al PNUD en caso de que se presente alguna de las situaciones arriba mencionadas.

**16.0 RESOLUCION DE DISPUTAS**

**16.1** **Resolución amigable**: Las Partes realizarán todos los esfuerzos posibles para resolver de forma amigable cualquier disputa, controversia o reclamo, incumplimiento, rescisión o invalidez que surgiese en relación con el presente Contrato. En caso de que las partes desearan buscar una solución amigable mediante un proceso de conciliación, éste tendrá lugar con arreglo a las Reglas de Conciliación de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI) vigentes en ese momento, o con arreglo a cualquier otro procedimiento que puedan acordar las Partes.

**16.2 Arbitraje:** A menos que cualquier disputa, controversia o reclamo que pudiera surgir entre las Partes en relación con este Contrato, o con su incumplimiento, rescisión o invalidación, se resolviera amigablemente de acuerdo con lo estipulado en el Artículo 16.1 supra dentro de los sesenta (60) días a partir de la recepción por una de las Partes de la solicitud de la otra Parte de una resolución amigable, dicha disputa, controversia o reclamo podrá ser sometida por cualquiera de las Partes a un proceso de arbitraje según el Reglamento de Arbitraje de la CNUDMI vigente en ese momento. Las decisiones del tribunal arbitral estarán basadas en los principios generales del Derecho Comercial Internacional. En todas las cuestiones relacionadas con la obtención de pruebas, el tribunal arbitral deberá guiarse por el Reglamento Suplementario que Gobierna la Presentación y Recepción de la Evidencia en Arbitraje Comercial Internacional de la Asociación Internacional de Abogados, en su edición del 28 de mayo de 1983. El tribunal arbitral tendrá la capacidad de ordenar la restitución o la destrucción de bienes u otras propiedades, tangibles o intangibles, o de cualquier información confidencial brindada en virtud del presente Contrato, u ordenar la rescisión del Contrato, u ordenar que se tome cualquier otra medida preventiva con respecto a los bienes, servicios o cualquier otra propiedad, tangible o intangible, o de cualquier información confidencial brindada en virtud del presente Contrato, en forma adecuada, y de conformidad con la autoridad del tribunal arbitral según lo dispuesto en el Artículo 26 (“*Medidas cautelares*”) y el Artículo 32 (“*Renuncia al derecho a objetar*”) del Reglamento de Arbitraje de la CNUDMI. El tribunal arbitral no tendrá autoridad para imponer sanciones punitivas. Asimismo, a menos que se exprese de otro modo en el Contrato, el tribunal arbitral no tendrá autoridad alguna para adjudicar intereses que excedan del tipo de interés interbancario de Londres (LIBOR) vigente en ese momento, y cualquier interés aplicable deberá ser siempre interés simple. Las Partes estarán vinculadas por el fallo del tribunal arbitral resultante del citado proceso de arbitraje, a modo de resolución final de toda controversia, reclamo o disputa.

**17.0 PRIVILEGIOS E INMUNIDADES**

Nada de lo estipulado en el presente Contrato o que se relacione con el mismo se considerará como renuncia, expresa o implícita, a los Privilegios e Inmunidades de las Naciones Unidas, incluidos sus órganos subsidiarios.

**18.0 EXENCIÓN IMPOSITIVA**

**18.1** El Artículo 7 de la Convención sobre Privilegios e Inmunidades de las Naciones Unidas dispone, entre otras cosas, que las Naciones Unidas, incluidos sus órganos subsidiarios, quedarán exentos del pago de todo tipo de impuestos directos, salvo las tasas por servicios públicos; además se exime a las Naciones Unidas de pagar los derechos aduaneros e impuestos similares en relación con los artículos importados o exportados de uso oficial. Si alguna autoridad gubernamental se negase a reconocer la exención impositiva de las Naciones Unidas en relación con dichos impuestos, derechos o gravámenes, el Contratista consultará de inmediato al PNUD a fin de determinar un procedimiento que resulte aceptable para ambas partes.

**18.2** De igual modo, el Contratista autoriza al PNUD a deducir de la facturación del Contratista cualquier monto en concepto de dichos impuestos, derechos o gravámenes, salvo que el Contratista haya consultado al PNUD antes de abonarlos y que el PNUD, en cada caso, haya autorizado específicamente al Contratista el pago de los impuestos, derechos o gravámenes en cuestión. En este caso, el Contratista le entregará al PNUD los comprobantes escritos por el pago de dichos impuestos, derechos o gravámenes que haya realizado y que hayan sido debidamente autorizados.

**19.0 TRABAJO INFANTIL**

**19.1** El Contratista declara y garantiza que ni él mismo ni ninguno de sus contratistas se encuentra involucrado en prácticas que violen los derechos establecidos en la Convención sobre los Derechos del Niño, en particular el Artículo 32 de la misma que, entre otras cosas, requiere que se proteja a los menores de la realización del desempeño de trabajos peligrosos que entorpezcan su educación o sean nocivos para su salud o para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social.

**19.2** Cualquier violación de esta declaración y estas garantías autorizará al PNUD a rescindir el presente Contrato de inmediato, mediante la debida notificación al Contratista y sin cargo alguno para el PNUD.

**20.0 MINAS**

**20.1** El Contratista declara y garantiza que ni él mismo ni ninguno de sus suministradores se encuentran activa y directamente comprometido en actividades de patentes, desarrollo, ensamblado, producción, comercialización o fabricación de minas, o en actividades conexas relacionadas con los componentes utilizados en la fabricación de minas. El término “minas” se refiere a aquellos dispositivos definidos en el Artículo 2, Párrafos 1, 4 y 5 del Protocolo II anexo a la Convención de 1980 sobre Armas Convencionales Excesivamente Nocivas o de Efectos Indiscriminados.

**20.2** Cualquier violación de esta declaración o garantías autorizará al PNUD a rescindir el presente Contrato en forma inmediata, mediante la debida notificación al Contratista, sin que esto implique responsabilidad alguna por los gastos de rescisión o cualquier otra responsabilidad por parte del PNUD.

**21.0 CUMPLIMIENTO DE LA LEY**

El Contratista cumplirá con todas las leyes, ordenanzas, normas y reglamentaciones que guarden relación con sus obligaciones, con arreglo al presente Contrato.

**22.0 EXPLOTACIÓN SEXUAL**

**22.1** El Contratista deberá tomar todas las medidas necesarias para impedir la explotación o abuso sexual de cualquier persona por parte del Contratante o de cualquiera de sus empleados, o por cualquier otra persona que pueda ser contratada por el Contratista para prestar cualquier servicio en virtud del Contrato. Con este fin, todo intercambio sexual con cualquier persona menor de dieciocho años, con independencia de cualesquiera leyes relativas al consentimiento, constituirá un caso de explotación y abuso sexual de dicha persona. Además, el Contratista se abstendrá, y tomará todas las medidas adecuadas para que también lo hagan sus empleados u otras personas contratadas por él, de todo intercambio de dinero, bienes, servicios, ofertas de empleo u otros artículos de valor por favores sexuales o actividades que constituyan una explotación o degradación de cualquier persona. El Contratista reconoce y acuerda que estas disposiciones del presente Contrato constituyen una condición esencial del mismo, y que cualquier incumplimiento de esta representación y garantía autoriza al PNUD a rescindir el Contrato de inmediato mediante notificación al Contratista, sin obligación alguna relativa a gastos de rescisión o a compensación de ningún otro tipo.

**22.2** El PNUD no aplicará la norma que antecede relativa a la edad en ningún caso en que el personal del Contratista o cualquier otra persona contratada por éste para prestar cualquier servicio en virtud del presente Contrato esté casado/a con la persona menor de dieciocho años con quien haya mantenido dicho intercambio sexual y cuyo matrimonio sea reconocido como válido ante la ley del país de ciudadanía de las personas involucradas contratadas por el Contratista.

1. **FACULTAD PARA INTRODUCIR MODIFICACIONES**

Con arreglo al Reglamento Financiero del PNUD, únicamente el Funcionario Autorizado del PNUD posee la autoridad para acceder en nombre del PNUD a cualquier modificación o cambio del presente Contrato, a renunciar a cualquiera de sus disposiciones o a cualquier relación contractual adicional de cualquier tipo con el Contratista. Del mismo modo, ninguna modificación o cambio introducidos en el presente Contrato tendrá validez y será aplicable frente al PNUD, a menos que se incluya en una enmienda al presente Contrato debidamente firmada por el Funcionario Autorizado del PNUD y por el Contratista.

**ANEXO 4**

**TÉRMINOS DE REFERENCIA**

**CONTRATACION DE SERVICIOS DE ASEO Y LIMPIEZA, ATENCION**

**DE REUNIONES Y LA ATENCION DE LA RECEPCION**

1. **Antecedentes**

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), el Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA) y el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), establecidas en Costa Rica desde hace varios años, desarrollan una serie de proyectos y actividades con fondos de los donantes. Las tres Agencias se ubican en un edificio, denominado UN-HOUSE.

En razón de ello, se plantea la necesidad de contratar una empresa para que brinde servicios de aseo, limpieza, atención de reuniones, y la atención de la recepción del UN-HOUSE, en horario diurno durante los días hábiles de oficina, dentro de las instalaciones físicas de las tres Agencias. Para atender este requerimiento, el PNUD-UNFPA-UNICEF en Costa Rica, promueve la contratación de este servicio por medio de la presente Solicitud de Propuesta (SDP).

1. **Objetivo:**

Contratar los servicios profesionales de una empresa para la prestación efectiva de servicios de aseo, limpieza, atención a reuniones y labores relacionadas, así como la atención de la recepción y labores administrativas relacionadas, en horario diurno, durante los días hábiles de oficina (lunes a viernes), dentro de las instalaciones físicas del UN-HOUSE, en forma integral, continua y permanente durante la vigencia del contrato respectivo.

1. **Ubicación, área y visita a las instalaciones**

La prestación de los servicios aquí referidos se realizará en las instalaciones físicas de las oficinas del PNUD, UNFPA y UNICEF (UN-HOUSE) en Costa Rica, sita: **Oficentro La Virgen 2, de la Embajada Americana 300 metros al sur, 250 metros al Sureste y 50 al Norte. Primer Edificio, segundo piso. Pavas, San José.**

El área total de las instalaciones objeto de esta contratación es de **1,188 m²**, distribuidos en 2 plantas.

Los interesados que deseen participar en este concurso, podrán inspeccionar las instalaciones, determinar y conocer las condiciones de infraestructura, tipos de pisos, áreas de trabajo, distribución y otros aspectos relevantes donde se prestará el servicio de aseo y limpieza. Para ello, podrán visitar las instalaciones los días laborales del **17-19 y 23-24 de octubre 2017, en el siguiente horario: 3:00 pm a 4:00 pm**. Favor coordinar con la señora **Melissa Castro / Xinia Carranza / Joanna Miranda al teléfono 2296-1544.**

* 1. Las áreas del servicio objeto de esta contratación son: oficinas, baños, cocina, sala de espera y de reuniones, recepción, pasillos, área de parqueo, gradas, pasamanos, jardines internos, y otros que se podrán identificar durante la visita a las instalaciones.

1. **Días, horario y personal requerido**

Los servicios objeto de esta contratación serán prestados por la empresa contratada los días, con la cantidad personas y bajo el horario definido en el siguiente cuadro:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sede** | **Días a laborar** | **Horario** |
| UN-HOUSE | Lunes a viernes | 7:30 am a 17:00 pm |

El Contratista deberá mantener el personal indicado de forma que permita garantizar la continuidad del servicio contratado los días y en el horario señalado durante la vigencia del contrato respectivo; razón por la cual, está obligado a sustituir en un máximo de 2 (dos) horas al personal de limpieza que se ausente (días libres, permisos, vacaciones, incapacidades, entre otras) y reponer el tiempo de servicio para completar la cantidad de horas contratadas, a fin de no ocasionar afectación en la prestación y calidad de los servicios contratados.

1. **Equipos, materiales, productos e implementos y su uso**

Los equipos, materiales, productos biodegradables y utensilios de limpieza a utilizar serán suministrados por el adjudicatario y deben ser de marca registrada y preferiblemente amigables con el ambiente. Los productos deben tener los permisos sanitarios correspondientes e instrucciones precisas sobre su uso, estar contenidos en recipientes individuales, etiquetados y poseer la información sobre sus componentes, concentraciones, vigencia e información sobre el nivel de riesgo, inflamabilidad y reactividad según corresponda.

Cualquier cambio en la presentación de estos insumos deberá reunir las mismas características y ser comunicado al UN-HOUSE para su debida aprobación.

* 1. **Equipos:**

La empresa adjudicada deberá facilitar y mantener en las instalaciones del UN-HOUSE los equipos necesarios y garantizar en todo momento el óptimo funcionamiento para la prestación efectiva de los servicios contratados.

* 1. **Materiales e insumos alimenticios:**

La empresa adjudicataria deberá facilitar y mantener en las instalaciones del UN-HOUSE, los materiales necesarios para la prestación efectiva de los servicios contratados.

La excepción a lo anterior tiene relación con los siguientes materiales: **a)** jabón de manos; **b)** papel higiénico; **c)** servilletas y/o toallas para secado de manos para suplir los diferentes dispensadores; **d)** todos los alimentos y bebidas (frías y calientes) necesarios para la atención del personal y visitantes. Estos materiales e insumos alimenticios serán facilitados por el UN-HOUSE.

* 1. **Implementos**
     1. El personal contratado por el adjudicatario, siempre que se encuentre dentro de las instalacioones del UN-HOUSE, estará obligado a vestir uniforme completo (camisa o blusa, pantalón o enagua, carné de identificación y escudo) de la empresa adjudicataria.
     2. El Contratista se compromete a facilitar a sus empleados(as) los implementos necesarios para el desempeño de sus funciones. En caso necesario, se compromete a sustituir los implementos en forma inmediata.
     3. El personal del Contratista deberá portar en un lugar visible, el documento o carné de identificación que los acredita como funcionarios(as), el cual debe contener el nombre completo del funcionario, el cargo que ostenta, una fotografía tamaño pasaporte reciente y el nombre completo de la empresa para la que labora.
     4. El Contratista debe proporcionarle a su personal todos los implementos de seguridad que se requieran para garantizar el cumplimiento de las normas costarricenses en materia de salud ocupacional.

1. **Procedimientos de limpieza, atención de reuniones y labores relacionadas**

Para todos los efectos, el adjudicatario está obligado a realizar los servicios de aseo, limpieza y labores relacionadas, de acuerdo a los siguientes lineamientos:

El Contratista deberá garantizar el uso de rótulos de advertencia o prevención para funcionarios(as) y visitantes en los casos que amerite para evitar accidentes o daño por causa de su inexistencia.

* 1. **Pisos:**

Diariamente barrer, limpiar, lavar, y dar brillo según corresponda; con el objeto de que permanentemente los mismos se mantengan limpios, libres de mancha, basura, polvo y todo tipo de suciedades y cuerpos extraños (utilizando espátulas cuando amerite), debiendo garantizar el adjudicatario los procedimientos y productos a utilizar, de tal manera que éstos no sean afectados en su acabado, apariencia, textura y durabilidad, ya sean de concreto, vinil, cerámica, azulejo o cualquier otro.

* 1. **Paredes, cielo raso y lámparas:**

Todas las paredes internas y externas, así como el cielo raso, deben mantenerse siempre limpias, libres de polvo, manchas, telarañas y cualquier otro tipo de suciedad. En este caso, es obligación del Contratista, velar para que el procedimiento a utilizar, las herramientas, el equipo y las sustancias no dañen el acabado, apariencia y durabilidad de los mismos.

* 1. **Servicios sanitarios y baños:**

Se mantendrán limpios, libres de manchas, basura y malos olores, comprenderán pisos, paredes, cielos rasos y especialmente lavado y desinfección de todas las piezas de loza sanitaria, incluyendo lavamanos, espejos, azulejos y puertas, utilizando productos químicos de primera calidad. La recolección de papeles de los servicios sanitarios deberá ser de 2 veces al día. Además, el Contratista debe garantizar que los procedimientos a utilizar, herramientas, equipos y los materiales (todas las sustancias químicas a utilizar), aseguren una correcta limpieza y desinfección a base de germicidas que no dañen el acabado, apariencia y durabilidad de los mismos.

Los lavamanos deben de lavarse diariamente al inicio de cada turno y las veces que se requiera. Los contenedores de jabón líquido deben de limpiarse diariamente y una vez por semana en su interior.

* 1. **Recolección de basura**

La basura procedente de las diferentes áreas del inmueble se recogerá diariamente y las veces que sea necesario, depositándola y disponiendo de los desechos de una manera acorde a las prácticas de reciclaje de la organización en el lugar destinado por el PNUD-UNFPA-UNICEF para tal fin, guardando las precauciones necesarias para evitar la contaminación y el esparcimiento de residuos en el trayecto. El espacio asignado para depositar la basura debe lavarse diariamente de forma adecuada y mantenerlos libres de malos olores.

* 1. **Mobiliario y otros accesorios**

Todos los muebles fijos, semi-fijos, móviles y sus accesorios, por ejemplo, estantes, mesas, computadoras, impresoras, teléfonos, llavines, basureros, microondas, escritorios, bibliotecas, archivos, sillones y sillas de vinil, cuero o tela, teléfonos, cuadros y/o pinturas que tengan vidrio, rótulos, pizarras y mostradores de uso general y específico y cualquier otro objeto, se les deberá eliminar todo el polvo y se realizará la limpieza de cualquier materia adherida y aplicarse posteriormente las sustancias habituales de protección y/o pulido, de modo que se mantengan en óptimas condiciones de limpieza y libres de contaminación y suciedad. Los daños a las instalaciones físicas en los que incurra el personal destacado en las labores de limpieza, ya sea por acción, omisión o procedimientos mal empleados, deberán ser corregidos y/o pagados por cuenta del Contratista, sin cargos adicionales para el PNUD-UNFPA-UNICEF.

El adjudicatario debe garantizar el uso de equipo, productos y materiales que no causen daño en el acabado, apariencia y durabilidad de los equipos y muebles.

Los dispensadores deben mantenerse permanentemente con jabón, papel higiénico, servilletas y/o toallas para secado de manos en todas las áreas, según su utilización.

La limpieza general diaria superficial del equipo de oficina, tal como máquinas de escribir, sumadoras, calculadoras, computadoras, dispositivos para almacenamiento de información (llaves mayas) y basureros entre otros, deberá realizarse con cuidado y diligencia, a fin de no provocar daños a los activos institucionales.

La limpieza de gradas, pasamanos y áreas de tránsito de usuarios, deberá realizarse con productos antideslizantes que no sean nocivos para la salud.

* 1. **Atención de reuniones y labores relacionadas**

El personal de la empresa adjudicataria, brindará asistencia y apoyo durante las reuniones programadas dentro de las oficinas del UN-HOUSE.

Algunas tareas específicas para cumplir este propósito son: **a)** hacer café suficiente para satisfacer la demanda diaria, según se requiera; **b)** ofrecer y servir café, té, agua u otras bebidas (frías o calientes) a los participantes; **c)** servir los alimentos que el PNUD-UNFPA-UNICEF disponga para esos efectos; **d)** estar pendiente para atender cualquier requerimiento de los asistentes; **e)** dispensar servilletas, azúcar, crema, cucharas y otros insumos, según se requiera; **f)** recoger los utensilios y limpiar el área inmediatamente después de finalizadas las reuniones; **g)** lavar los utensilios utilizados, secarlos y guardarlos; y **h)** cualquier otra directamente relacionada con la naturaleza de esta tarea.

Asimismo, deberán cumplir otras labores relacionadas, como por ejemplo: **a)** hacer café diariamente y mantener permanentemente una cantidad suficiente para el consumo de los funcionarios(as); **b)** recoger diariamente las tasas de las oficinas; **c)** lavar, secar y guardar los utensilios de cocina como platos, cucharas, cubiertos, tenedores, vasos, tasas, cubiertos, cuchillos, etc. derivados de actividades propias de la Organización y asegurar la no acumulación de éstos en el fregadero. La limpieza de utensilios particulares/personales de los funcionarios(as) después de almorzar o tomar café en el área de la cocina, será responsabilidad de cada persona; **d)** mantener limpios los artefactos eléctricos utilizados en la cocina; **e)** mantener limpios el mobiliario, fregadero, alacena, y otros espacios de la cocina; **f)** informar oportunamente a la Administración sobre la necesidad de reabastecer los insumos, materiales, alimentos y otros, cuando sea necesario; **g)** cualquier otra directamente relacionada con la naturaleza de esta tarea.

1. **Espacio físico**

El personal del Contratista deberá permanecer en las áreas que les sean asignadas para el desarrollo de su trabajo, evitando deambular o permanecer en áreas o sitios distintos a los asignados si no se encuentra en el desarrollo de sus labores diarias. La excepción a lo anterior es cuando se trate de una situación de emergencia o que sea autorizado por un funcionario(a) competente del PNUD-UNFPA-UNICEF.

El PNUD-UNFPA-UNICEF proporcionará al Contratista, espacio físico para la ubicación de lockers para el resguardo del equipo e implementos reglamentarios de su personal. Los lockers o cualquier otro mobiliario y/o equipo requerido deberán ser suministrados por el Contratista.

1. **Personal requerido**

El Contratista facilitará el personal indicado para la realización de las labores objeto de esta contratación y será el responsable de ese acto, siendo el único que actuará en calidad de patrono y cumplirá con todas las disposiciones legales y reglamentarias en materia laboral vigente en Costa Rica, liberando de esa responsabilidad a PNUD-UNFPA-UNICEF.

El oferente deberá proporcionar a PNUD-UNFPA-UNICEF el currículo actualizado del personal propuesto (titular, alterno y supervisor), con la finalidad de que se realice el análisis y evaluación respectiva y corroboré la veracidad de los atestados presentados.

Esta información deberá incluir lo siguiente:

* 1. El currículo actualizado con fotografía reciente tamaño pasaporte de los funcionarios(as) propuestos (titular, alterno y supervisor), fotocopia de su documento de identidad y de todos sus atestados. El currículo debe indicar los conocimientos y experiencia laboral del personal propuesto y aportar copias de los requisitos mencionados en el cartel.
  2. El personal alterno permitirá la sustitución y/o reemplazo inmediato del personal titular cuando así se requiera y para garantizar la continuidad del servicio contratado. El oferente deberá entregar a PNUD-UNFPA-UNICEF el currículo y atestados del personal titular propuesto y además, el currículo y atestados de 2 (dos) funcionarios(as) alternos. Deberá indicar claramente cuál será el funcionario(a) titular y cuáles serán los alternos.
  3. El Contratista garantizará que su personal no tiene antecedentes penales, lo cual hará mediante declaración jurada y deberá adjuntar la Constancia de Delincuencia original emitida por la Dirección Ejecutiva del Registro Judicial, con un plazo de emisión no mayor a 30 (treinta) días naturales.

1. **Sustitución de funcionarios(as)**

Cuando el Contratista se vea obligado a sustituir o destituir algún funcionario(a), se compromete a sustituirlo por otro, siempre y cuando se mantenga lo estipulado en este pliego de condiciones, la oferta de servicios presentada y el contrato respectivo, en cuyo caso, deberá comunicarlo por escrito al PNUD-UNFPA-UNICEF inmediatamente después de tomar la decisión.

El Contratista se compromete a mantener durante la vigencia del contrato un listado de al menos 2 (dos) funcionarios (as) alternos debidamente autorizados por el PNUD-UNFPA-UNICEF para garantizar la continuidad en la prestación de los servicios contratados. El personal sustituto o de reemplazo debe reunir los mismos requisitos del personal titular.

1. **Requisitos del personal propuesto**

El personal propuesto por el adjudicatario (titular y alterno) deberá cumplir los siguientes requisitos.

* 1. Ser costarricense por nacimiento o naturalización. Si es extranjero, deberá tener el permiso laboral vigente y una condición migratoria regular. El oferente deberá presentar una copia de ambos documentos.
  2. Ser mayor de dieciocho años.
  3. Escolaridad requerida: primaria completa (aportar copia).
  4. Estar físicamente capacitado para la prestación del servicio de manera eficiente y eficaz.
  5. Tener al menos dos años de experiencia laboral en la prestación de servicios de aseo, limpieza y labores relacionadas, idealmente con la empresa oferente.

Las fotocopias solicitadas se deben presentar firmadas por el Representante Legal de la empresa para garantizar su autenticidad.

1. **Deberes y responsabilidades del personal**
   1. El personal contratado por el adjudicatario deberá presentarse en el UN-HOUSE todos los días debidamente uniformado(a) y preparado(a) para cumplir las tareas asignadas por su empleador.
   2. El personal del adjudicatario deberá utilizar durante la prestación de sus servicios el equipo e implementos facilitados por su patrono.
   3. El personal del Contratista deberá registrar la entrada y salida a las instalaciones Del UN-HOUSE, con el fin de corroborar su asistencia al lugar de trabajo y que se verifique el cumplimiento de las jornadas de trabajo contractualmente pactadas.
   4. En caso de ser necesario, hacer llamadas a instituciones de atención de situaciones de emergencias, tales como Bomberos, Cruz Roja, Fuerza Pública, OIJ, etc.
   5. Prestar el servicio con respeto, cortesía, discreción y amabilidad hacia los funcionarios(as) y público visitante.
   6. No abandonar su puesto de trabajo, entablar conversaciones, atender visitas personales o utilizar teléfono celular como elemento distractor de su jornada laboral. No podrán hacer uso de los bienes y equipos de la institución sin la autorización previa de PNUD-UNFPA-UNICEF.
   7. Ante situaciones especiales, transitorias o de emergencia, el PNUD-UNFPA-UNICEF podrá girar instrucciones en materia de seguridad, por escrito y mediante los canales establecidos (directrices, circulares, notas, memorandos, entre otros), dirigidos a los representantes del Contratista. El Contratista y sus colaboradores(as) deberán acatar las instrucciones giradas.
   8. Revisión semanal del equipo utilizado en la prestación del servicio para asegurarse su buen estado de funcionamiento.
   9. Reportar a su supervisor o a PNUD-UNFPA-UNICEF cualquier anomalía que se presente durante su jornada laboral.
   10. El personal del Contratista tendrá completamente prohibido ingerir bebidas alcohólicas y fumar dentro de las instalaciones del UN-HOUSE.
   11. Realizar con cuidado y diligencia las tareas asignadas.
   12. Deberá realizar todas aquellas funciones que sean afines a su puesto que le sean solicitadas por su empleador.
2. **Obligaciones del Contratista**
   1. Estar debidamente inscrito ante el Registro de Sociedades del Registro Nacional y su personería jurídica debe estar vigente.
   2. Cuando un trabajador no se presente a laborar conforme su horario o jornada de trabajo habitual, por cualquier causa o motivo; el Contratista debe sustituirlo inmediatamente y/o aplicar las medidas necesarias para garantizar la continuidad del servicio y deberá comunicarlo inmediatamente.
   3. El Contratista debe estar al día con sus obligaciones obrero-patronales con la C.C.S.S. o haber formalizado un arreglo de pago y estar al día en sus pagos. Para ello, deberá aportar una constancia original o copia firmada por el Representante Legal, con una fecha de emisión no mayor a 30 (treinta) días naturales.
   4. El Contratista queda obligado a incluir en planillas de la C.C.S.S. y de la Póliza de Riesgos del Trabajo, desde el primer día de trabajo, a sus empleados(as) y no podrá asignar al trabajo objeto de esta contratación a ningún empleado(a) si antes no ha cumplido con este requisito. Este aspecto será verificado.
   5. El Contratista se compromete a proveer todos los materiales, insumos, implementos, recurso humano y tecnológico necesarios para el desarrollo de los servicios aquí referidos.
   6. El Contratista se compromete a ejecutar satisfactoriamente los servicios aquí descritos.
   7. El Contratista en su calidad de patrono, es el único responsable del cumplimiento de todas las obligaciones y responsabilidades laborales en relación con sus empleados.
   8. El Contratista se compromete a que sus colaboradores(as) cumplirán los “*Deberes y responsabilidades del personal”,* indicados en este pliego de condiciones.
   9. El Contratista deberá informar a su personal, que a la salida de cada jornada laboral es de acatamiento obligatorio mostrar al oficial de seguridad, los bolsos, paquetes o maletines para verificar su contenido.
   10. El Contratista deberá orientar a sus colaboradores(as) a efecto de guardar discrecionalidad sobre los asuntos propios de PNUD-UNFPA-UNICEF y de las personas que visitan sus instalaciones.
   11. El Contratista garantizará el uso de rótulos de advertencia o prevención para funcionarios(as) y visitantes en los casos que amerite para evitar accidentes o daños por causa de su inexistencia.
3. **Reportes e informes especiales**

El Contratista deberá presentar a PNUD-UNFPA-UNICEF, en oficio formal y en un plazo no mayor de 3 (tres) días hábiles después de ocurrido un evento especial, el detalle y sus apreciaciones sobre los hechos ocurridos, por ejemplo, averías, incidentes, denuncias por extravío de objetos, robo o hurto, problemas con funcionarios y/o visitantes, etc.

Cuando se presente una situación de este tipo, el funcionario(a) informará de inmediato al Contratista, a efectos de enviar al personal de apoyo necesario al lugar, para que verifique lo ocurrido y preste la colaboración correspondiente.

1. **Inspección por parte del Contratista**

El Adjudicatario designará una persona o colaborador(a) de su empresa para que realice funciones como *“Inspector*” del personal contratado. Estas funciones de inspección se consideran complementarias, forman parte del servicio contratado y tienen como propósito garantizar la calidad del servicio prestado.

Esta persona deberá hacer una visita de inspección ordinaria y otra sorpresiva una vez por semana, debiendo quedar un registro de su visita en la bitácora respectiva, así como de cualquier situación particular que encuentre durante su inspección.

Para efectos de esta contratación, se deben considerar las siguientes definiciones:

* + ***Inspección ordinaria:*** revisiones en fechas y horarios establecidos que son previamente conocidos por el personal contratado y por PNUD-UNFPA-UNICEF. Estas deben responder a un cronograma de visitas bimensual previamente avalado por PNUD-UNFPA-UNICEF.
  + ***Inspección sorpresiva:*** visitas que se realizan en cualquier momento de la jornada laboral, sin ser esperadas por el personal contratado; de estas visitas debe mantenerse evidencia de su realización durante la fase de ejecución contractual.

1. **Servicio de atención de la Recepción:**

La oferta debe considerar las siguientes condiciones, requerimientos y presentar el detalle necesario en la oferta económica, así como la disponibilidad de personal de planta y el de respaldo en caso de ausencias, vacaciones, citas médicas, entre otras.

El/la recepcionista ofrece comunicación telefónica y servicios generales de recepción e información que garantizan alta calidad y precisión en el trabajo. El/la recepcionista promueve un servicio de calidad orientado a los resultados.

El/la Recepcionista trabaja en estrecha colaboración con el personal de apoyo administrativo de las Agencias de Naciones Unidas ubicadas en Casa de Naciones Unidas, para intercambiar información y asegurar la prestación de servicios consistente.

| Servicios a prestar |
| --- |
| **Servicio atención de la recepción**   1. Atención de la central telefónica, registro de mensajes telefónicos y transferencia de llamadas conforme a criterios establecidos, realizar llamadas locales e internacionales a solicitud, atención del público, visitantes, mensajeros, cobradores, proveedores, y 2. Servir de canal de comunicación con el personal de limpieza para la atención de solicitudes de las Agencias. 3. Recibo y distribución de la correspondencia y documentos para las 3 agencias. 4. Custodia y entrega de cheques en las instalaciones del UN-HOUSE, en forma coordinada con cada Agencia. 5. Coordinar con el personal de mantenimiento del Oficentro las solicitudes de las Agencias. 6. Coordinar la recepción, entrega y envío de documentos de la Valija Diplomática. 7. Control e identificación de visitantes al UN-House. 8. A cargo del sistema Active Fax, recepción de faxes para UNICEF. 9. Coordinar las reservas aéreas con la Agencia de viajes de PNUD. 10. Confección de exoneraciones de impuestos al ICT, por viajes generados. 11. Coordinar las solicitudes de servicios de mensajería y servicio de taxis de las Agencias. |

**Impacto de Resultados:**

Los principales resultados tienen un impacto en la ejecución de los servicios de recepción y telefonía en términos de calidad y exactitud del trabajo realizado. La presentación de información y el enfoque orientado al cliente mejoran la capacidad en la provisión de servicios administrativos de las Agencias ubicadas en Casa de Naciones Unidas.

**Requisitos para el Personal de Recepción**

* 1. Título de Bachiller de Secundaria o Secretariado
  2. Deseable Bachiller en Admnistración
  3. Al menos 3 años de experiencia en funciones similares
  4. Manejo del Idioma Inglés (curso básico de inglés)
  5. Experiencia en el uso de computadoras y paquetes de software de oficina (MS Word, Excel, etc.) e Internet, así como correo electrónico.
  6. Experiencia en el manejo de sistemas de gestión basados en la web.
  7. Buena presentación personal.
  8. Construye relaciones fuertes con los clientes, se centra en el impacto y el resultado para el cliente y responde positivamente a la retroalimentación
  9. Aborda consistentemente el trabajo con energía y una actitud positiva y constructiva
  10. Demuestra apertura al cambio y capacidad para manejar complejidades
  11. Demuestra sólidas habilidades de comunicación oral y escrita
  12. Permanece calmado, en control y buen humor incluso bajo presión.
  13. Habilidad para realizar una variedad de tareas repetitivas y rutinarias.
  14. Demuestra habilidad para cambiar rápidamente de una tarea a otra para satisfacer múltiples necesidades de apoyo.
  15. Establece, construye y mantiene relaciones de trabajo efectivas con el personal y los clientes para facilitar la provisión de apoyo.

1. **Presentación y admisibilidad de ofertas** 
   1. Solo podrán participar en este concurso personas jurídicas que se encuentren debidamente inscritas ante el Registro de Sociedades del Registro Nacional y cuya personería jurídica se encuentre vigente.
   2. Las ofertas deberán indicar claramente la razón social, el número de cédula jurídica y el nombre del Representante Legal. El oferente deberá presentar el original de la certificación de personería jurídica y de la cédula jurídica con una fecha de emisión no mayor a 30 días naturales.
   3. El oferente deberá presentar una copia del documento de identidad del Representante Legal.
   4. El oferente deberá comprobar estar al día con la C.C.S.S.
   5. El oferente deberá comprobar que cuenta con una Póliza de Responsabilidad Civil vigente por un monto no menor a los **¢15.000.000,00** (quince millones de colones con 00/100) para responder por cualquier daño o perjuicio ocasionado a terceras personas, instalaciones y equipos con motivo de la prestación de los servicios contratados. Para ello, deberá presentar una copia de esta póliza debidamente firmada por el Representante Legal.
   6. El oferente deberá comprobar que cuenta con una Póliza de Riesgos Profesionales del Trabajo con un ente asegurador autorizado, que cubra todo el personal ante cualquier riesgo laboral durante la ejecución del contrato. Para ello, deberá presentar una copia de esta póliza debidamente firmada por el Representante Legal.
   7. Las ofertas deberán presentarse en forma legible, sin borrones ni tachaduras. En caso de requerirse alguna enmienda o corrección a una oferta ya presentada, ésta deberá hacerse dentro del plazo otorgado para la recepción de ofertas. Además, deberá indicarse claramente esa condición. No se harán excepciones de ninguna naturaleza a esta disposición.

#### Criterios para la Evaluación Técnica

**Asignación de Puntajes**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| EVALUACIONES | PESO DE LA EVALUACIÓN | OFERENTE | | | | | |
| A | B | C | D | E | n… |
| Técnica | 1000 |  |  |  |  |  |  |
| Económica | 300 |  |  |  |  |  |  |
| TOTAL | 1300 |  |  |  |  |  |  |

La evaluación técnica se efectuará de acuerdo a los parámetros que se indican en el Cuadro siguiente:

**Criterios para la Evaluación Técnica de la Oferta**

**(Oferta para servicios de Limpieza y Recepción)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nº | DESCRIPCIÓN | PUNTAJES | |
| 1 | **Experiencia de la empresa. Perfil de la empresa. Competencia.** | * Más de 6 años * Más de 3 años a 6 años * De 0 a 3 años: | 200Pts.  150Pts.  50 Pts. |
| 2 | **Experiencia de trabajo profesional:** Experiencia probada en los servicios de limpieza, gestión administrativa de servicios similares. | * Más de 6 años: * De 3 a 6 años: * Menos de 3 años | 200 Pts  150 Pts  50 pts |
| 3 | **Experiencia de trabajo del personal asignado** | * Más de 5 años (200 pts) * Hasta 3-5 años (100 pts) * Menos de 3 años (50 pts) | 200 Pts.  100 Pts.  50 Pts. |
|  | **Experiencia de trabajo y competencias del personal de Recepción asignado** | * Formación (50 pts) * Idioma inglés (50 pts) | 100 Pts. |
| 4 | **Plan de Trabajo / presentación y detalle de la propuesta.** | * Plan de trabajo Cumple con todos los requerimientos detallados. | De 0 a 150 Pts. |
| 5 | **Equipo, implementos de limpieza y suministros** | Cumplimiento con lo solicitado, y adecuación de los equipos y materiales a las condiciones solicitadas. | 0-150 Pts. |
| **Sub Total criterios técnicos** | | | **1000 pts** |

**Evaluación de la Oferta Financiera**

La evaluación económica comparará las propuestas económicas de todos los oferentes que adquieran al menos 700 puntos de los 1000 evaluados en la parte técnica. El puntaje más alto para cada presentación individual que se puede obtener para el componente de precio es de 300 puntos. Este puntaje será adjudicado a la oferta económica más baja. Todas las ofertas restantes recibirán puntos en proporción inversa al precio más bajo.

El puntaje del Factor Precio se determinará por medio de la siguiente fórmula:

PFP= POMB \* 300 pts

PO

Donde:

PFP = Puntaje del Factor Precio

PO = Precio Oferente

POMB = Precio Oferta Más Bajo

Observación: La ponderación y el puntaje a consignar en la planilla de evaluación son tentativos y se deberán modificar según la necesidad o aspectos principales de la propuesta técnica.