



*Al servicio
de las personas
y las naciones*

PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO

INVITACIÓN A LICITAR PNUD -1687/18 “Contratación de Agencia de Viajes para Prestar Servicios al Sistema de las Naciones Unidas –SNU- en Guatemala”

Guatemala, 19 de enero de 2018

Sección 1. Carta de invitación

Guatemala, 19 de enero de 2018

Estimado señor/Estimada señora:

ASUNTO: Invitación a Licitar (IAL) PNUD - 1687/18 "Contratación de Agencia de Viajes para Prestar Servicios al Sistema de las Naciones Unidas –SNU- en Guatemala"

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), actuando como Agencia Líder en el marco de la Armonización de los procedimientos de adquisición del Sistema de las Naciones Unidas en Guatemala¹, tiene el gusto de invitarle a presentar una Oferta a la presente Invitación a Licitación (laL) para la provisión de los servicios de referencia por medio de un Acuerdo a Largo Plazo (LTA por sus siglas en inglés), es decir no contempla obligaciones de volumen de negocios, sino el compromiso del mantenimiento de tarifas por servicios (service fee) para un período de al menos tres (3) años.

Se seleccionará un máximo de dos (2) agencias de viajes para prestar los servicios requeridos.

La presente laL está compuesta de los siguientes documentos:

Sección 1 – Esta Carta de invitación

Sección 2 – Instrucciones a los Licitantes (que incluyen la Hoja de Datos)

Sección 3 – Lista de Requisitos y Especificaciones Técnicas

Sección 4 – Formulario de Presentación de la Oferta

Sección 5 – Documentos que avalan la elegibilidad y las calificaciones del Licitante

Sección 6 – Formulario de Oferta Técnica

Sección 7 – Formulario de Oferta Financiera

Sección 8 – Formato de Acuerdo a Largo Plazo, Condiciones Generales y Acuerdo Estándar para la Prestación de Servicios de Gestión de Viajes

Su Oferta incluirá una Oferta Técnica y una Oferta Financiera, presentadas en un único sobre sellado y con arreglo a las indicaciones de la Sección 2.

Los Licitantes interesados en participar y recibir información directa (notas aclaratorias, enmiendas) sobre este proceso podrán completar y enviar la Ficha para Empresas Interesadas en Participar, publicada en la página de Internet del PNUD http://procurement-notices-admin.undp.org/view_notice.cfm?notice_id=43646. El PNUD no se hace responsable por fallas en las

¹ Incluye Agencias, Fondos y Programas del Sistema de Naciones Unidas (SNU). Entre otros: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA), Programa Mundial de Alimentos (PMA), Voluntarios de Naciones Unidas (UNV), Programa Conjunto de las Naciones Unidas sobre el VIH/SIDA (ONUSIDA), Oficina de Coordinación de Seguridad del SNU (UNDSS), Oficina del Alto Comisionado de los Derechos Humanos (OACNUDH), Fondo para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) y Organización Mundial de la Salud / Organización Panamericana de la Salud (OPS/OMS); en adelante Agencias del SNU.

conexiones o deficiencias de los equipos de cómputo que impidan el acceso a los documentos del presente proceso.

Le rogamos remita la Ficha para Empresas Interesadas en Participar a la siguiente dirección:

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)
Unidad de Adquisiciones
5ª. Avenida 5-55, Zona 14 Edificio Euro Plaza World Business Center, Torre IV, Nivel 10
Ciudad de Guatemala, 01014, Guatemala
Email: procurement.gt@undp.org

La Ficha con la información completa deberá estar en posesión del PNUD lo antes posible. Si no tiene interés en participar, el PNUD para su información agradecerá que indique el motivo..

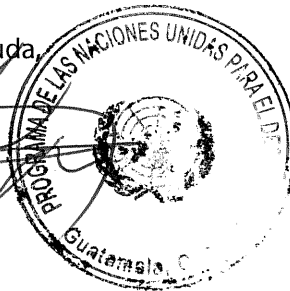
Si usted ha recibido esta laL a través de una invitación directa realizada por el PNUD, la transferencia de esta invitación a otra empresa requiere de su notificación por escrito al PNUD.

Si precisa cualquier aclaración adicional, le rogamos se ponga en comunicación con la oficina de contacto que se indica en la Hoja de Datos adjunta, que coordina las consultas relativas a esta laL.

El PNUD queda a la espera de recibir su Oferta y le da las gracias de antemano por su interés en las oportunidades de adquisición que ofrece el PNUD.

Atentamente le saluda,

Edgar Najera
Oficial a Cargo



Sección 2: Instrucciones a los Licitantes

Definiciones

- a) *"Oferta"* se refiere a la respuesta del Licitante a la Invitación a Licitar, e incluirá el Formulario de Presentación de la Oferta, el Formulario de Oferta Técnica, el Formulario de Oferta Financiera y toda otra documentación pertinente que se requiera en la laL.
- b) *"Licitante"* se refiere a cualquier entidad legal que pueda presentar, o que haya presentado, una Oferta para el suministro de bienes (y la provisión de servicios conexos) o servicios solicitados por el PNUD.
- c) *"Contrato"* se refiere al acuerdo que será firmado por y entre el PNUD y el Licitante elegido, y a todos los documentos adjuntos al mismo, entre otros los Términos y Condiciones Generales (TCG) y los Apéndices.
- d) *"País"* se refiere al país indicado en la Hoja de Datos;
- e) *"Hoja de Datos"* se refiere a la parte de las Instrucciones dadas a los Licitantes y se utilizan para reflejar las condiciones del proceso de licitación específicas para los requisitos de la laL.
- f) *"Día"* se refiere a día calendario.
- g) *"Bienes"* se refiere a cualquier producto, material prima, artículo, material, objeto, equipo, activo o mercancía que requiera el PNUD por la presente laL.
- h) *"Gobierno"* se refiere al Gobierno del país que ha de recibir los bienes o donde se han de prestar los servicios con arreglo a lo que se especifique en el contrato.
- i) *"Instrucciones a los Licitantes"* se refiere a la serie completa de documentos que proporcionan a los Licitantes toda la información necesaria y los procedimientos que deben seguirse en el proceso de preparación de la Oferta.
- j) *"laL"* se refiere a la Invitación a Licitar, y consiste en las instrucciones y referencias preparadas por el PNUD a los efectos de seleccionar al mejor proveedor de bienes o servicios para el cumplimiento de los requisitos que se indican en el Lista de Requisitos y las Especificaciones Técnicas.
- k) *"Carta de Invitación (Cdl)"* (Sección 1 de la laL) se refiere a la Carta de Invitación que envía el PNUD a los Licitantes.
- l) *"Desviación material"* se refiere a cualquier contenido o característica de la Oferta que sea significativamente diferente de un aspecto o requisito esencial de la laL, y que: (i) altere sustancialmente el alcance y la calidad de los requisitos, (ii) limite los derechos del PNUD y/o las obligaciones del oferente, y (iii) afecte negativamente la equidad y los principios del proceso de adquisición, como por ejemplo poniendo en peligro la posición competitiva de otros oferentes.

- m) *"Lista de Requisitos y Especificaciones Técnicas"* se refiere al documento incluido en la Sección 3 de esta laL, en el que se recoge la relación de bienes o servicios solicitados por el PNUD, sus especificaciones, servicios y actividades conexos y las tareas que habrán de realizarse, junto a otras informaciones pertinentes relativas a la recepción y aceptación de los bienes o servicios por parte del PNUD.
- n) *"Servicios"* se refiere a todo el conjunto de tareas relacionadas o accesorias a la finalización o la entrega de los bienes solicitados por el PNUD con arreglo a esta laL o Contrato por virtud del cual una empresa se obliga a realizar, en beneficio de otra, un servicio de carácter técnico o profesional, a cambio de una retribución"
- o) *"Información Adicional a la laL"* se refiere a una comunicación escrita transmitida por el PNUD a los posibles Licitantes, que incluye aclaraciones, respuestas a las consultas recibidas de los Licitantes potenciales o cambios que deban introducirse en la laL, en cualquier momento después del lanzamiento de la laL pero antes de la fecha límite para la presentación de las Ofertas.

A. ASPECTOS GENERALES

1. Por este medio, el PNUD solicita Ofertas en respuesta a la presente Invitación a Licitar (laL). Los Licitantes deberán cumplir estrictamente todos los requisitos de esta laL. No se autoriza la introducción de cambios, sustituciones u otras modificaciones a las normas y disposiciones estipuladas en esta laL, a menos que lo ordene o apruebe por escrito el PNUD en forma de Información Adicional a la laL.
2. La presentación de una Oferta se considerará como un reconocimiento por parte del Licitante de su obligación de aceptar todas las obligaciones estipuladas en esta laL y, a menos que se especifique lo contrario, de que el Licitante ha leído, entendido y aceptado todas las instrucciones de esta Licitación.
3. Toda Oferta presentada será considerada como una Oferta del Licitante y no constituye ni implica la aceptación de la misma por el PNUD. El PNUD no tiene ninguna obligación de adjudicar un contrato a ningún Licitante, como resultado de esta laL.
4. El PNUD mantiene una política de tolerancia cero ante las prácticas prohibidas, entre otras el fraude, la corrupción, la colusión, las prácticas contrarias a la ética y la obstrucción. El PNUD está decidido a prevenir, identificar y abordar todas las actividades y prácticas de fraude y corrupción contra el PNUD o contra terceros que participen en las actividades del PNUD. (Para una descripción completa de las políticas, véase:
http://www.undp.org/content/dam/undp/library/corporate/Transparency/UNDP_Anti-fraud_Policy-Spanish_FINAL.pdf
<http://www.undp.org/content/undp/en/home/operations/procurement/protestandsanctions/>
5. En sus respuestas a esta laL, el PNUD insta a todos los Licitantes a comportarse de manera profesional, objetiva e imparcial, y a tener en todo momento presente en primer lugar los intereses primordiales del PNUD. Los Licitantes deberán evitar estrictamente los conflictos con otros trabajos asignados o con intereses propios, y actuar sin tener en cuenta trabajos futuros. Todo Licitante de quien se demuestre que tiene un conflicto de intereses será descalificado. Sin

limitación de la generalidad de todo lo antes citado, se considerará que los Licitantes, y cualquiera de sus afiliados, tienen un conflicto de intereses con una o más partes en este proceso de licitación, si:

- 5.1 están o han estado asociados en el pasado, con una firma o cualquiera de sus filiales, que haya sido contratada por el PNUD para prestar servicios en la preparación del diseño, la lista de requisitos y las especificaciones técnicas, los análisis y estimaciones de costos, y otros documentos que se utilizarán en la adquisición de los bienes y servicios relacionados con este proceso de selección;
- 5.2 han participado en la preparación y/o el diseño del programa o proyecto relacionado con los bienes y servicios conexos solicitados en esta Licitación, o
- 5.3 se encuentran en conflicto por cualquier otra razón que pueda determinar el PNUD, a su discreción.

En caso de dudas de interpretación de lo que es, potencialmente, un conflicto de intereses, el Licitante deberá dar a conocer su situación al PNUD y pedir la confirmación de éste sobre si existe o no tal conflicto.

- 6. Del mismo modo, en su Oferta, los Licitantes deberán informar de lo siguiente:

- 6.1 Cuando los propietarios, copropietarios, oficiales, directores, accionistas mayoritarios o personal clave sean familiares de personal del PNUD participante en las funciones de adquisición y/o el Gobierno del país, o cualquier asociado en la ejecución de recepción de los bienes (y servicios conexos) o servicios establecidos en esta laL; y
- 6.2 Toda otra circunstancia que pudiera dar lugar a un conflicto de intereses, real o percibido como tal; colusión o prácticas de competencia improcedentes.

El ocultamiento de dicha información puede dar como resultado el rechazo de la Oferta.

- 7. La elegibilidad de los Licitantes que sean, total o parcialmente, propiedad del Gobierno estará sujeta a una posterior evaluación del PNUD y a la revisión de diversos factores, como por ejemplo que estén registrados como entidad independiente, alcance de la titularidad o participación estatal, percepción de subvenciones, mandato, acceso a información relacionada con esta laL, y otros que pudieran permitirles gozar de una ventaja indebida frente a otros Licitantes, y al eventual rechazo de la Oferta.
- 8. Todos los Licitantes deberán respetar el Código de Conducta de Proveedores del PNUD, que se puede encontrar en este enlace: http://www.un.org/depts/ptd/pdf/conduct_english.pdf.

B. CONTENIDO DE LA OFERTA

9. Secciones de la laL

Los Licitantes deberán completar, firmar y presentar los siguientes documentos:

- 9.1 Carta de acompañamiento al Formulario de Presentación de la Oferta (véase laL, Sección 4);
- 9.2 Documentos que avalan la elegibilidad y calificaciones del Licitante (véase laL, Sección 5);
- 9.3 Oferta Técnica (véase el formulario indicado en la laL, Sección 6);
- 9.4 Oferta Financiera (véase el formulario indicado en la laL Sección 7);

- 9.5 Garantía de Oferta, si procede(véase al respecto la HdD, nº 9 a 11; también, formulario prescrito en la Sección 8 de la laL);
- 9.6 Anexos o apéndices a la Oferta (incluidos los que se especifican en la Hoja de Datos)

10. Aclaraciones a la licitación

- 10.1 Los Licitantes podrán solicitar aclaraciones sobre cualquiera de los documentos relativos a esta laL a más tardar en el número de días indicados en la Hoja de Datos (HdD, nº 16) antes de la fecha de presentación de Ofertas. Toda solicitud de aclaración deberá ser enviada por escrito, por servicio de mensajería o por medios electrónicos a la dirección del PNUD que se indica en la Hoja de Datos (HdD, nº 17). El PNUD responderá por escrito y por medios electrónicos, y remitirá copias de la respuesta (incluyendo una explicación de la consulta pero sin identificar el origen de la misma) a todos los Licitantes que hayan confirmado su intención de presentar una Oferta.
- 10.2 El PNUD se compromete a dar respuesta a estas demandas de aclaración con rapidez, pero cualquier demora en la respuesta no implicará ninguna obligación por parte del PNUD de ampliar el plazo de presentación de Ofertas, a menos que el PNUD considere que dicha prórroga está justificada y es necesaria.

11. Modificación de la licitación

- 11.1 En cualquier momento antes de la fecha límite para la presentación de la Oferta, el PNUD podrá, por cualquier motivo –por ejemplo en respuesta a una aclaración solicitada por un Licitante–modificar la laL, por medio de una Información Adicional a la laL. Se informará por escrito a todos los posibles Licitantes de todos los cambios o modificaciones y de las instrucciones adicionales a través de dicha Información Adicional a la laL, por los medios que se especifican en la Hoja de Datos (HdD, nº 18).
- 11.2 Con el fin de proporcionar al potencial Licitante un plazo razonable para estudiar las enmiendas en la preparación de su Oferta, el PNUD podrá, de manera discrecional, prorrogar el plazo para la presentación de la Oferta, cuando la naturaleza de la enmienda a la laL justifique dicha ampliación.

C. PREPARACIÓN DE LA OFERTA

12. Costos

El Licitante correrá con todos y cada uno de los costos relacionados con la preparación y/o presentación de la Oferta, independientemente de si ésta resulta seleccionada o no. El PNUD en ningún caso será responsable de dichos costos, independientemente de la modalidad o los efectos del proceso de contratación.

13. Idiomas

La Oferta, así como toda la correspondencia intercambiada entre el Licitante y el PNUD, se redactará en el o los idiomas que se especifiquen en la Hoja de Datos (HdD, nº 4). Todo material

impreso proporcionado por el Licitante escrito en un idioma distinto del o de los que se indiquen en la Hoja de Datos, deberá ir acompañada de una traducción al idioma de preferencia indicado en la Hoja de Datos. A los efectos de interpretación de la Oferta, y en caso de discrepancia o incongruencia en el significado, la versión traducida al idioma de preferencia tendrá prioridad. Al concluir un contrato, el idioma del contrato regirá la relación entre el contratista y el PNUD.

14. Formulario de presentación de la Oferta

El Licitante deberá presentar su Oferta utilizando para ello el Formulario de Presentación de la Oferta que se adjunta en la Sección 4 de la presente laL.

15. Formato y contenido de la Oferta técnica

A menos que se indique lo contrario en la Hoja de Datos (HdD, nº 28), el Licitante deberá estructurar la Oferta Técnica de la siguiente manera:

- 15.1 Experiencia de la Empresa u Organización: Esta sección proporcionará información detallada sobre la estructura de gestión de la empresa u organización; su capacidad y sus recursos organizativos y la experiencia de la empresa u organización; la lista de proyectos y contratos (tanto finalizados como en curso, tanto nacionales como internacionales) relacionados o de naturaleza similar a los requisitos de la laL; la capacidad de producción de las instalaciones, cuando el Licitante sea también el fabricante; la autorización del fabricante de los bienes, cuando el Licitante no sea el fabricante, y la prueba de estabilidad financiera y suficiencia de recursos para completar los servicios requeridos por la laL (véase la cláusula nº 18 de la laL y la nº 26 de la HdD para más detalles). Otro tanto se aplicará a cualquier otra entidad participante en la laL como empresa mixta o consorcio.
- 15.2 Especificaciones Técnicas y Plan de Implementación: En esta sección se deberá demostrar la respuesta del Licitante a la Lista de Requisitos y Especificaciones Técnicas, mediante la identificación de los componentes específicos propuestos, de cómo se abordarán los requisitos especificados, punto por punto; la inclusión de una descripción y especificación detallada de los bienes o servicios que se solicitan, y los planos y esquemas cuando proceda; las características esenciales de funcionamiento, con identificación de los trabajos o partes de ellos que se subcontraten; una relación de los principales subcontratistas y una explicación de cómo la Oferta cumple o supera las especificaciones al tiempo que garantiza la idoneidad de la aproximación a las condiciones locales y al resto del entorno operativo del proyecto durante toda la vida operativa de los bienes. Los detalles de la Oferta Técnica deberán ir acompañados y apoyados por un Calendario de Implementación, que especifique los plazos de transporte y entrega, cuando proceda, en el marco de la duración del contrato según lo especificado en la Hoja de Datos (HdD, nº 29 y nº 30).

Los Licitantes deberán ser plenamente conscientes de que los bienes y servicios conexos que el PNUD solicita podrán ser transferidos, de inmediato o más adelante, por el PNUD a socios del Gobierno o a una entidad designada por éste, con arreglo a las políticas y los procedimientos del PNUD. Todos los Licitantes, por lo tanto deben presentar en sus Ofertas lo siguiente:

- a) Una declaración que indique si es necesario algún tipo de licencia de importación o exportación en relación con los bienes adquiridos o servicios que han de ser prestados, incluyendo cualquier tipo de restricción en el país de origen, la naturaleza de uso o doble uso de los bienes o servicios y cualquier disposición relativa a los usuarios finales;
- b) La confirmación de que el Licitante ha obtenido licencias de esta naturaleza en el pasado y tiene expectativas razonables de obtener todas las licencias necesarias, en caso de que su Oferta se considere la más adecuada, y
- c) La documentación, información y declaración completas de las mercancías clasificadas, o que puedan serlo, como "mercancías peligrosas".

- 15.3 Estructura administrativa y personal: Esta sección debe incluir el currículo completo del personal asignado para apoyar la implementación de la Oferta Técnica, con una definición clara de sus funciones y responsabilidades. Los currículos deberán establecer su competencia y demostrar sus cualificaciones en los ámbitos relacionados con los requisitos de esta laL.

En el cumplimiento de esta Sección, el Licitante asegurará y confirmará al PNUD que el personal nombrado estará disponible para cumplir con las exigencias del Contrato durante todo el período indicado. En caso de que alguna de las personas clave no esté disponible más adelante, salvo si ello es debido a motivos inevitables como fallecimiento o incapacidad médica, entre otros, el PNUD se reserva el derecho de declarar la Oferta inaceptable. Cualquier sustitución deliberada debida a razones de fuerza mayor, incluyendo el retraso en la implementación del proyecto de programa por causas ajenas a la Oferta, deberá hacerse sólo una vez que el PNUD haya aceptado la justificación de la sustitución y haya aprobado las calificaciones de la persona reemplazante, que deberá poseer unas credenciales iguales o superiores a las de la persona sustituida.

- 15.4 Cuando la Hoja de Datos requiera la presentación de una Garantía de Licitación, ésta se adjuntará a la Oferta Técnica. El PNUD podrá hacer efectiva la Garantía de Licitación y rechazar la Oferta cuando se den una o varias de las siguientes condiciones:

- a) si el Licitante retira su Oferta durante el período de validez de la Oferta especificado en la Hoja de Datos (HdD, nº 11); o
- b) si el importe de la Garantía de Licitación resulta ser inferior a lo requerido por el PNUD, tal como se indica en la Hoja de Datos (HdD, nº 9); o
- c) en el caso de que el Licitante seleccionado no consiga:
 - i. firmar el contrato después de la adjudicación por el PNUD;
 - ii. cumplir con la variación de requisitos del PNUD, de acuerdo con la Cláusula 35 de la laL; o
 - iii. proporcionarla garantía de ejecución, los seguros u otros documentos que el PNUD pudiera exigir como condición para la prestación efectiva del contrato que pudiera ser adjudicado al Licitante.

16. Oferta financiera

La Oferta Financiera se preparará utilizando el formulario normalizado que se adjunta (Sección 7). Incluirá una relación de todos costos de los principales componentes vinculados a los bienes y servicios, y el desglose detallado de dichos costos. Todos los bienes y servicios descritos en la Oferta Técnica deberán tener un precio individual, en una correspondencia uno a uno. Todos los productos y las actividades descritas en la Oferta Técnica cuya cotización no figure en la Oferta Financiera se considerarán que se incluyen en los precios de otras actividades o productos, así como en el precio final total de la Oferta.

17. Monedas

Todos los precios serán cotizados en la moneda indicada en la Hoja de Datos (HdD, nº 15). Sin embargo, cuando las Ofertas se coticen en diferentes divisas, a efectos de comparación de todas las Ofertas:

- 17.1 el PNUD convertirá la moneda en que se cote la Oferta en la moneda preferida del PNUD, de acuerdo con la tasa actual de cambio operacional de las Naciones Unidas en el último día de presentación de la Oferta, y
- 17.2 en caso de que la Oferta que resulte ser más aceptable según la laL se cote en otra moneda diferente de la moneda preferida como Hoja de Datos por (HdD, nº 15), el PNUD se reserva el derecho de adjudicar el contrato en la moneda de preferencia del PNUD, utilizando el método de conversión que se especifica más arriba.

18. Documentos que avalan la elegibilidad y las calificaciones del Licitante

- 18.1 El Licitante deberá proporcionar pruebas documentales de su condición de proveedor elegible y calificado, utilizando para ello los formularios previstos en la Sección 5, Documentos que avalan la elegibilidad y calificaciones del Licitante. A fin de adjudicar un contrato a un Licitante, sus calificaciones deberán estar documentadas de modo satisfactorio ante el PNUD. Dichas calificaciones incluirán, entre otros, lo siguiente:
 - a) que, en caso de que un Licitante, con arreglo al Contrato, ofrezca suministrar bienes que el Licitante no haya fabricado ni producido él mismo, el Licitante habrá sido debidamente autorizado por el fabricante o productor de la mercancía a suministrar los bienes al país de destino final;
 - b) que el Licitante posee la capacidad financiera, técnica y productiva necesarias para ejecutar el contrato, y
 - c) que, hasta donde el Licitante conozca, no está incluido 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 inelegible de proveedores del PNUD.
- 18.2 Las Ofertas presentadas por dos (2) o más Licitantes serán rechazadas por el PNUD si se comprueba que coinciden con alguna de las siguientes situaciones:
 - a) que tengan al menos un socio de control, director o accionista en común, o
 - b) que cualquiera de ellos reciba o haya recibido alguna subvención directa o indirecta de

- los demás, o
- c) que tengan el mismo representante legal a efectos de esta Licitación, o
- d) que tengan una relación entre sí, directa o a través de terceros comunes, que les coloque en una posición de acceso a información relativa a la Oferta de otro Licitante o de influencia sobre dicha Oferta de otro Licitante, en el marco de este mismo proceso de laL;
- e) que sean subcontratistas entre sí, uno de la Oferta del otro y viceversa, o que un subcontratista de una Oferta también presente otra Oferta a su nombre como Licitante principal; o
- f) que un experto que haya sido propuesto en la Oferta de un Licitante participe en más de una Oferta recibida en este proceso de laL. Esta condición no se aplica a los subcontratistas que estén incluidos en más de una Oferta.

19. Joint ventures, consorcios, asociaciones

Si el Licitante es un grupo de personas jurídicas que vayan a formar o que hayan formado una Joint Venture, un consorcio o una asociación, en el momento de la presentación de la Oferta, deberán confirmar en su Oferta que: (i) han designado a una de las partes a actuar como entidad líder, debidamente investida de autoridad para obligar legalmente a los miembros de la joint venture, consorcio o asociación, conjunta y solidariamente, lo que será debidamente demostrado mediante un acuerdo debidamente firmado ante notario entre dichas personas jurídicas, acuerdo que deberá presentarse junto con la Oferta, y(ii) si se le adjudica el contrato, el contrato podrá celebrarse por y entre el PNUD y la entidad líder designada, quien actuará en nombre y representación de todas las entidades asociadas que componen la empresa mixta.

Una vez que la Oferta haya sido presentada al PNUD, la entidad líder designada para representar a la joint venture, consorcio o asociación no podrá cambiar sin el consentimiento escrito previo del PNUD. Además, ni la entidad líder, ni las entidades asociadas de la joint venture, consorcio o asociación, podrán:

- a) presentar una nueva Oferta, ni en representación propia ni
- b) como entidad líder o entidad asociada de otra empresa mixta que presente otra Oferta.

La descripción de la organización de la empresa, el consorcio, la asociación deberá definir con claridad la función que se espera de cada una de las entidades de la empresa mixta en el cumplimiento de los requisitos de la laL, tanto en la Oferta como en el Acuerdo de empresa mixta. Todas las entidades que forman la empresa mixta estarán sujetas a la evaluación de elegibilidad y calificación por parte del PNUD.

Cuando una empresa mixta presente su trayectoria y experiencia en compromisos similares a los que exige la laL, deberá presentar la información de la siguiente manera:

- a) los compromisos que hayan sido asumidos conjuntamente por la joint venture, consorcio asociación, y
- b) los que hayan sido asumidos por las entidades individuales asociadas de la joint venture, consorcio asociación E que se supone que vayan a participar en la prestación de los servicios definidos en la laL.

Los contratos anteriores suscritos por expertos individuales independientes que estén o hayan estado asociados de forma permanente con cualquiera de las empresas asociadas no podrán ser presentados como experiencia de la joint venture, consorcio o asociación o de sus asociadas, y únicamente podrán reivindicarlos los expertos individuales mismos en la presentación de sus credenciales individuales.

Si la Oferta de una joint venture, consorcio asociación es considerada por el PNUD como la más aceptable y la que ofrece la mejor relación calidad-precio, el PNUD adjudicará el contrato a esta la joint venture, consorcio o asociación, a nombre de su entidad líder designada, quien deberá firmar el contrato para todas las entidades asociadas y en nombre de éstas.

20. Ofertas alternativas

A menos que se especifique lo contrario en la Hoja de Datos (HdD, nº 5 y nº6), no se tomarán en consideración las Ofertas alternativas. Cuando las condiciones de admisión se cumplan, o cuando las justificaciones se hayan establecido con claridad, el PNUD se reserva el derecho de adjudicar un contrato sobre la base de una Oferta alternativa.

21. Periodo de validez

21.1 La Oferta seguirá siendo válida durante el período que se especifique en la Hoja de Datos (HdD, nº 8), a partir de la fecha límite de presentación que también se indica en la Hoja de Datos (HdD, nº 21). Toda Oferta válida por un período más corto será inmediatamente rechazada por el PNUD y será automáticamente considerada no aceptable.

21.2 En circunstancias excepcionales, antes de la expiración del período de validez de la Oferta, el PNUD podrá solicitar a los Licitantes la ampliación del periodo de validez de sus Ofertas. La solicitud y las respuestas se harán por escrito y se considerará que forman parte integrante de la Oferta.

22. Conferencia de Licitantes

Cuando sea conveniente, se llevará a cabo una conferencia de Licitantes en fecha, hora y lugar especificados en la Hoja de Datos (HdD, nº 7). Todos los Licitantes están invitados a asistir. La inasistencia, sin embargo, no dará lugar a la descalificación de un Licitante interesado. Las actas de la conferencia de Licitantes podrán ser expuestas en el sitio web del PNUD o difundidas a las empresas individuales que se hayan registrado o que hayan manifestado su interés en el contrato, hayan o no asistido a la conferencia. Ninguna declaración verbal hecha durante la conferencia podrá modificarlos términos y condiciones de la IaL, a menos que dicha declaración sea específicamente inscrita en las actas de la conferencia o se emita/publique como modificación en forma de Información Complementaria a la IaL.

D. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE LAS OFERTAS

23. Presentación

23.1 La Oferta Financiera y la Oferta Técnica deberán presentarse conjuntamente y bajo sello en un mismo y único sobre, y entregadas ya sea personalmente, por servicio de mensajería o por un medio electrónico de transmisión. Si la presentación no se realiza por medios electrónicos, la Oferta Técnica y la Oferta Financiera deberán ir juntas y bajo sello en un sobre cuya parte externa deberá:

- a) llevar el nombre del Licitante;
- b) estar dirigida al PNUD tal como se especifica en la Hoja de Datos (HdD, nº 20);
- c) llevar una advertencia de no abrirlo antes de la hora y la fecha de apertura de la Oferta que se especifica en la Hoja de Datos (HdD, nº 24)

Si el sobre no está cerrado ni etiquetado de forma adecuada, el Licitante deberá asumir la responsabilidad por el extravío o la apertura prematura de la Oferta debidos al inadecuado sellado y etiquetado por parte del Licitante.

23.2 Los Licitantes deberán presentar sus Ofertas en la forma prevista en la Hoja de Datos (HdD, nº 22 y nº 23). Cuando se espere que la Oferta esté en tránsito más de 24 horas, el Licitante deberá asegurarse de prever un tiempo de entrega suficiente para cumplir con la fecha límite de presentación que haya establecido el PNUD. El PNUD indicará, para que quede constancia, que la fecha y hora oficiales recepción de la Oferta son la fecha y hora efectivas de la llegada física de dicha Oferta a las instalaciones del PNUD tal se indica en la Hoja de Datos (HdD, nº 20).

23.3 Los Licitantes que presenten Ofertas transmitidas por correo o entregadas personalmente deberán adjuntar el original y cada una de las copias de la Oferta en sobres cerrados y separados, debidamente identificados uno de los sobres como "Oferta original" y los otros como "Copia de la Oferta". Los dos sobres, correspondientes al original y las copias, serán sellados y colocados en un sobre exterior. El número de copias necesarias se especificará en la Hoja de Datos (HdD, nº 19). En caso de discrepancia entre el contenido del sobre de la "Oferta original" y el de la "Copia de la Oferta", el contenido del ejemplar marcado como original tendrá preferencia. El original de la Oferta deberá estar firmado o rubricado en cada página por el Licitante o por una persona debidamente facultada para representarlo. La autorización deberá ser comunicada mediante un documento acreditativo de la autorización, emitido por la máxima autoridad de la empresa o un poder notarial que acompañe a la Oferta.

23.4 Los Licitantes deberán tener en cuenta que el mero acto de presentación de una Oferta, en sí y por sí, implica que el Licitante acepta los Términos y Condiciones Generales de Contratación que se adjuntan en la Sección 11.

24. Plazo de presentación de la Oferta y ofertas de última hora

Las Ofertas deberán obrar en manos del PNUD en la dirección y, a más tardar, en la fecha y hora especificadas en la Hoja de Datos (HdD, nº 20 y nº 21).

El PNUD no tomará en consideración ninguna Oferta que llegue con posterioridad a la fecha y hora límites de presentación de las Ofertas. Toda Oferta recibida por el PNUD después de la fecha límite

para la presentación de la Oferta será declarada tardía, y será rechazada y devuelta al Licitante sin abrir.

25. Retiro, sustitución y modificación de la Oferta

- 25.1 Será responsabilidad única de los Licitantes la adopción de las medidas necesarias para examinar cuidadosamente en detalle la plena coherencia de sus Ofertas con los requisitos de la laL, teniendo en cuenta que las deficiencias materiales en el suministro de la información solicitada por el PNUD o la falta de claridad en la descripción de los bienes y servicios que se habrán de proporcionar podrían provocar el rechazo de la Oferta. El Licitante asumirá cualquier responsabilidad derivada de cualquier interpretación o conclusión errónea realizada por el Licitante en el curso de la comprensión de la laL al margen del conjunto de información proporcionada por el PNUD.
- 25.2 El Licitante podrá retirar, sustituir o modificar su Oferta después de haber sido presentada, mediante el envío de una notificación por escrito, de conformidad con la Sección 23 de la laL, debidamente firmada por un representante autorizado, y que deberá incluir una copia de la autorización (o un poder notarial) . La sustitución o modificación correspondientes de la Oferta deberán acompañar a la notificación respectiva por escrito. Todas las notificaciones deberán obrar en manos del PNUD antes de la fecha límite de presentación, y habrán sido presentadas de conformidad con la Sección 23 (salvo en lo que se refiere a las notificaciones de retiro, que no requieren copias). Los respectivos sobres deberán estar claramente rotulados con las palabras "RETIRO/RENUNCIA", "SUSTITUCIÓN" o "MODIFICACIÓN".
- 25.3 Las Ofertas cuya retirada se solicite, serán devueltas sin abrir a los Licitantes.
- 25.4 Ninguna Oferta podrá ser retirada, sustituida o modificada en el periodo que vade la fecha límite para la presentación de Ofertas hasta la expiración del período de validez de las Ofertas especificado por el Licitante en el Formulario de Presentación de la Oferta o cualquier prórroga del mismo.

26. Apertura de Ofertas

El PNUD abrirá las Ofertas en presencia de un comité especial establecido por el PNUD y compuesto de al menos dos (2) miembros. Si se autoriza la presentación electrónica, los procedimientos específicos de apertura de las Ofertas electrónicas serán los que se especifican en la Hoja de Datos (HdD, n° 23).

En el momento de la apertura, se darán a conocer los nombres, los precios ofertados, las modificaciones y los retiros de Licitantes; el estado de las etiquetas, los sobres y los sellos; el número de carpetas y archivos, y todo otro tipo de detalles que el PNUD estime oportuno. No se rechazará ninguna Oferta durante el procedimiento de apertura, excepto en los casos de presentación tardía, cuyas Ofertas serán devueltas sin abrir a los Licitantes.

27. Confidencialidad

La información relativa a la revisión, evaluación y comparación de las Ofertas, y la recomendación de adjudicación del contrato, no podrá ser revelada a los Licitantes ni a ninguna otra persona que no participe oficialmente en dicho proceso, incluso después de la publicación de la adjudicación del contrato.

Cualquier intento por parte de un Licitante de influenciar al PNUD en la revisión, evaluación y comparación de las decisiones relativas a la Oferta o a la adjudicación del contrato podrá ser causa, por decisión del PNUD, del rechazo de su Oferta.

En el caso de que un Licitante no tenga éxito, podrá solicitar celebrar una reunión de información con el PNUD. El objetivo de dicha reunión es discutir los puntos fuertes y las debilidades de la presentación del Licitante, a fin de ayudar éste a mejorar las Ofertas que presente al PNUD. En estas reuniones, no se discutirá con el Licitante el contenido de otras Ofertas, ni se compararán éstas con la Oferta presentada por el Licitante.

E. EVALUACIÓN DE LA OFERTA

28. Examen preliminar de la Oferta

El PNUD examinará las Ofertas para determinar si está completa con respecto a los requisitos documentales mínimos, si los documentos han sido debidamente firmados, si el Licitante figura o no en la Lista 1267/1989 del Consejo de Seguridad de la ONU como terroristas o financiadores del terrorismo, o en lista del PNUD de proveedores inelegibles o retirados, y si la Oferta está en general conforme, entre otros indicadores que puedan utilizarse en esta etapa. El PNUD podrá rechazar cualquier Oferta en esta etapa.

29. Evaluación de la Oferta

- 29.1 El PNUD examinará la Oferta para confirmar que todos los términos y condiciones, con arreglo a los Términos y Condiciones Generales y las Condiciones Generales del PNUD, han sido aceptadas por el Licitante sin desviaciones ni reservas.
- 29.2 El equipo de evaluación revisará y evaluará las Ofertas sobre la base de su capacidad de respuesta a la Lista de Requisitos y Especificaciones Técnicas y demás documentación prevista, aplicando el procedimiento indicado en la Hoja de Datos (HdD, nº 25). El PNUD no podrá en absoluto hacer cambios en los criterios una vez que todas las Ofertas hayan sido recibidas.
- 29.3 El PNUD se reserva el derecho a realizar un ejercicio posterior a la calificación, con el objetivo de determinar a su plena satisfacción la validez de la información proporcionada por el Licitante. Este ejercicio de calificación deberá estar plenamente documentado y, entre los que se pueden enumerar en la Hoja de Datos (HdD, nº 33), podrá incluir, entre otros, una combinación de todos o alguno de los pasos siguientes:
 - a) Verificación de la exactitud, veracidad y autenticidad de la información proporcionada por el Licitante en los documentos legales, técnicos y financieros presentados;
 - b) Validación del grado de cumplimiento de los requisitos y criterios de evaluación de la laL, sobre la base de lo que hasta ahora haya podido hallar el equipo de evaluación;

- c) Investigación y verificación de referencias con las entidades gubernamentales con jurisdicción sobre el Licitante, o con cualquier otra entidad que pueda haber hecho negocios con el Licitante;
- d) Investigación y verificación de referencias con otros clientes anteriores sobre la calidad del cumplimiento de los contratos en curso o ya terminados;
- e) Inspección física de las instalaciones del Licitante, fábrica, oficinas u otras instalaciones—donde se realiza el negocio, con o sin previo aviso al Licitante;
- f) Pruebas y muestreos de los productos terminados similares a los requisitos del PNUD, si están disponibles, y
- g) Otros medios que el PNUD estime necesarios en cualquier momento dentro del proceso de selección previo a la adjudicación del contrato.

30. Aclaración de la oferta

Para ayudar en el examen, evaluación y comparación de ofertas, el PNUD podrá, a su discreción, solicitar a cualquier Licitante aclaración de su oferta.

La solicitud de aclaración del PNUD y la respuesta del Licitante se harán por escrito. Sin perjuicio de la comunicación escrita, no se buscará, ofrecerá ni permitirá ningún cambio en los precios o el contenido de la Oferta, excepto para proporcionar una aclaración y confirmar la corrección de cualquier error aritmético encontrado por el PNUD en la evaluación de la Oferta, de conformidad con Cláusula 35 de las IAL.

Cualquier aclaración no solicitada presentada por un Licitante con respecto a su oferta, que no sea una respuesta a una solicitud del PNUD, no será considerada durante la revisión y evaluación.

31. Aceptabilidad de la oferta

La determinación del PNUD de la aceptabilidad de una oferta se basará en el contenido de la oferta en sí.

Una oferta sustancialmente aceptable será aquella que cumpla con todos los términos, condiciones, especificaciones y otros requisitos de la ITB sin desviaciones, reservas u omisiones importantes.

Si una oferta no es sustancialmente aceptable, será rechazada por el PNUD y el Licitante no podrá hacerla válida posteriormente mediante la corrección de la desviación, reserva u omisión material.

32. Disconformidades, errores reparables y omisiones

32.1 Siempre que una Oferta sea sustancialmente aceptable, el PNUD podrá hacer caso omiso de cualquier caso de incumplimiento u omisiones en la oferta que, a juicio del PNUD, no constituya una desviación material.

32.2 Siempre que una Oferta responda sustancialmente, el PNUD podrá solicitar al Licitante que presente la información o documentación necesaria, dentro de un período de tiempo razonable, para rectificar las no conformidades no materiales u omisiones en la Licitación relacionadas con los requisitos de documentación. Dicha omisión no estará relacionada con ningún aspecto del precio de la Oferta. El incumplimiento del Licitante para cumplir con la solicitud puede resultar en el rechazo de su oferta.

32.3 Siempre que la Oferta sea sustancialmente receptiva, el PNUD corregirá los errores aritméticos de la siguiente manera:

- a) si hay una discrepancia entre el precio unitario y el total de la línea que se obtiene multiplicando el precio unitario por la cantidad, prevalecerá el precio unitario y se corregirá el total del rubro, a menos que en la opinión del PNUD haya una pérdida obvia del punto decimal en el precio unitario, en cuyo caso prevalecerá el total de la línea como se cita y se corregirá el precio unitario;
- b) si hay un error en un total correspondiente a la suma o resta de subtotales, prevalecerán los subtotales y se corregirá el total; y
- c) si hay una discrepancia entre las palabras y los números, la cantidad en palabras prevalecerá, a menos que la cantidad expresada en palabras esté relacionada con un error aritmético, en cuyo caso la cantidad en cifras prevalecerá sujeta a lo anterior.

32.4 Si el Licitante no acepta la corrección de los errores encontrados por el PNUD, su Oferta será rechazada.

F. ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

33. Derecho a aceptar, rechazar o considerar no aceptable cualquiera o todas las Ofertas

- 33.1 El PNUD se reserva el derecho de aceptar o rechazar cualquier Oferta, declarar una o todas las Ofertas no aceptables, y rechazar todas las Ofertas en cualquier momento antes de la adjudicación del contrato, sin incurrir en ninguna responsabilidad u obligación de informar a los Licitantes afectados de los motivos de la decisión del PNUD. Además, el PNUD no está obligado a adjudicar el contrato a la Oferta de precio más bajo.
- 33.2 El PNUD verificará y rechazará asimismo de inmediato las Ofertas correspondientes a Licitantes que figuren en la Lista Consolidada de las Naciones Unidas de Personas y Entidades Vinculadas con Organizaciones Terroristas, en la lista de proveedores suspendidos o retirados de la lista de proveedores de la División de Adquisiciones de la Secretaría de las Naciones Unidas, en la lista de proveedores inelegibles de las Naciones Unidas, y en otras listas de este tipo que puedan ser establecidas o reconocidas en la política del PNUD respecto a sanciones de los proveedores (Véase <http://www.undp.org/content/undp/en/home/procurement/business/protest-and-sanctions.html>)

34. Criterios de adjudicación

Antes del vencimiento del período de validez de la Oferta, el PNUD adjudicará el contrato al Licitante calificado y elegible que se estime responda a las exigencias de la Lista de Requisitos y Especificaciones Técnicas, y haya ofrecido el precio más bajo (Ver HdD, nº 32).

35. Derecho a modificar los requisitos en el momento de la adjudicación

En el momento de la adjudicación del Contrato, el PNUD se reserva el derecho a modificar la cantidad de bienes y/o servicios, hasta un máximo del veinticinco por ciento (25%) de la Oferta total, sin cambios en el precio por unidad o en otros términos y condiciones.

36. Firma del contrato

En el curso de quince (15) días a contar desde la fecha de recepción del Contrato, el Licitante que haya recibido la adjudicación firmará y pondrá fecha al Contrato y lo devolverá al PNUD.

Si el Licitante no consigue cumplir con el requisito de la Sección F.37 de la laL y si esta disposición es motivo suficiente para la anulación de la adjudicación y la pérdida de la Garantía de Ejecución, si procede, el PNUD podrá adjudicar el contrato al Licitante que cuya Oferta haya obtenido la segunda más alta calificación o convocar nueva licitación.

37. Garantía de Ejecución

Si se considera necesaria, se facilitará una Garantía de Ejecución, en la cantidad y la forma prevista en la Sección 9 y por el plazo indicado en la Hoja de Datos (HdD, nº 14), según proceda. Cuando se exija una garantía de ejecución, se deberá presentar dicho documento y la confirmación de su aceptación por el PNUD como condición de efectividad del contrato que vaya a ser suscrito entre el Licitante y el PNUD.

38. Garantía bancaria de pagos anticipados.

Excepto cuando los intereses de PNUD así lo requieran, el PNUD prefiere no hacer ningún pago por adelantado sobre los contratos (es decir, pagos sin haber recibido ningún producto). En caso de que el Licitante requiera un pago anticipado a la firma del contrato, y si dicha solicitud es aceptada debidamente por el PNUD, y cuando dicho pago anticipado exceda del 20% del valor de la Oferta total o exceda de 30.000 dólares EE.UU., el PNUD solicitará al Licitante que presente una garantía bancaria por el mismo importe del pago anticipado. La garantía bancaria de pago anticipado se presentará utilizando el formulario previsto al efecto en la Sección nº 10.

39. Reclamaciones de los proveedores

El procedimiento que establece el PNUD de reclamación para sus proveedores ofrece una oportunidad de apelación a aquellas personas o empresas a las que no se haya adjudicado una orden de compra o un contrato a través de un proceso de licitación competitiva. En caso de que un Licitante considere que no ha sido tratado de manera justa, podrá hallar en el siguiente enlace más detalles sobre el procedimiento de reclamación de los proveedores del PNUD:

<http://www.undp.org/content/undp/en/home/operations/procurement/business/protest-and-sanctions.html>

Instrucciones a los Licitantes
HOJA DE DATOS

Los datos que se indican a continuación relacionados con el suministro de bienes y servicios serán complementarios a las disposiciones de las Instrucciones a los Licitantes. En caso de conflicto entre las Instrucciones a los Licitantes y la Hoja de Datos, las disposiciones de la Hoja de Datos tendrán carácter preferente.

HdD, n°	Ref. a instrucciones	Datos	Instrucciones/Requisitos específicos
1		Título del proyecto:	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD.
2		Título de los trabajos o servicios:	“Contratación de Agencia(s) de Viajes para Prestar Servicios al Sistema de las Naciones Unidas –SNU- en Guatemala”. El objeto de la presente licitación consiste en la contratación de los servicios para el PNUD. Sin embargo, otras Agencias del SNU que deseen firmar su propio contrato, podrán hacerlo en los mismos términos y condiciones ofertadas y pactadas en el contrato con el PNUD. El PNUD suscribirá un Acuerdo a Largo Plazo (LTA por sus siglas en inglés), es decir no contempla obligaciones de volumen de negocios, sino el compromiso de mantener la tarifa por servicios (service fee) para un período de al menos tres (3) años. El LTA se firmará por un período inicial de 1 año, prorrogable anualmente, previa evaluación satisfactoria de los servicios, hasta por un período adicional de 2 años, haciendo un total de 3 años de servicios. De igual forma cualquier Agencia del SNU que desee firmar un contrato, lo firmará como mínimo por un plazo de 1 año. Se desea contratar un máximo de dos (2) agencias de viajes.
3		País:	Guatemala
4	C.13	Idioma de la Oferta:	✓ Español

5	C.20	Condiciones de presentación de Ofertas alternativas para partes o subpartes de los requisitos totales	✓ No permitidas
6	C.20	Condiciones de presentación de Ofertas alternativas	✓ No serán tenidas en cuenta
7	C.22	Se celebrará una conferencia previa a la Oferta, en:	✓ No se realizará conferencia previa.
8	C.21	Periodo de validez de la Oferta a partir de la fecha de presentación	✓ 90 días
9	B.9.5 C.15.4 b)	Garantía de Licitación	✓ No Aplica
10	B.9.5	Formas aceptables de Garantía de Licitación	En el presente proceso no se contempla la presentación de una garantía, toda vez que el contrato resultante será un Acuerdo a Largo Plazo (LTA por sus siglas en inglés) no contempla obligaciones de volumen de negocios, sino el compromiso de mantener la tarifa por servicios (service fee) para un período de al menos tres (3) años.
11	B.9.5 C.15.4 a)	Validez de la Garantía de Licitación	✓ No Aplica
12		Pago por adelantado a la firma del contrato	✓ No permitido
13		Indemnización fijada convencionalmente	✓ No se impondrá
14	F.37	Garantía de Ejecución	✓ No se solicita
15	C.17, C.17 b)	Moneda preferida de la Oferta y método de conversión de moneda	✓ Dólares de los Estados Unidos de América <i>Fecha de referencia para determinar el tipo de cambio operativo de la ONU: enero 2018 (Q7.3448 x US\$1.00)</i>
16	B.10.1	Fecha límite para la presentación de demandas y preguntas aclaratorias	Los Licitantes podrán solicitar al PNUD aclaraciones (únicamente por escrito) a más tardar el 2 de febrero de 2018.

			Las consultas se responderán a más tardar el 6 de febrero de 2018.
17	B.10.1	Detalles de contacto para la presentación de aclaraciones y preguntas ²	Atención a: Unidad de Adquisiciones Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) - Unidad de Adquisiciones 5ª. Avenida 5-55, Zona 14 Edificio Euro Plaza World Business Center, Torre IV, Nivel 10 Ciudad de Guatemala, 01014, Guatemala Email: procurement.gt@undp.org No se atenderán consultas anónimas, ni verbales.
18	B.11.1	Medio de transmisión de la Información Adicional a la laL, y respuestas y aclaraciones a las demandas de información	✓ Comunicación directa con los potenciales Licitantes por correo electrónico y publicada en el sitio de Internet http://procurement-notices.undp.org/view_notice.cfm?notice_id=43646
19	D.23.3	Nº obligatorio de copias de la Oferta que habrán de presentarse	Original: 1 Copias: 2 (copias fieles al original) Debe venir en físico, foliada y en tamaño carta. También en un medio digital dentro del sobre sellado remitir la oferta <u>completa</u> escaneada (en formato .pdf) y adicionalmente la oferta económica en formato Excel versión editable, con 2 decimales únicamente.
20	D.23.1 D.23.2 D.24	Dirección de presentación de la Oferta	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) - Unidad de Adquisiciones 5ª. Avenida 5-55, Zona 14 Edificio Euro Plaza World Business Center, Torre IV, Nivel 10 Ciudad de Guatemala, 01014, Guatemala
21	C.21 D.24	Fecha límite de presentación	Fecha: 19 de febrero de 2018 Hora: 10:00 horas (hora local)

² Esta persona y dirección de contacto han sido designadas oficialmente por el PNUD. El PNUD no tendrá obligación de responder o acusar recibo de una demanda de información cuando ésta haya sido enviada a otras personas o direcciones, aunque se trate de personal del PNUD.

22	D.23.2	Forma aceptable de presentar la Oferta	✓ Mensajería/Entrega en mano No se aceptarán ofertas enviadas por correo electrónico, ni ofertas fuera del plazo establecido. Identificar el sobre cerrado de la oferta con la siguiente información: Proceso: IAL PNUD – 1687/18 Atención: Unidad de Adquisiciones Oferente: _____ Dirección: _____ Teléfono: _____ Correo Electrónico: _____ NO ABRIR ANTES DE LAS 10:00 horas (hora local) del 19 de febrero de 2018
23	D.23.2 D.26	Condiciones y procedimientos de presentación y apertura electrónicas, si procede	No aplica.
24	D.23.1 c)	Fecha, hora y lugar de apertura de las Ofertas	Fecha: 19 de febrero de 2018 Hora: Inmediatamente después de vencido el plazo para la presentación de ofertas. Lugar: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) 5ª. Avenida 5-55, Zona 14 Edificio Euro Plaza World Business Center, Torre IV, Nivel 10 Ciudad de Guatemala, 01014, Guatemala Máximo 2 representantes por licitante.
25		Método de evaluación utilizado en la selección de la Oferta más aceptable	✓ Precio más bajo ofertado de una Oferta calificada/aceptable técnicamente.
26	C.15.1	Documentos de presentación obligatoria para establecer la calificación de los Licitantes	El Licitante deberá presentar con su oferta los siguientes documentos: Si es una empresa establecida en Guatemala, deberá presentar documentación en fotocopia de: Documentos legales

			➤ En el caso de sociedades, Escritura de Constitución y sus modificaciones, debidamente inscritas en el Registro Mercantil General de la República de Guatemala que evidencie que la empresa cuenta con mínimo cinco (5) años de constitución y que el objeto de la misma cubre a satisfacción los requerimientos del servicio que se pretende contratar. ➤ Patente de Comercio de Sociedad o de Comerciante Individual, extendida por el Registro Mercantil General de la República de Guatemala que evidencie que cuenta con mínimo cinco (5) años de constitución y que el objeto de la misma cubre a satisfacción los requerimientos del servicio que se pretende contratar. ➤ Copia de Licencia de IATA, número y vigencia de la misma. ➤ Documento Personal de Identificación (DPI) del Propietario y/o del Representante Legal. ➤ En caso de sociedades, el nombramiento del Representante Legal. ➤ Formulario de la declaración presentada ante la Superintendencia de Administración Tributaria – SAT – del Impuesto al Valor Agregado –IVA, previo a la presentación de ofertas, (último pago según el régimen en el que se encuentren inscritos). ➤ Formulario de la declaración presentada ante la Superintendencia de Administración Tributaria – SAT – del Impuesto Sobre la Renta –ISR, previo a la presentación de ofertas, (último pago según el régimen en el que se encuentren inscritos). ➤ Constancia de Inscripción y Modificación al Registro Tributario Unificado (RTU). ➤ Copia de balances de los años 2014, 2015 y 2016 ➤ A nivel de personal requerido: El Licitante deberá presentar el currículum vitae de la/s persona/s que atenderán los requerimientos del PNUD de acuerdo con los requisitos solicitados en las especificaciones técnicas y comprometerse a contar con el personal de igual o superiores calificaciones en caso otras Agencias del SNU contraten el servicio. El curriculum deberá estar firmado por el Representante Legal así como la persona propuesta. ➤ Presentar mínimo 3 cartas de recomendación de clientes (o contratos y finiquitos), a los que les hayan prestado servicios por montos similares durante los últimos 3 años (indicando como mínimo: servicios adquiridos, nombre del Contratado, nombre del Contratante, descripción de los servicios prestados,
--	--	--	--

			fecha de los servicios, los montos involucrados en los mismos. ➤ Presentación de copia completa de la Sección 3 Lista de Requisitos y Especificaciones Técnicas de estos Documentos de Licitación, completando y firmando el cuadro de su aceptación que se encuentra al final de la Sección. En el caso de los licitantes que residen en el extranjero, deberán presentar documentación legal de su país igual o equivalente a la requerida a las empresas establecidas en Guatemala y adicional: Datos de la empresa con presencia local, que brindará el soporte, y copia del contrato o convenio firmado con dicha empresa; Oferta Financiera presentada por el Oferente El Oferente deberá presentar el Formulario de Oferta firmado por el Representante Legal de la empresa, facultado para ello en cada una de sus páginas y con sello de la empresa.
27		Otros documentos que se puedan presentar para establecer la elegibilidad	Ninguno.
28	C.15	Estructura de la Oferta Técnica y lista de documentos que habrán de presentarse	✓ Sección 3: Lista de Requisitos y Especificaciones técnicas firmadas ✓ Sección 4: Formulario de la Oferta ✓ Sección 5: Documentos que avalan la elegibilidad y las calificaciones del Licitante y todos los documentos indicados en esta Hoja de Datos, numeral 26, C. 15.1. ✓ Sección 6: Formulario de Oferta Técnica ✓ Sección 7: Formulario de Oferta Financiera Estas secciones y todos los documentos que las integran deben estar debidamente completadas y firmadas cuando corresponda (por el representante legal o persona autorizada con documento legal que se deberá adjuntar) y adjuntos a la Oferta.
29	C.15.2	Última fecha prevista para el inicio del Contrato	Primera quincena de abril 2018
30	C.15.2	Duración máxima prevista del Contrato	El servicio será contratado por un período inicial de 1 año, el cual podrá ser renovado en forma anual hasta por 2 años adicionales, por mutuo acuerdo de las partes. Lo anterior sujeto a la evaluación anual de los servicios

			sobre el cumplimiento de los Términos de Referencia y también sobre el costo de los pasajes ofrecidos, verificando que los mismos sean los más convenientes de acuerdo a los precios vigentes en la fecha de la solicitud y que la Agencia de Viajes está aplicando los valores de costo de sus servicios de acuerdo a lo ofertado.
31		El PNUD adjudicará el Contrato a:	Uno o dos licitantes. El PNUD adjudicará los servicios mediante un Acuerdo a Largo Plazo a un máximo de dos (2) licitantes calificados cuyas ofertas, luego de haber sido evaluadas hayan ofertado el precio más bajo (service fee), sean consideradas como las que más se ajustan a los requerimientos de la Organización y de la actividad involucrada. El Contratante se reserva el derecho de adjudicar a una o dos agencias de viajes y de realizar la contratación con implante incluido o sin implante.
32	F.34	Criterios para la adjudicación del Contrato y la evaluación de Ofertas	<u>Criterios de adjudicación</u> ✓ Cumplimiento de los siguientes requisitos de calificación: <u>Criterios de evaluación de la Oferta</u> ✓ Cumplimiento de la validez de la oferta; ✓ Cumplimiento con los documentos y requisitos indicados en esta Hoja de Datos, numerales 26 y 28; ✓ Promedio de los últimos tres años del índice de liquidez $> 1 = (\text{activo circulante} / \text{pasivo circulante})$. ✓ Promedio de los últimos tres años del índice de endeudamiento $< 1 = (\text{pasivo total} / \text{activo total})$ ✓ Información de demandas, arbitraje u otro tipo de litigio pendiente que involucre y pueda tener impacto sobre más del 50% del activo total de la empresa ✓ Conformidad plena de la Oferta con los Requisitos Técnicos de acuerdo con lo solicitado y la propuesta técnica presentada; ✓ Menor precio evaluado (máximo 2 licitantes con los 2 menores precios evaluados).
33	E.29.	Medidas posteriores a la evaluación / post calificación	Queda a discreción realizar la: ✓ Verificación de la exactitud, veracidad y autenticidad de la información proporcionada por el Licitante en los documentos legales, técnicos y financieros

			presentados; ✓ Validación del grado de cumplimiento de los requisitos de la IaL y criterios de evaluación sobre la base de los hallazgos del equipo de evaluación; ✓ Investigación y verificación de referencias con otros clientes anteriores sobre la calidad del cumplimiento de los contratos en curso o anteriores terminados;
34		Condiciones para determinar la efectividad del contrato	✓ Notificación de adjudicación y firma del documento contractual.
35		Otras informaciones relativas a la IaL	Todos los documentos relacionados con esta IAL serán publicados en la página de Internet de PNUD:http://procurement-notice.undp.org/view_notice.cfm?notice_id=43646 IAL 15.2 : El segundo párrafo ni las literales a) b) y c) de la IAL 15.2 No Aplican para esta licitación. IAL 18.1 : La literal a) no aplica para esta licitación. IAL 37: El Numeral 37 no aplica para esta licitación. IAL 38 : El Numeral 38 no aplica para esta licitación.

Sección 3a: Lista de Requisitos y Especificaciones Técnicas

1. OBJETIVO BÁSICO

Contratación de una o dos Agencias de Viajes para la provisión de servicios para el PNUD y otras agencias del Sistema de las Naciones Unidas (SNU) en Guatemala³ y sus Proyectos, quienes de manera individual se constituirán en contratante.

El Contratante se reserva el derecho de seleccionar y utilizar 1 ó 2 agencias de viajes y en el caso que 2 agencias sean seleccionadas, se le podrá solicitar a cada una presentar su cotización para cada solicitud de boleto. En caso de precios iguales, cada solicitante podrá decidir a qué Agencia de Viajes le otorga la compra con base al servicio y agilidad brindada.

El PNUD suscribirá un contrato por un período inicial de 1 año, prorrogable anualmente, previa evaluación de los servicios, hasta por un período adicional de 2 años, haciendo un total de 3 años de servicios.

La agencia de viajes debe estar anuente a que cualquier otra Agencia del SNU que desee suscribir su propio contrato, pueda hacerlo en los mismos términos y condiciones pactadas en el contrato con el PNUD.

En su capacidad como agencia de viajes formalmente establecida, deberá estar debidamente autorizada bajo las leyes y reglamentos vigentes de la República de Guatemala, así como de las instituciones internacionales (IATA, etc.) y nacionales que regulan todo lo relacionado con el área y proporcionar los servicios que se indican en esta sección.

2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS

La agencia de viajes proporcionará los siguientes servicios básicos al PNUD y a cualquiera de las Agencias del SNU que desee suscribir un contrato, conforme a lo siguiente.

2.1 Logística de Viajes

- a) Cotización de boletos de transporte aéreo, terrestre o marítimo para los viajes oficiales del personal del SNU que sean solicitados. Se presentarán en cada caso tres diferentes cotizaciones de itinerarios con sus respectivas tarifas, líneas aéreas y explícitamente las restricciones que pudiere tener el boleto incluyendo dentro de las cotizaciones los descuentos otorgados por las aerolíneas al SNU y todos los impuestos requeridos. Los precios cotizados deberán ser netos a pagarse. Será

³ Incluye Agencias, Fondos y Programas del Sistema de Naciones Unidas (SNU). Entre otros: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA), Programa Mundial de Alimentos (PMA), Voluntarios de Naciones Unidas (UNV), Programa Conjunto de las Naciones Unidas sobre el VIH/SIDA (ONUSIDA), Oficina de Coordinación de Seguridad del SNU (UNDSS), Oficina del Alto Comisionado de los Derechos Humanos (OACNUDH), Fondo para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) y Organización Mundial de la Salud / Organización Panamericana de la Salud (OPS/OMS); en adelante Agencias del SNU.

decisión final del solicitante la selección de cuál se usará.

- b) Preparar itinerarios de viaje para todo viaje oficial previo a la partida del viajero que incluyan como mínimo 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.
- c) Realizar las reservaciones respectivas de acuerdo a las confirmaciones de itinerarios que le sean remitidas por los viajeros y que se enmarquen dentro de los lineamientos y regulaciones del PNUD y/o de las Agencias del SNU.
- d) Emisión de boletos aéreos in situ: la emisión de boletos se realizará con base al itinerario aprobado por el solicitante, utilizando en todo momento como criterio fundamental las regulaciones de viaje del PNUD y/o de las Agencias del SNU, cuyo principio consiste en aplicar la ruta más directa hacia el lugar de destino, con la tarifa más económica disponible. Cada una de las Agencias del SNU proporcionará a la agencia de viajes adjudicada sus políticas y regulaciones detalladas sobre el tema de viajes, con el fin de que sea puesto en práctica por las personas que se designen para prestar el servicio.
- e) 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 dicha situación al viajero, a la hora de entregarle el boleto o bien indicarlo en el itinerario que le proporcione.
- f) Entrega/Envío del boleto emitido, la agencia acordará con el pasajero el lugar y hora de entrega del boleto respectivo, por lo menos con 24 horas de anticipación de la hora estimada de partida. En caso la agencia de viajes no entregara el boleto en el tiempo previsto, por causas ajenas al pasajero, ésta se comprometerá a entregarlo en el lugar indicado por el pasajero.
- g) Facturación: La facturación de cada boleto se hará por separado, para cada contrato que se suscriba, ya que cada contratante será responsable del pago de dichos boletos y del suministro de las exenciones de IVA y de boletos aéreos respectivas. Las facturas deberán presentarse con los siguientes adjuntos: a) un listado adjunto en donde se indique: nombre del viajero, fecha del viaje, ruta, número del boleto, nombre del pasajero y costo, b) una copia de la autorización y c) una fotocopia completa de toda la documentación.

Se requiere un crédito de 30 días, para efectuar los pagos de los servicios.

2.2 Otros servicios

- a) Elaboración de boletas de exención en el caso del PNUD:
 - a.1 Constancia de Exención del Impuesto al Valor Agregado (IVA): Para la elaboración de la boleta de IVA se deberá remitir al Departamento de Contabilidad del PNUD copia del boleto, datos para elaboración de la exención de IVA y copia de la autorización respectiva (aplicable para las Agencias, Fondos, Programas y Proyectos que utilizan el NIT del PNUD y que están ubicadas en el Edificio Euro Plaza).
 - a.2 Las boletas de exoneración serán firmadas únicamente por las personas designadas por el PNUD, según se vayan emitiendo los boletos y de acuerdo al procedimiento interno establecido.
 - a.3 Elaboración de boletas de exención para el resto de Agencias del SNU: La agencia de viajes se comunicará con su contacto en cada agencia del SNU, para que les sea proporcionada la constancia de Exención del Impuesto al Valor Agregado -IVA.
- b) Efectuar los cambios o cancelaciones requeridas, obteniendo los reembolsos que correspondan a favor de la Agencia del SNU que solicitó el boleto, cuando aplique.
- c) Asesorar en la obtención de visas y, en caso necesario, otros permisos para los viajeros, su equipaje y/o mascotas, así como apoyar en 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.
- 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 (Assist Card o similares) 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 al contratante de boletos aéreos no utilizados, de acuerdo con las regulaciones de las líneas aéreas.
- g) La agencia de viajes deberá capacitar a personal del SNU, en el marco de cada contrato, sobre clases de boletos existentes, las restricciones que le aplican a cada una y cualquier otra información que facilite la buena comunicación y servicio.
- h) Se deberá contar con un servicio propio de mensajería externa al SNU para la prestación de los servicios.
- i) Cualquier otro servicio que la agencia de viajes pueda prestar deberá ser detallado explícitamente indicando si tendrá costo o no para el contratante y el monto

respectivo. Ejemplo: Reservaciones de hotel a nivel mundial, tours, etc.

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 Guatemala, apoyo en sus arreglos de viaje, tales como: Reconfirmaciones de vuelo, cambio de itinerarios, cambio de vuelos, reemisión de boletos, tours internos, etc.
- b) Reservación de salas VIP y gestión de Upgrades cuando le sea requerido.
- c) Gestión de boletos con puntos y/o millas acumuladas por el PNUD y/o Agencias del SNU, ante las líneas aéreas, cuando se le requiera.
- d) La agencia de viajes podrá atender las necesidades personales de los funcionarios y/o personal del PNUD y/o Agencias del SNU, 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 PNUD no asumirá ninguna responsabilidad por el costo de cualquier gestión de viaje de índole personal de sus funcionarios, personal y/o dependientes.

Se agrega a los Términos de Referencia el Anexo A. Normas de Desempeño y Calidad de Servicio para Agencias de Viajes las cuales debe cumplir la(s) agencia(s) de viajes seleccionada(s).

3. IMPLANTES

(EL CONTRATANTE DECIDIRÁ PREVIO A ADJUDICAR SI SERÁ REQUERIDO O NO)

Además de contar con las oficinas centrales (agencia sede), para los efectos de esta IAL, se solicita lo siguiente:

3.1 Implante principal

La agencia instalará un implante autorizado por la IATA en las oficinas del PNUD, si así se le requiere. Estará ubicado en las oficinas del PNUD (5ª. Avenida 5-55 zona 14, Edificio Euro Plaza World Business Center, Torre IV, Nivel 11). Este implante será utilizado para uso exclusivo del PNUD, sus proyectos y/u otras Agencias del SNU, ubicados en el Edificio Euro Plaza.

El implante deberá contar con el equipo apropiado, autorizaciones legales y personal calificado para cumplir con las responsabilidades que le corresponden de conformidad con los términos del contrato. Asimismo, deberá contar con terminales de su sistema de reservas de boletos, impresora de boletos aéreos, caja fuerte, etc. u otro medio tecnológico que la empresa considere necesaria para dar el servicio.

3.2 Implantes adicionales

La agencia deberá estar en capacidad de instalar implante(s) en condiciones similares al implante principal ubicado en PNUD, en alguna otra Agencia del SNU, si así le fuere requerido al momento de suscribir el contrato

4. PERSONAL ASIGNADO

- 4.1 El personal asignado estará conformado por al menos dos personas, una ubicada en la Agencia sede y una ubicada en el implante, quienes serán personas altamente calificadas y actuarán como puntos focales principales de las operaciones diarias del contrato.

Si el contratante decide no contar con implante, la Agencia de viajes sede deberá poner a disposición al menos dos personas para prestar el servicio.

- 4.2 La agencia de viajes 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 del contratante.

- 4.3 Las personas asignadas tanto en el implante principal como en la Agencia central, no podrán ser cambiadas sin el previo consentimiento expreso del contratante, salvo por causas de fuerza mayor o falta grave (renuncia irrevocable, mal comportamiento o similares) o a solicitud del contratante. Podrán ser apoyadas por personal adicional de la agencia de viajes, según sea necesario (mensajeros, agentes de viajes, contador, etc.). Para la nueva persona deberá presentar el curriculum vitae y será evaluada y aprobada por el contratante..

- 4.4 Cada una de las personas propuestas **deberá** cumplir con los siguientes requisitos:

- Tiempo de experiencia general en el medio (4 años mínimo).
- Experiencia con cuentas corporativas de empresas multinacionales y/u organismos internacionales (2 años mínimo).
- Al menos contar con estudios a nivel diversificado; deseable tener estudios a nivel técnico relacionados con el área.
- Bilingüe (Español/Inglés). Nivel avanzado en: lectura, escritura, conversación y comprensión.
- Con suficiente madurez y experiencia para tomar decisiones, dispuestos(as) a aprender y aplicar las regulaciones de viaje del PNUD o de las Agencias del SNU que suscriban un contrato.
- Experiencia en atención al viajero, capacidad de trabajo en equipo y habilidades de comunicación.
- Conocimiento del manejo de sistemas de reservaciones y tipo de boletos que emiten las líneas aéreas.
- Manejo avanzado de computadoras (Microsoft office).

- 4.5 La agencia de viajes deberá proporcionar las hojas de vida del personal propuesto, detallando su experiencia, calificaciones, etc. El contratante se reservará el derecho de aceptar o no al personal propuesto por la agencia de viajes.

5. MOBILIARIO Y EQUIPO

Para poder brindar el servicio, la agencia de viajes deberá contar como mínimo con lo siguiente:

- 5.1 **En la oficina central (agencia sede)**, con dos sistemas de reservaciones utilizados por los mayores proveedores de servicio aéreo (SABRE y AMADEUS), equipo y mobiliario de oficina adecuado, facilidad de comunicaciones, etc.
- 5.2 La oficina del **implante** deberá cumplir con lo siguiente:
 - a) Contar con al menos un sistema de reservaciones utilizado por los mayores proveedores de servicio aéreo (SABRE y/o AMADEUS), para efectos de poder proveer información en el momento en que se requiera.
 - b) A partir del inicio del contrato, contar con computadora con conexión de internet ISDN, impresora y un aparato de fax; equipo que será utilizado por la persona que prestará los servicios en el implante y cualquier otro insumo que de común acuerdo entre las partes se considere necesario para el suministro de los servicios requeridos.
 - c) Contar con servicio de correo electrónico y direcciones de correo electrónico para cada uno de los miembros asignados, para facilitar la comunicación entre la agencia de viajes y las Agencias.

6. HORARIOS DE SERVICIO

- 6.1 Horario del implante: El horario normal será de 08:00 a 17:00 horas, de lunes a viernes, con una hora de almuerzo al medio día. Esto excluirá los días de feriado nacionales observados por las Agencias del SNU en el país.
- 6.2 Horario de la agencia central: De 08:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes con servicio continuo sin cerrar al medio día y sábados de 08:00 a 12:00 horas. Esto excluirá los días de feriado nacionales observados en el país.
- 6.3 Atención en horarios no hábiles: A través del número telefónico o dispositivo de atención las 24 horas en situaciones de emergencia de los viajeros.

7. CONTACTOS

- 7.1 La agencia de viajes entregará al contratante una lista de nombres, direcciones, números telefónicos y servicios de localizadores del personal asignado para cada contrato.
- 7.2 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 proporcionar la dirección de su domicilio, y tener

medios de comunicación accesibles las 24 horas del día para emergencias (línea de teléfono, celular o localizador). Esta información deberá ser actualizada periódicamente.

8. FACILIDADES QUE EL PNUD OFRECE PARA LA INSTALACION DEL IMPLANTE, SI ASÍ LO REQUIRIERA:

8.1 Infraestructura, mobiliario y equipo:

La oficina del PNUD proveerá al implante, sin costo para la agencia, lo siguiente:

- a) un espacio físico en pasillo de 1.60 x 1.90 metros
- b) dos (2) escritorios tipo secretarial de madera de tres gavetas
- c) dos (2) sillas tipo secretarial
- d) una credenza de madera de 0.90 x 0.80 x 0.46 metros
- e) un aparato telefónico

8.2 Servicios sin costo adicional:

- a) electricidad
- b) agua
- c) conexión de teléfono con dos líneas directas una para teléfono y otra para fax (llamadas locales únicamente)
- d) acceso a Internet
- e) servicio de mensajería interna, limpieza de oficinas y fumigación
- f) acceso a fotocopidora

8.2 Otros servicios con posibilidad de costo adicional para la agencia:

La conexión de teléfono, fax y fotocopidora será para uso exclusivo de las actividades inherentes al servicio. En caso de que el PNUD llegara a determinar uso inapropiado de estos servicios, corresponderá a la agencia de viajes hacerse cargo de los costos que esto conlleve. Se solicitará a la persona encargada de la oficina del implante suministrar mensualmente un listado de las comunicaciones internacionales que haya realizado, indicando fecha, hora, número de teléfono o fax y propósito de la comunicación, para ser cotejados con los informes que el PNUD genera en su sistema de telefonía.

Datos Estadísticos de Años Anteriores:

	Número de Boletos 2016	Número de Boletos 2017
PNUD	527	448
Otras Agencias del SNU	494	533

ANEXO

NORMAS DE DESEMPEÑO Y CALIDAD DE SERVICIO PARA AGENCIAS DE VIAJES

La agencia de viajes deberá prestar sus servicios y entregar sus productos de acuerdo con las siguientes normas mínimas de desempeño 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 regulares cada dos días.
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	24 horas hábiles 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	Cero-Devoluciones debido a aclaraciones/explicaciones.

Producto/Servicio	Atributo de Desempeño	Definición	Norma/ Nivel de Desempeño
		transparentes y fáciles de entender	
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.
	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.

Declaro de conformidad que todas las especificaciones técnicas solicitadas han sido comprendidas perfectamente, que serán sostenidas y cumplidas ante el Contratante, en caso de ser adjudicados.

Nombre del Representante Legal del Oferente: _____

Nombre del Oferente: _____

Firma: _____ Sello: _____

Sección 3b: Información Adicional de los Servicios

Además de la Lista de Requisitos del texto que antecede, se ruega a los Licitantes tomen nota de los siguientes requisitos, condiciones y servicios relacionados con el total cumplimiento de los requisitos:

Condiciones de prestación de los servicios	✓ Los servicios deberán ser prestados en plaza
Dirección exacta del lugar de prestación de los servicios	✓ Opción con implante para el PNUD: en 5ª. Avenida 5-55 Zona 14, Edificio Europlaza Torre IV Nivel 10. Cada Agencia del SNU que suscriba un contrato y requiera implante, al suscribir el contrato indicará la dirección donde debe ser instalado. ✓ Opción sin implante: Oficinas de la Agencia de Viajes vía telefónica.
Modo de transporte preferido	No Aplica
Transportista preferido del PNUD, si procede	No Aplica
Distribución de los documentos de embarque (<i>si se utiliza un transportista</i>)	No Aplica
Fecha de entrega	Se estima que el contrato inicie en la primera quincena de abril 2018.
El despacho de aduana, si procede, lo realizará el:	No Aplica
Inspección ex fábrica/previa al embarque	No Aplica
Inspección a la entrega	Toda inspección y revisión de los servicios prestados estará a cargo de la persona que solicite el servicio. La supervisión del contrato por parte del PNUD estará a cargo del Director de País del PNUD o la persona que él designe.
Requisitos de prestación de los servicios	Según lo requerido en la Sección 3a. Lista de Requisitos y Especificaciones Técnicas.
Requisitos de verificación	Según lo indicado en la Sección 3a. Lista de Requisitos y Especificaciones Técnicas.
Ámbito de la formación en materia de operación y mantenimiento	No Aplica
Encargos	No Aplica
Requisitos de soporte técnicos	No Aplica
Condiciones de pago	Según lo indicado en la Sección 3.A Lista de Requisitos y

	Especificaciones Técnicas el pago será mensual en función de los boletos adquiridos durante el mes. ✓ El PNUD efectuará los pagos al Contratista dentro de los 30 días de la aceptación de la factura y documentación correspondiente, al mes vencido de los servicios prestados, si los expedientes de pago cumplen con todos los requisitos establecidos en el contrato.
Condiciones para la liberación del pago	El Contratante le pagará al Contratista de la manera siguiente y dentro de los plazos siguientes, según el desglose de los precios incluido en la oferta económica. Los pagos se efectuarán en Quetzales. CONDICIONES DE PAGO del PNUD. Las facturas deberán presentarse con los siguientes adjuntos: a) una lista adjunto en donde se indique: nombre del viajero, fecha del viaje, ruta, número del boleto, nombre del pasajero y costo, b) una copia de la autorización y c) una fotocopia completa de toda la documentación. Los pagos se efectuarán mediante cheque o transferencia bancaria a nombre de la agencia de viajes. La moneda de pago será Quetzales. Facturas: Las facturas serán preparadas y enviadas a las oficinas del PNUD ubicadas en la 5ª- Avenida 5-55, Zona 14, Torre IV, Nivel 10. Todas las facturas deberán contener la siguiente información: ▪ Factura a nombre de: <i>Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo</i> ▪ NIT: 312583-1 ▪ Descripción: <i>Descripción del servicio prestado, período, Contrato No.</i> ▪ Indicar el régimen tributario al que está inscrito. Todas las facturas emitidas deberán incluir el Impuesto al Valor Agregado (IVA), el cual se pagará con apego a las disposiciones contenidas en la Ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA), Decreto Número 27-92 del Congreso de la República de Guatemala, mediante una constancia de exención extendida por el PNUD por el monto del impuesto cargado en cada factura. Cada Agencia del SNU que suscriba un contrato adecuará la información de acuerdo a sus políticas y procedimientos de pago.
Servicios posventa exigidos	✓ Ninguno

Toda la documentación, incluidos catálogos, instrucciones y manuales operativos estará escrita en el siguiente idioma:	✓ preferiblemente en español
---	-------------------------------------

Sección 4: Formulario de Presentación de la Oferta⁴

(Este documento deberá presentarse en papel de cartas con el encabezamiento del Licitante. Salvo en los campos que se indican, no se podrán introducir cambios en este modelo.)

[Indíquese: lugar, fecha]

A: Señor
Edgar Najera
Oficial a Cargo
PNUD Guatemala

Estimado señor Najera:

Los abajo firmantes tenemos el placer de dirigirnos a ustedes para ofrecer al PNUD y Agencias del SNU los servicios de Agencia de Viajes para el SNU en Guatemala, conforme a los requisitos que se establecen en la Invitación a Licitación de fecha 19 de enero de 2018. De igual manera, remitimos nuestra propuesta, que incluye la Oferta Técnica y la oferta financiera para:

Opción ⁵	Marcar con X si lo oferta
Servicios con Implante	
Servicios sin Implante	

Por la presente declaramos que:

- a) toda la información y las afirmaciones realizadas en esta Oferta son verdaderas, y aceptamos que cualquier malinterpretación contenida en ella pueda conducir a nuestra descalificación;
- b) no estamos incluidos actualmente en la lista de proveedores suspendidos o retirados de la ONU u otro tipo de agencia de la ONU, ni estamos asociados con ninguna empresa o individuo que aparezca en la Lista 1267/1989 del Consejo de Seguridad de la ONU;
- c) no estamos en situación de bancarrota pendiente, o litigios pendientes o ninguna otra acción legal que pudiera poner en peligro nuestra operación como empresa en funcionamiento, y
- d) no utilizamos ni tenemos previsto emplear a ninguna persona que esté o haya estado empleada recientemente por la ONU o el PNUD.

Confirmamos que hemos leído y entendido, y por consiguiente aceptamos plenamente la Lista de Requisitos y Especificaciones Técnicas que describe los deberes y responsabilidades que se requieren de nosotros en esta laL, así como los Términos y Condiciones Generales de Contratación del PNUD.

Asimismo, manifestamos nuestro compromiso de respetar la presente Oferta durante **90 días**, según se indica en la Hoja de Datos.

En caso de aceptación de nuestra Oferta, nos comprometemos a iniciar los suministros de bienes y la

⁴No se hará ninguna modificación ni supresión a este formulario. Cualquier modificación o supresión puede llevar al rechazo de la Oferta.

⁵ El PNUD y cada una de las agencias del SNU podrá decidir si desea los servicios con implante o sin implante.

provisión de servicios para el PNUD a más tardar en la fecha indicada en la Hoja de Datos.

Estamos plenamente conscientes y reconocemos que el PNUD y/o las Agencias del SNU no tiene(n) la obligación de aceptar esta Oferta, que nos corresponde a nosotros asumir todos los costos relacionados con su preparación y presentación, y que en ningún caso será el PNUD y/o las Agencias del SNU responsable(s) o estará(n) vinculado(s) a dichos costos, con independencia del desarrollo y resultado de la evaluación.

Atentamente les saluda,

Firma autorizada (Representante Legal) [*firma completa e iniciales*]: _____

Nombre y cargo del firmante (Representante Legal): _____

Nombre de la empresa: _____

Información de contacto: _____

[sírvanse sellar esta carta con el sello de su empresa]

Sección 5: Documentos que avalan la elegibilidad y las calificaciones del Licitante

Formulario de informaciones del Licitante⁶

Fecha: [indíquese la fecha (día, mes y año) de presentación de la Oferta]

laL No.: PNUD – 1687/18

Página _____ de _____ páginas

1. Nombre legal del Licitante [indíquese el nombre legal del Licitante]		
2. Si se trata de un Joint Venture, nombre legal de cada una de las partes: [indíquese el nombre legal de cada una de las partes de Joint Venture]		
3. País o países actuales o previstos para el registro/operación: [indíquese el país de registro actual o previsto]		
4. Año de registro en dicho lugar: [indíquese el año de registro del Licitante]		
5. Países donde opera	6. N° de empleados en cada país	7. Años de operación en cada país
8. Dirección o direcciones legal(es) de registro/operación: [indíquese la dirección legal del Licitante en el país de registro]		
9. Monto y descripción de los tres (3) contratos mayores realizados durante los últimos cinco (5) años		
10. Última calificación crediticia (con puntuación y fuente, si las hay)		
11. Breve descripción de la historia judicial (litigios, arbitrajes, reclamaciones, etc.), con indicación de la situación actual y los resultados, en los casos ya resueltos.		
12. Información sobre el representante autorizado del Licitante Nombre: [indíquese el nombre del representante autorizado del Licitante] Dirección: [indíquese la dirección del representante autorizado del Licitante] Teléfono/Fax: [indíquese los números de teléfono y fax del representante autorizado del Licitante] Dirección de correo electrónico: [indíquese la dirección electrónica del representante autorizado del Licitante]		
• ¿Está usted incluido en la Lista Consolidada 1267/1989 de las Naciones Unidas? (Sí / No)		

⁶El Licitante completará este formulario siguiendo las instrucciones. Además de proporcionar información adicional, no se permitirá realizar ninguna modificación del formulario ni se aceptarán sustituciones.

14. Se adjuntan copias de los documentos originales siguientes:

- ☐ Todos los requisitos documentales que se establecen en la Hoja de Datos
- ☐ Si se trata de un Joint Venture/Consortio, copia del memorando de entendimiento o carta de intenciones para la creación de un la JV/consorcio, o registro de JV/consorcio, si lo hay
- ☐ Si se trata de una corporación pública o una entidad controlada o propiedad del Estado, documentos que establecen la autonomía financiera y legal y el cumplimiento del derecho mercantil.

Formulario de informaciones sobre socios de un Joint Venture (si se encuentra registrado)⁷

Fecha: [indíquese la fecha (día, mes y año) de presentación de la Oferta]

laL No.: PNUD- 1687/18

Página _____ de _____ páginas

1. Nombre legal del Licitante [indíquese el nombre legal del Licitante]		
2. Nombre legal del asociado al JV: [indíquese el nombre legal de asociado]		
3. País de registro de la JV: [indíquese el país de registro de la empresa mixta]		
4. Año de registro: [indíquese el año de registro del asociado]		
5. Países donde opera	6. N° de empleados en cada país	7. Años de operación en cada país
8. Dirección o direcciones legal(es) de registro/operación: [indíquese la dirección legal del asociado en el país de registro]		
9. Valor y descripción de los tres (3) contratos mayores realizados durante los últimos cinco (5) años		
10. Última calificación crediticia (si la hay)		
11. Breve descripción de la historia judicial (litigios, arbitrajes, reclamaciones, etc.), con indicación de la situación actual y los resultados en los casos ya resueltos.		
12. Información sobre el representante autorizado del asociado al JV Nombre: [indíquese el nombre del representante autorizado del asociado a Joint Venture] Dirección: [indíquese la dirección del representante autorizado del asociado a Joint Venture] Teléfono/Fax: [indíquese el teléfono/fax del representante autorizado del asociado a la Joint Venture] Dirección de correo electrónico: [indíquese la dirección electrónica del representante autorizado del asociado a Joint Venture]		
14. Se adjuntan copias de los documentos originales siguientes: [márquense el cuadro o los cuadros de los documentos originales que se adjuntan]		
☐ Todos los requisitos documentales que se establecen en la Hoja de Datos		
☐ Artículos de la incorporación o Registro de la empresa citada en el punto 2 supra.		
☐ Cuando se trate de una entidad de propiedad pública, los documentos que establecen su autonomía financiera y legal y sujeción al Derecho Comercial.		

⁷El Licitante completará este formulario siguiendo las instrucciones. Además de proporcionar información adicional, no se permitirá realizar ninguna modificación del formulario ni se aceptarán sustituciones.

Sección 6: Formulario de Oferta Técnica⁸

INVITACIÓN A LICITAR PNUD -1687/18

"Contratación de Agencia de Viajes para Prestar Servicios al Sistema de las Naciones Unidas –SNU- en Guatemala"

Nombre de la empresa u organización licitantes:	
No. licencia de IATA vigente	
País de registro:	
Nombre de la persona de contacto para esta Oferta:	
Dirección:	
Teléfono / Fax:	
Correo electrónico:	

SECCIÓN 1: EXPERIENCIA DE LA EMPRESA U ORGANIZACION

En esta Sección se debe explicar, en su totalidad, los recursos del Licitante en términos de personal e instalaciones necesarias para la realización de los servicios.

- 1.1. Breve descripción del Licitante como entidad: Proporcionen una breve descripción de la empresa u organización que presenta la Oferta, sus mandatos legales y actividades de negocios autorizadas, el año y el país de constitución, los tipos de actividades llevadas a cabo, el presupuesto anual aproximado, etc. Incluyan referencias a su buena reputación o cualquier antecedente de litigios / arbitrajes en que haya estado implicada la empresa u organización y que pudiera afectar negativamente o tener repercusión en la ejecución de los servicios, con indicación de la situación o el resultado de este litigio / arbitraje.
- 1.2. : Proporcionen los últimos 3 informes financieros auditados (2014, 2015 y 2016) (declaración de ingresos y balance), describa la capacidad financiera (liquidez, líneas de créditos standby, etc) del licitante para contratar. Incluyan cualquier indicación de la calificación de crédito, calificación de la industria, etc.
- 1.3. Trayectoria y experiencias: Proporcionen la siguiente información relativa a la experiencia empresarial en los últimos cinco (5) años, que tenga relación o sea relevante para las exigencias del presente Contrato.

Nombre del proyecto	Cliente	Valor del contrato	Periodo de actividad	Tipos de actividades realizadas	Situación o fecha de terminación	Referencias de contacto (nombre, teléfono, correo)

⁸Las Ofertas Técnicas que no sean presentadas en este formato podrán ser rechazadas.

						electrónico)

SECCIÓN 2 - ÁMBITO DEL SUMINISTRO, ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y SERVICIOS

En esta Sección se debe demostrar la aceptabilidad del Licitante ante las especificaciones identificando los componentes específicos propuestos, abordando los requisitos, según se especifique, punto por punto; proporcionando una descripción detallada de las características de ejecución esenciales propuestas; y demostrando de qué modo esta Oferta prevé cumplir con las especificaciones o superarlas.

2.1 Ámbito del suministro: Proporcionar una descripción detallada de los servicios a suministrar, indicando claramente la forma en que cumplen con las especificaciones técnicas establecidas en esta IaL (véase cuadro); y describir de qué modo suministrará la organización/empresa los servicios y servicios conexos, teniendo en cuenta la adecuación a las condiciones locales y el medio ambiente.

Se requiere que la oferta que presente el licitante cumpla con:

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS REQUERIDAS	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS OFERTADAS (A llenar por el oferente indicando sí cumplirá)
Confirme el cumplimiento de todos los servicios a prestar, de acuerdo con todo lo establecido en la Sección 3ª: Lista de Requisitos y Especificaciones Técnicas:	
1. Objetivo Básico	
2. Descripción de los servicios requeridos	
3. Implante (El Contratante decidirá previo a adjudicar si será requerido o no)	
4. Personal asignado	
5. Mobiliario y equipo	
6. Horarios de servicio	
7. Contactos	
8. Cumplimiento de Anexo A	

2.2 Mecanismos de garantía de calidad técnica: No Aplica.

2.3 Informes y monitoreo: No Aplica.

2.4 Subcontratación: No Aplica.

2.5 Riesgos y medidas de mitigación: Sírvanse describir los riesgos potenciales para la implementación de este proyecto que puedan afectar el logro de los resultados esperados y su terminación oportuna, así como su calidad. Describir las medidas que se pondrán en marcha para mitigar estos riesgos.

2.6 Plazos para la Implementación: No Aplica.

2.7. Asociaciones (opcional): No Aplica.

2.8. Estrategia de lucha contra la corrupción (opcional): Definan la estrategia de lucha contra la corrupción que se aplicará a este proyecto para prevenir el uso indebido de los fondos; describan asimismo los controles financieros que se instaurarán.

2.9 Declaración de divulgación total: Con ella se pretende conocer cualquier posible conflicto, de acuerdo con la definición de "Conflicto" que se hace en la Sección 4 de este documento, si procede.

2.10 Otros: Otros comentarios o informaciones sobre la Oferta y su ejecución.

SECTION 3: PERSONAL

3.1 Estructura de gestión: Describan el enfoque de gestión global en relación con la planificación y implementación del contrato. Incluyan un organigrama de la gestión del contrato, si se les adjudica.

3.2 Cuadro horario del personal: Indicar el cumplimiento de acuerdo con lo requerido en la Sección 3

3.3 Calificaciones del personal: Sírvanse proporcionar currículos del personal (operario de maquinaria). Los currículos deben demostrar las calificaciones en ámbitos relevantes para el Contrato e indicar el compromiso de contar con el personal requerido de acuerdo con las áreas a ofertar.

Sección 7: Formulario de Oferta Financiera⁹

El Licitante está obligado a presentar su Oferta Financiera según se indica en las Instrucciones a los Licitantes.

La Oferta Financiera deberá ofrecer un desglose detallado de precios unitarios a precios en total sobre los costos de todos los servicios relacionados que se proporcionarán. Rogamos proporcionen cifras separadas para cada grupo o categoría funcional.

A. Desglose de costos

Los precios del servicio se mantendrán vigentes por un período de tres (3) años contados a partir de la fecha de entrada en vigor del contrato (Acuerdo a Largo Plazo).

Por tratarse de un Acuerdo a Largo Plazo, el PNUD y/o las Agencias del SNU no garantizan la adquisición de ninguna cantidad de Servicios durante el período de vigencia del Contrato, el cual será de un (1) año y podrá prorrogarse por dos (2) años (adicionales), por mutuo acuerdo de las partes y de acuerdo con una evaluación satisfactoria de los servicios.

*Esquema de Precios: Opción <u>con</u> Implante:			
Descripción de Actividad / Rubro		US\$	Observaciones:
PE2.1	Costo de Service Fee en US\$		
Detallar costos adicionales:			

*Esquema de Precios: Opción <u>sin</u> Implante:			
Descripción de Actividad / Rubro		US\$	Observaciones:
PE2.1	Costo de Service Fee en US\$		
Detallar costos adicionales:			

Favor ofertar ambas opciones y el Contratante decidirá qué opción requiere: con o sin implante.

⁹No podrá realizarse ninguna supresión o modificación en este formulario. Toda supresión o modificación puede conducir al rechazo de la Oferta.

B. Desglose de costos

[Utilice este espacio para presentar el costo de cada uno de los servicios a ser prestados por su empresa y de la forma en que éstos serán cobrados al PNUD y/o a las Agencias del SNU, e indicar los servicios que serán prestados sin ningún costo y los servicios que serán otorgados como un valor agregado en caso de ser adjudicada la agencia de viajes.]

Sección 8: Contrato a Largo Plazo

ESTE ES EL MODELO DE CONTRATO DEL PNUD Y SE ADJUNTA COMO REFERENCIA PARA EL LICITANTE. EL CUMPLIMIENTO DE TODOS LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES TIENE CARÁCTER OBLIGATORIO.

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

El presente Contrato 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 su Guatemala (en adelante se denominará el PNUD) y _____ (en adelante se denominará el Contratista) con domicilio en _____.

CONSIDERANDO que el PNUD suscribirá el presente Contrato a Largo Plazo para la prestación de Servicios que brindará el Contratista al PNUD, de conformidad con las Oficinas del PNUD Guatemala, puede llegar a acuerdos contractuales específicos con el Contratista, según lo indicado en el presente documento.

CONSIDERANDO que conforme a la Solicitud de Propuesta (SDP) para _____ la propuesta 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 Guatemala y reflejado en un acuerdo estándar para la prestación de servicios de gestión de viajes, según el modelo adjunto en el Anexo 2.
2. Tales Servicios se prestarán a los precios con descuento 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 contrato.
3. El PNUD no garantiza la adquisición de ninguna cantidad de Servicios durante el período de vigencia del Contrato, 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 Contrato, 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 Contrato.

Artículo 3: REPORTES DEL CONTRATISTA

5. El Contratista le reportará al PNUD de manera mensual sobre los Servicios prestados al PNUD.

Artículo 4: TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES Y ESPECIALES

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

Artículo 5: ACEPTACIÓN

7. El presente Contrato 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 Contrato 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 podrá prorrogarse por (un) año (adicional), por mutuo acuerdo de las partes, previa evaluación anual de los servicios.

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

CONTRATISTA

Fecha: _____

Fecha: _____

Anexo 1: Términos de Referencia

Anexo 2: Acuerdo estándar para la prestación de servicios de gestión de viajes.

Anexo 3: Precios de Descuento. Serán proporcionados por la empresa contratada.

Anexo 4: Condiciones Generales del PNUD



CONDICIONES GENERALES PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

1. CONDICIÓN JURÍDICA

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

2. ORIGEN DE LAS INSTRUCCIONES

El Contratista no solicitará ni aceptará instrucciones de ninguna autoridad externa al PNUD en relación con la prestación de los servicios conforme 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 llevará a cabo los servicios comprometidos bajo este contrato velando en todo momento por los intereses del PNUD.

3. RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA HACIA SUS EMPLEADOS

El Contratista será responsable por la competencia profesional y técnica de su personal y seleccionará, para trabajar en virtud del presente Contrato, a individuos confiables que se desempeñen eficazmente en la ejecución del mismo, que respeten las costumbres locales y que ajusten su conducta a elevadas normas éticas y morales.

4. 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, salvo que contara con el consentimiento escrito previo del PNUD.

5. SUBCONTRATACIÓN

En el caso en que el Contratista requiriera los servicios de subcontratistas, el Contratista deberá obtener la aprobación escrita previa y la autorización del PNUD para todos los subcontratistas. La aprobación de un subcontratista por parte del PNUD no relevará al Contratista de ninguna de sus obligaciones en virtud del presente Contrato. Los términos y condiciones de todos los subcontratos estarán sujetos y deberán ajustarse a las disposiciones del presente Contrato.

6. LOS FUNCIONARIOS NO DEBERÁN OBTENER BENEFICIOS

El Contratista garantiza que ningún funcionario del PNUD o de las Naciones Unidas ha recibido o recibirá ningún beneficio directo o indirecto como consecuencia del presente Contrato o de su adjudicación por parte del Contratista. El Contratista acuerda que la violación de la presente disposición constituye un incumplimiento de una cláusula esencial del presente Contrato.

7. INDEMNIZACIÓN

El Contratista indemnizará, defenderá y mantendrá indemne a su costa al PNUD, a sus funcionarios, agentes y empleados contra todos los juicios, reclamos, demandas y responsabilidades de toda naturaleza o especie, incluidos los costos y gastos que se derivaren 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 otras cosas, a cualquier reclamo y responsabilidad que se vincule con indemnizaciones por accidentes de trabajo de los empleados del Contratista, así como responsabilidades por sus productos y por el uso de inventos o artículos patentados, material protegido por derechos de autor o por otros derechos intelectuales que pudieren presentar el Contratista, sus empleados, funcionarios, agentes, personal a cargo o subcontratistas. Las obligaciones establecidas en el presente Artículo no caducarán al terminar el presente Contrato.

8. SEGUROS CONTRA TERCEROS Y DE RESPONSABILIDAD CIVIL

- 8.1 El Contratista obtendrá y mantendrá los seguros de indemnización y responsabilidad contra todo riesgo con relación a elementos de su propiedad y a todo el equipo que utilizare para la prestación de servicios en virtud del presente Contrato.
- 8.2 El Contratista proporcionará y mantendrá los seguros correspondientes para cubrir indemnizaciones por accidentes de trabajo o su equivalente para su personal por cualquier reclamo a causa de accidentes o fallecimiento que pudieran tener lugar con relación al presente Contrato.
- 8.3 El Contratista también proporcionará y mantendrá seguros de responsabilidad civil por un monto adecuado a fin de cubrir reclamos de terceros por muerte o accidente, o pérdida o daños a la propiedad, que pudieren tener vinculación con la prestación de servicios bajo este contrato o por la utilización de cualquier vehículo, embarcación, aeronave u otro equipo alquilado o de propiedad del Contratista o de sus agentes, empleados o subcontratistas para la ejecución del trabajo o la prestación de los servicios vinculados con el presente Contrato.
- 8.4 A excepción de la indemnización del personal por accidentes de trabajo, las pólizas de seguro contempladas en este Artículo deberán:
 - (i) Designar al PNUD como asegurado adicional;
 - (ii) Incluir una cláusula en la que la Compañía de Seguros renuncia a subrogarse de los derechos del Contratista en contra o respecto del PNUD;
 - (iii) Incluir la indicación de que el PNUD será notificado por escrito con treinta (30) días de anticipación por parte de los aseguradores de cualquier cancelación o cambio en la cobertura.

8.4 El Contratista proporcionará, a solicitud del PNUD, prueba satisfactoria de los seguros exigidos bajo esta Cláusula.

9. EMBARGO PREVENTIVO/ DERECHO DE GARANTÍA REAL

El Contratista no provocará ni permitirá que un derecho de garantía real, embargo preventivo o gravamen constituido o trabado por alguna persona sea incluido o permanezca en el expediente de cualquier oficina pública o en un archivo del PNUD para cobrar cualquier deuda monetaria vencida o por vencerse y que se le deba en virtud del trabajo realizado o de los materiales suministrados conforme al presente Contrato o en razón de cualquier otra demanda o reclamo contra el Contratista.

10. PROPIEDAD DEL EQUIPAMIENTO

La propiedad de cualquier equipamiento y de suministros que pudiera proporcionar el PNUD quedará en manos del PNUD, debiéndose devolver al PNUD dicho equipamiento al finalizar el presente Contrato o cuando el mismo ya no sea necesario para el Contratista. El equipamiento deberá devolverse al PNUD en las mismas condiciones en que fuera recibido originalmente por el Contratista, a excepción del desgaste normal que el mismo pudiera haber sufrido por su utilización. El Contratista será responsable ante el PNUD por el equipamiento dañado o deteriorado más allá del desgaste normal causado por su utilización.

11. DERECHOS INTELECTUALES, PATENTES Y OTROS DERECHOS DE PROPIEDAD

11.1 A menos que se disponga expresamente por escrito de otro modo en el Contrato, el PNUD será el titular de todos los derechos intelectuales y demás derechos de propiedad, incluyendo patentes, derechos de propiedad intelectual y marcas comerciales con relación a los productos, procesos, inventos, ideas, conocimientos técnicos, o documentos y otros materiales que se vinculen directamente con o se produzcan o preparen o se armen como consecuencia de o en el transcurso de la vigencia del presente Contrato, no siendo esta enumeración taxativa. A su vez, el Contratista reconoce y acuerda que dichos productos, documentos y otros materiales constituyen trabajos llevados a cabo en virtud de la contratación del PNUD.

11.2 En caso de que dicha propiedad intelectual u otros derechos de propiedad consistan en cualquier propiedad intelectual o derecho de propiedad del Contratista: (i) que existían previamente al desempeño del Contratista de sus obligaciones en virtud del 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, el PNUD no reclamará ni deberá reclamar interés de propiedad alguna sobre la misma, y el Contratista concederá al PNUD una licencia perpetua para utilizar dicha propiedad intelectual u otro derecho de propiedad únicamente para el propósito y para los requisitos del presente Contrato.

- a. A solicitud del PNUD, el Contratista tomará todos los recaudos necesarios, ejecutará todos los documentos necesarios y asistirá en general para resguardar dichos derechos de propiedad y

transferir los mismos al PNUD de acuerdo con los requerimientos de la legislación que fuera aplicable y del Contrato.

- b. Sujeto a las disposiciones que anteceden, todo mapa, dibujo, fotografía, mosaico, plano, informe, cálculo, recomendación, documento y toda información compilada o recibida por el Contratista en virtud del presente Contrato será de propiedad del PNUD; y deberá encontrarse a disposición del PNUD para su uso o inspección en momentos y lugares razonables y deberá ser considerada como confidencial y entregada únicamente a funcionarios autorizados del PNUD al concluir los trabajos previstos en virtud del presente Contrato.

12. UTILIZACIÓN DEL NOMBRE, EMBLEMA O SELLO OFICIAL DEL PNUD O DE LAS NACIONES UNIDAS

El Contratista no publicitará o hará pública el hecho de que está prestando servicios para el PNUD, ni utilizará de modo alguno el nombre, emblema o sello oficial del PNUD o de las Naciones Unidas o abreviatura alguna del nombre del PNUD o de las Naciones Unidas con fines vinculados a su actividad comercial o con cualquier otro fin.

13. NATURALEZA CONFIDENCIAL DE LA DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN:

La información y los datos que son de propiedad de cualquiera de las Partes y que es entregada o revelada por una de las Partes ("Revelador") a la otra Parte ("Receptor") durante el cumplimiento del presente Contrato, y que es designada como confidencial ("Información"), deberá permanecer en confidencia de dicha Parte y ser manejada de la siguiente manera:

13.1 El receptor de dicha información deberá:

13.1.1 llevar a cabo la misma discreción y el mismo cuidado para evitar la revelación, publicación o divulgación de la Información del Revelador, como lo haría con información similar de su propiedad que no desea revelar, publicar o divulgar; y,

13.1.2 utilizar la Información del Revelador únicamente para el propósito para el cual le fue revelada la información.

13.2 En caso de que el Receptor tenga un acuerdo por escrito con las siguientes personas o entidades que requieren que mantenga su información como confidencial de acuerdo al presente Contrato y al Artículo 13, el Receptor podrá revelar la información a:

13.2.2 Los empleados, funcionarios, representantes y agentes del Receptor que tienen 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 controla o que se encuentra bajo control compartido, que tienen la necesidad de conocer dicha Información para cumplir con las obligaciones del Contrato, tomando en cuenta que para dichos propósitos se entiende por entidad jurídica controlada como:

13.2.2.1 una entidad corporativa en la cual la Parte es propietaria o controla, ya sea en

forma directa o indirecta, más del cincuenta por ciento (50%) de las acciones con derecho a voto; o,

13.2.2.2 cualquier entidad sobre la cual la Parte posee un control de gestión efectivo; o

13.2.2.3 para el PNUD, un Fondo afiliado como UNCDF, UNIFEM y UNV (por sus siglas en inglés).

13.3 El Contratista podrá revelar Información al grado requerido por ley, siempre que se encuentre sujeto y sin excepción alguna a los Privilegios e Inmunidades de las Naciones Unidas. El Contratista notificará al PNUD con suficiente antelación, cualquier solicitud para revelar Información de manera de permitirle al PNUD un tiempo razonable para tomar medidas de protección o cualquier otra acción adecuada previa a dicha revelación.

13.4 El PNUD podrá revelar la Información al grado requerido de conformidad a la Carta de las Naciones Unidas, a las resoluciones o reglamentos de la Asamblea General, o a las normas promulgadas por el Secretario General.

13.5 El Receptor no se encuentra impedido de revelar la Información: obtenida por un tercero sin restricciones; revelada por un Revelador a un tercero sin obligación de confidencialidad; que el Receptor conoce de antemano; o que ha sido desarrollada por el Receptor de manera completamente independiente a cualquier Información que le haya sido revelada.

13.6 Las obligaciones y restricciones de confidencialidad mencionadas se encontrarán vigentes durante la duración del Contrato, incluyendo cualquier extensión del mismo; y, a menos que se disponga de otro modo en el Contrato, permanecerán vigentes una vez rescindido el Contrato.

14. FUERZA MAYOR; OTRAS MODIFICACIONES EN LAS CONDICIONES

14.1 En el caso de cualquier evento de fuerza mayor y tan pronto como sea posible a partir de que el mismo haya tenido lugar, el Contratista comunicará este hecho por escrito con todos los detalles correspondientes al PNUD así como de cualquier cambio que tuviera lugar si el Contratista no pudiera, por este motivo, en todo o en parte, llevar a cabo sus obligaciones ni cumplir con sus responsabilidades bajo el presente Contrato. El Contratista también notificará al PNUD sobre cualquier otra modificación en las condiciones o en la aparición de cualquier acontecimiento que interfiriera o amenazara interferir con la ejecución del presente Contrato. Al recibir la notificación requerida bajo esta Cláusula, el PNUD tomará las acciones que, a su criterio, considere convenientes o necesarias bajo las circunstancias dadas, incluyendo la aprobación de una extensión de tiempo razonable a favor del Contratista para que el mismo pueda desarrollar sus obligaciones bajo el presente Contrato.

14.2 En caso de que el Contratista no pudiera cumplir con las obligaciones contraídas bajo el presente Contrato, ya sea parcialmente o en su totalidad, en razón del evento de fuerza mayor ocurrido, el PNUD tendrá el derecho de suspender o rescindir el presente Contrato en los mismos términos y condiciones previstos en el Artículo 15 "Rescisión", salvo que el período de preaviso será de siete (7) días en lugar de treinta (30) días.

14.3 Fuerza mayor, tal como se la entiende en esta Cláusula, significa actos fortuitos, de guerra (declarada o no) invasión, revolución, insurrección u otros actos de naturaleza o fuerza similar.

14.4 El Contratista reconoce y acuerda que, con respecto a cualquier obligación en virtud del presente Contrato que el mismo deberá desempeñar en o para cualquier área en la cual el PNUD se vea comprometido, o se prepare para comprometerse, o para romper el compromiso con cualquier operación de paz, humanitaria o similar, cualquier demora o incumplimiento de dichas obligaciones que surjan o que se relacionen con condiciones extremas dentro de dichas áreas o cualquier incidente de disturbio civil que ocurra en dichas áreas, no se considerarán como tal, casos de fuerza mayor, en virtud del presente Contrato.

15. RESCISIÓN

15.1 Cualquiera de las partes podrá rescindir el presente Contrato con causa justificada, en su totalidad o parcialmente, notificando a la otra parte por escrito con un preaviso de treinta días. La iniciación de un procedimiento arbitral según la Cláusula 16.2 ("Arbitraje") que se indica más abajo, no se considerará como rescisión del presente Contrato.

15.2 El PNUD se reserva el derecho de rescindir sin causa alguna el presente Contrato, en cualquier momento, notificando por escrito al Contratista con 15 días de anticipación, en cuyo caso el PNUD reembolsará al Contratista todos los gastos razonables en los que éste incurriera con anterioridad a la recepción del aviso de rescisión.

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

15.4 En caso de que el Contratista fuera declarado en quiebra o sujeto a liquidación judicial o fuera declarado insolvente, o si el Contratista cediera sus derechos a sus acreedores, o si se nombrara a algún Beneficiario a causa de la insolvencia del Contratista, el PNUD podrá, sin perjuicio de ningún otro derecho o recurso al que pudiera tener lugar, rescindir el presente Contrato en el acto. El Contratista informará inmediatamente al PNUD en caso de que sucediera alguna de las situaciones arriba mencionadas.

16. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

16.1. Resolución Amigable

Las Partes realizarán todos los esfuerzos posibles para resolver en forma amigable cualquier disputa, controversia o reclamo que surgiese en relación con el presente Contrato o con alguna violación, rescisión o invalidez vinculada al mismo. En caso de que las partes desearan buscar una solución amigable a través de un proceso de conciliación, el mismo tendrá lugar de acuerdo con las Reglas de Conciliación de la CNUDMI (en inglés, UNCITRAL) vigentes en ese momento o conforme a cualquier otro procedimiento que puedan acordar las partes.

16.2. Arbitraje

A menos que las disputas, controversias o reclamos que surgieran entre las Partes con relación a este Contrato, o con el incumplimiento, rescisión o invalidez del mismo, se resolvieran amigablemente de acuerdo con lo estipulado en el párrafo precedente a este Artículo dentro de los sesenta (60) días a partir de la recepción por una de las Partes de la solicitud de la otra Parte de resolución amigable, dicha disputa, controversia o reclamo podrá ser presentada por cualquiera de las Partes para la iniciación de un proceso de arbitraje según el Reglamento de Arbitraje de la CNUDMI vigente en ese momento, incluidas sus disposiciones sobre las leyes aplicables. Las decisiones del tribunal arbitral estarán basadas en principios generales de Derecho Comercial Internacional. Para todo interrogatorio en busca de evidencia, 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, edición 28 de Mayo de 1983. El tribunal arbitral tendrá el derecho de ordenar la devolución o destrucción de los bienes o de cualquier propiedad, ya sea tangible o intangible, 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, ya sea 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 Provisionales de Protección") y el Artículo 32 ("Forma y Efecto de la Adjudicación") del Reglamento de Arbitraje de la CNUDMI. El tribunal arbitral no tendrá autoridad para determinar 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 la tasa LIBOR vigente al momento, y cualquier interés deberá ser interés simple únicamente. Las Partes estarán obligadas por el fallo arbitral resultante del citado proceso de arbitraje a modo de resolución final para toda controversia, reclamo o disputa.

17. PRIVILEGIOS E INMUNIDADES

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

18. 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 todos los 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 para uso oficial. Si alguna autoridad de gobierno se negase a reconocer la exención impositiva de las Naciones Unidas en relación con dichos impuestos, derechos o cargos, 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 instancia, haya autorizado específicamente al Contratista a pagar dichos impuestos, derechos o gravámenes bajo protesta. En ese caso, el Contratista le entregará al PNUD comprobantes escritos de que el pago de dichos impuestos, derechos o gravámenes se ha realizado con la debida autorización.

19. TRABAJO DE MENORES

- 19.1 El Contratista declara y garantiza que ni el mismo ni ninguno de sus proveedores se encuentra involucrado en prácticas que violen los derechos estipulados en la Convención de los Derechos del Niño, incluyendo el Artículo 32 de la misma que, entre otras cosas, requiere que se proteja a los menores de la realización de trabajos riesgosos o que interfieran con la educación del menor o sean dañinos para su salud o atenten contra su desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social.
- 19.2 Cualquier violación de esta declaración y garantía permitirá al PNUD rescindir el presente Contrato en forma inmediata, notificando debidamente al Contratista, sin cargo alguno para el PNUD.

20. MINAS

- 20.1 El Contratista manifiesta y garantiza que ni el mismo ni sus proveedores se encuentran activa y directamente comprometidos en actividades de patentes, desarrollo, ensamblado, producción, comercialización o fabricación de minas o en actividades que se relacionen con los componentes primariamente utilizados para fabricar las Minas. El término "Minas" se refiere a aquellos dispositivos definidos en el Artículo 2, Párrafos 1, 4 y 5 del Protocolo II, adjunto a la Convención de 1980 sobre Prohibiciones y Restricciones del Empleo de Ciertas Armas Convencionales que Puedan Considerarse Excesivamente Nocivas o De Efectos Indiscriminados.
- 20.2 Ante cualquier violación de esta manifestación o garantía el PNUD tendrá derecho a rescindir el presente Contrato de inmediato mediante notificación enviada al Contratista, sin que esto implique responsabilidad alguna por los gastos de rescisión o cualquier otra responsabilidad por parte del PNUD.

21. CUMPLIMIENTO DE LA LEY

El Contratista cumplirá con todas las leyes, ordenanzas, reglas y reglamentaciones que se relacionen con sus obligaciones conforme 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 mismo o por parte 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. Para dicho propósito, toda actividad sexual con cualquier persona menor de dieciocho años, a pesar de cualesquiera leyes con relación a consentimiento, constituirá la explotación o el abuso sexual de dicha persona. Además, el Contratista se abstendrá de y deberá tomar todas las medidas adecuadas para prohibir a sus empleados u otras personas contratadas por él, el intercambio de dinero, bienes, servicios, ofertas de empleo u otros artículos de valor, por favores sexuales o actividades que sean de explotación o degradación a cualquier persona. El Contratista reconoce y acuerda que las disposiciones del presente constituyen una condición esencial del Contrato y que cualquier incumplimiento de la presente representación y garantía le cede el derecho al PNUD de rescindir el Contrato de inmediato mediante notificación al Contratista, sin obligación alguna de incurrir en gastos de rescisión ni obligaciones de ningún otro tipo.

- 22.2** El PNUD no aplicará la norma que antecede con relación a la edad en ningún caso en que el personal o cualquier otra persona contratada por el Contratista para prestar cualquier servicio en virtud del presente Contrato se encuentre casado con la persona menor de dieciocho años con quien ha mantenido dicha actividad sexual y cuyo matrimonio sea reconocido como válido ante la ley del país de ciudadanía de dichas personas involucradas.

23. FACULTAD PARA INTRODUCIR MODIFICACIONES

Conforme al Reglamento Financiero del PNUD, únicamente el Funcionario Autorizado del PNUD posee autoridad para acordar en nombre del PNUD cualquier modificación o cambio efectuado en el presente, 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 efectuado en el presente Contrato tendrá validez y será aplicable frente al PNUD salvo que se incluya en una enmienda al presente Contrato que esté debidamente firmada por el Funcionario Autorizado del PNUD y por el Contratista.

ACUERDO ESTÁNDAR

Entre

EL PROGRAMA DE NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO

y

Para la Prestación de Servicios de Gestión de Viajes ("SGV")

EL PRESENTE ACUERDO celebrado el día _____ de _____, de 20____, entre el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, un órgano subsidiario de las Naciones Unidas, actuando en su nombre y en nombre de las otras organizaciones participativas del sistema de Naciones Unidas en [NOMBRE DEL PAÍS] situado en _____ (en adelante denominado el "PNUD"), y _____, una compañía incorporada en virtud de las leyes de _____, cuyas oficinas centrales se encuentran en _____ (en adelante denominado el "Agente de Viajes").

SE HACE CONSTAR QUE

CONSIDERANDO, que el PNUD, busca a un agente de viajes altamente calificado e independiente para la prestación de servicios completos y comprensibles de gestión de viajes a las Oficinas de País del PNUD y que ha realizado una Solicitud de Propuesta ("SdP") con fecha _____;

CONSIDERANDO, que el Agente de Viajes aparenta ser un agente completamente acreditado, miembro de IATA, que conoce los requisitos del PNUD y que ha respondido a la SdP del PNUD a través de una Propuesta del Agente de Viajes con fecha _____;

CONSIDERANDO, que el Agente de Viajes se encuentra calificado, listo y disponible para prestar los servicios de gestión de viajes de acuerdo con el presente Acuerdo.

Definiciones:

A modo de comprender el presente Acuerdo, los términos en "negrita" tendrán el siguiente significado:

"Agencias Asociadas" se refiere a los órganos y Agencias de las Naciones Unidas y de las otras organizaciones del Sistema de las Naciones Unidas, que soliciten servicios en virtud del presente Acuerdo (se brindará una lista de las Agencias participantes al Agente de Viajes.)

"Representante Autorizado" se refiere a cualquier persona designada por escrito por el PNUD para solicitar los Servicios de Gestión de Viajes.

"País" se refiere a [NOMBRE DEL PAÍS].

"Autorización de Viaje" se refiere a un formulario u otro documento de autorización de viaje

emitido por el PNUD o que pueda ser autorizado por escrito por el PNUD, de tanto en tanto, para dicho uso por parte del Agente de Viajes.

"**Viajero**" se refiere a cualquier persona designada a una Autorización de Viaje u otra solicitud que pueda ser aprobada por el PNUD, y cualquier otro viajero que pudiera ser autorizado para viajar a expensas del PNUD o de una Agencia Asociada.

POR CONSIGUIENTE, las Partes convienen por el presente, lo siguiente:

ARTÍCULO 1: Alcance del Acuerdo

1.1 El presente Acuerdo es un contrato celebrado para prestar servicios de gestión de viajes y servicios relacionados (aunque no limitados a los enumerados) de emisión de boletos de avión y traslados de aeropuertos, reservaciones de hoteles y servicios relacionados (servicios de visa, seguros de viaje, alquiler de automóviles) (en adelante denominados "Servicios de Gestión de Viajes") llevados a cabo por el Agente de Viajes.

1.2 Los Servicios de Gestión de Viajes deberán incluir el arreglo de planes de viaje y la preparación de itinerarios adecuados (incluyendo rutas alternativas, salidas y arribos) al precio más bajo para sus miembros del personal y/o sus dependientes (para viajes oficiales y no oficiales) y para Consultores, funcionarios del gobierno y participantes que asisten a reuniones o que se encuentran realizando asuntos oficiales para el PNUD o para las Agencias Asociadas.

ARTÍCULO 2: Responsabilidades del Agente de Viajes

2.1 Los Servicios de Gestión de Viajes que pueden ser solicitados por el PNUD o por cualquiera de sus Agencias Asociadas y prestados por el Agente de Viajes, deberán incluir:

(a) pasajes aéreos, de ferrocarril o de transporte terrestre, reservas en hoteles y de alquileres de automóviles y seguros de viaje; siempre que sea posible, tarifas de descuento para alquileres de automóviles, de transporte público en términos globales;

(b) información sobre requisitos de visas de los distintos países, declaraciones de migraciones y de salud, reglamentos sobre el control de divisas y restricciones de otros gobiernos; asistencia para obtener certificados de exención de impuestos por viaje, pasaportes y visas de ingreso al País;

(c) entrega del boleto aéreo dentro de las veinticuatro (24) horas de recibida la Autorización de Viaje por parte del PNUD (o antes, según la necesidad) y la asignación de asientos en los vuelos, además de la emisión de los boletos de embarque, siempre que sea posible;

(d) reconfirmación y revalidación de los boletos aéreos, de boletos re-emitidos que son devueltos debido a cambios en la ruta de viaje o de detalles de tarifas e itinerarios impresos con información completa sobre el estado de las reservas en todos los transportes y hoteles;

(e) notificación a tiempo a los Viajeros sobre cierres de aeropuertos, cancelaciones o demoras de vuelos, trenes, buses o barcos y obtención de cualquier reembolso que corresponda debido a la cancelación o re-emisión de reservas y/o boletos;

(f) investigación sobre quejas de Viajeros y seguimiento para recuperar equipaje extraviado;

- (g) facilidades en clubes para ejecutivos en los puntos de transferencia;
- (h) organización de planes de viaje para reuniones y conferencias del PNUD;
- (i) organización de seminarios sobre viajes y boletos para los miembros del personal de la Unidad de Viajes del PNUD.

2.2 El Agente de Viajes deberá estar equipado con un sistema contable computarizado con interfaces al sistema de reserva computarizado con los requisitos del PNUD para el mismo, como se establece en la SdP.

2.3 Las calificaciones y experiencia de cualesquiera empleados que el Agente de Viajes pudiera asignar para prestar los servicios de Gestión de Viajes en virtud del presente, deberán ser las mismas o mejores que las detalladas en la SDP para Agente de Viajes. El Agente de Viajes deberá brindar al PNUD la dirección de la casa y el número de teléfono de algún miembro del personal como contacto para asistir al PNUD durante emergencias fuera del horario normal de trabajo.

2.4 El Agente de Viajes no buscará ni aceptará indicaciones de ninguna autoridad ajena al PNUD o a las Naciones Unidas en relación al desempeño del presente Acuerdo. El Agente de Viajes se abstendrá de llevar a cabo cualquier acción que pueda afectar de forma negativa al PNUD o a las Naciones Unidas y deberá cumplir con sus compromisos teniendo plenamente en cuenta los intereses del PNUD y de las Naciones Unidas.

ARTÍCULO 3: Servicios prestados por el PNUD

3.1 El PNUD presentará al Agente de Viajes una Autorización de Viajes indicando los derechos máximos (de tipo y clase) permitidos al Viajero para dicho viaje. Toda Autorización de Viaje deberá realizarse por escrito y ser firmada por un Representante Autorizado. El PNUD no se responsabiliza por ningún Servicio de Gestión de Viajes prestado por el Agente de Viajes que no cuente con dicha Autorización de Viaje.

3.2 En caso de que el Agente de Viajes no utilice su propio local o no alquile una oficina bajo un contrato de arrendamiento por separado, el PNUD podrá brindarle un espacio de oficina adecuado dentro de sus oficinas de acuerdo con las Condiciones de Uso del Espacio de Oficina (Anexo A), de manera que pueda ser llevado a cabo en forma práctica en el País, para que el Agente de Viajes pueda cumplir con sus obligaciones en virtud del presente Acuerdo.

No aplica el cobro de alquiler, por lo tanto el siguiente párrafo queda sin efecto:

Con referencia al espacio de oficina y por los servicios prestados por el PNUD el monto total de alquiler será fijado en _____. El Agente de Viajes deberá pagar el alquiler en cuotas mensuales, por adelantado, el primer día de cada mes durante el período del presente Acuerdo y será responsable de pagar en forma puntual y regular cada cuota del Alquiler al vencimiento, en virtud del presente, haya recibido el Agente de Viajes o no una factura del mismo por parte del PNUD (Pendiente de definir su aplicación).

3.3 Por los servicios prestados para el PNUD, el Agente de Viajes conviene en otorgar un descuento del% del total de las ventas por vuelos (neto de reembolsos, cancelaciones y anulaciones), por los meses aplicables al trimestre o a una parte del mismo al cual se refiere.

ARTÍCULO 4. Compensaciones para el Agente de Viajes

4.1 El Agente de Viajes deberá retener toda comisión estándar o por anulaciones obtenida por la venta de transporte aéreo, excepto lo que se dispone a continuación; dichas comisiones deberán constituir la única compensación por los Servicios de Gestión de Viajes prestados en virtud del presente Acuerdo.

4.2 El PNUD será el responsable de pagar el boleto aéreo y los gastos asociados al mismo que figuren expresamente en las Autorizaciones de Viaje, junto con cualquier gasto incurrido y por el cual el PNUD se hace responsable. No obstante, el Agente de Viajes deberá emplear su mayor esfuerzo para minimizar la imposición de gastos y multas.

4.3 El PNUD deberá rembolsar al Agente de Viajes:

(a) por todo boleto aéreo y Boleto Prepago autorizado que haya sido emitido.

(b) Sin embargo, el Agente de Viajes deberá rembolsar al PNUD al final de cada mes por cualquier reclamo de reembolso que no haya sido resuelto, que permanezca pendiente por más de sesenta (60) días. Si, luego del acuerdo, el Agente de Viajes presenta evidencia de rechazo válido de cualquier reclamo para dicho reembolso, el PNUD deberá rembolsar al Agente de Viajes por dichos reclamos no aceptados por los cuales el Agente de Viajes ha reembolsado al PNUD. **En caso el tiempo de la aerolínea sobrepase los 60 días, la Agencia de Viajes deberá presentar documentación de respaldo que justifique esta situación.**

4.4 Siempre que el Agente de Viajes haya incurrido directamente o haya pagado los gastos por boletos de avión autorizados emitidos fuera del País por Agencias afiliadas, el PNUD, a su consideración, podrá efectuar el reembolso ya sea en dólares Estadounidenses al **tipo de cambio de la aerolínea utilizado en la emisión del boleto**, o en la moneda en la cual los gastos hayan sido incurridos. El Agente de Viajes deberá cooperar con el PNUD en la medida de lo posible para la utilización de monedas que no sean dólares Americanos y brindar monedas fácilmente convertibles para los pagos que deban realizarse conforme al presente Acuerdo.

4.5 El PNUD deberá realizar los pagos al Agente de Viajes dentro de los treinta (30) días luego de recibida y certificada la factura del Agente de Viajes, que será presentada solamente una vez que se haya completado la prestación de los Servicios de Gestión de Viajes al que se refiere y únicamente si el PNUD ha certificado que los Servicios de Gestión de Viajes han sido prestados de manera satisfactoria por el Agente de Viajes.

ARTÍCULO 5: Finanzas y Cuentas

5.1 Cada semana, el Agente de Viajes deberá presentar un estado de cuenta con los documentos que lo respalden para su reembolso. El estado de cuenta deberá detallar cada transacción, el país y la moneda en el/la cual los costos fueron incurridos por el PNUD, la fecha, el número de factura y el nombre del Viajero del PNUD. Por boletos adquiridos en el País, el estado de cuenta deberá exhibir el número del Formulario de Autorización de Viajes, el costo de la tarifa aérea en Dólares EU y el monto equivalente en moneda local.

5.2 Todo fondo y reembolso por viajes que no hayan sido realizados por Viajeros del PNUD deberán

ser acreditados a la cuenta del PNUD, en forma de crédito a la cuenta del PNUD.

5.3 El Agente de Viajes brindará el uso exclusivo y confidencial por parte del PNUD de un claro estado de situación patrimonial y de gastos de operaciones de viajes, en forma trimestral, establecido por el Agente de Viajes, conforme al presente Acuerdo. Dichos documentos deberán encontrarse de conformidad con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (GAAP, por sus siglas en inglés) y deberán ser presentados al PNUD no más tarde de un (1) mes luego del período del último trimestre del año al que se refiere dicho documento.

5.4 El PNUD se reserva el derecho de retener el reembolso de gastos en caso de que se pruebe que el Agente de Viajes ha causado en forma intencional que el PNUD incurra en un gasto. Dicha retención no deberá llevar a la suspensión o rescisión del presente Acuerdo. El monto retenido de dicho modo, no generará intereses.

5.5 El Agente de Viajes también brindará información actualizada sobre tarifas y planes de viaje para itinerarios específicos solicitados por el PNUD, por escrito, a los efectos de recibir dicha cotización.

ARTÍCULO 6: Representaciones y Garantías

6.1 El Agente de Viajes representa y garantiza que, al momento de emitir el boleto, obtendrá la tarifa más financiera aplicable para el modo y la clase de servicios de viaje autorizados por el PNUD conforme al presente Acuerdo y de acuerdo con la Autorización de Viaje para el recorrido en cuestión. Dicha tarifa más baja será el reflejo de la ruta más directa y financiera.

6.2 El PNUD tendrá el derecho de realizar auditorías antes y después de los viajes, a través de su unidad de viajes o a través de auditores independientes, a modo de evaluar al Agente de Viajes con respecto a las tarifas más financieras. En caso de que el Agente de Viajes no haya obtenido las tarifas más financieras, el Agente de Viajes deberá rembolsar al PNUD la diferencia entre el precio pagado por el PNUD y el precio de la tarifa más financiera que se encuentre disponible. En caso de que el PNUD notifique al Agente de Viajes que toma en consideración el número de veces en que la tarifa más financiera no ha sido obtenida por el Agente de Viajes, el PNUD tendrá el derecho de rescindir de inmediato el presente Acuerdo.

6.3 El PNUD no representa ni garantiza que el Agente de Viajes deba brindar un nivel garantizado por los Servicios de Gestión de Viajes prestados en virtud del presente, y el PNUD no garantiza ninguna cantidad mínima de Servicios de Gestión de Viajes o de adquisiciones.

ARTÍCULO 7: Duración

7.1 El presente Acuerdo tendrá plena vigencia por un período de _____ año/s, desde el _____ hasta el _____ a menos que sea rescindido previamente por el PNUD con catorce (14) días de antelación mediante notificación escrita.

7.2 El presente Acuerdo podrá ser renovable por 1 (un) año adicional, por mutuo acuerdo entre las Partes y por escrito, previa evaluación anual de los servicios.

ARTÍCULO 8: Notificaciones

8.1 Cualquier notificación u otro comunicado que se requiera en virtud del presente Acuerdo

deberá efectuarse por escrito y considerarse como propiedad entregada contra recibo por el destinatario encontrado en la dirección mencionada en la primera página del presente, a menos que haya sido convenido de otro modo.

ARTÍCULO 9: Confidencialidad

9.1 El Agente de Viajes no revelará por ningún motivo (a menos que lo requiera la ley u orden judicial) información alguna brindada por el PNUD al Agente de Viajes en virtud del presente Acuerdo.

ARTÍCULO 10: Disposiciones Generales

10.1 El presente Acuerdo constituye la comprensión y el acuerdo total de las Partes sobre el mismo y sustituye cualquier y todo acuerdo previo, haya sido efectuado por escrito o en forma verbal, entre las Partes.

10.2 El presente Acuerdo se encuentra sujeto a las Condiciones Generales de la ONU. En caso de inconsistencia entre los documentos referidos en el presente Acuerdo, los términos del presente Contrato y de las Condiciones Generales de la ONU deberán imperar sobre los términos de la SdP del PNUD, que deberá, a su vez, imperar sobre los términos de la Propuesta del Agente de Viajes.

10.3 El presente Acuerdo no podrá ser enmendado o modificado de modo alguno, sin la autorización por escrito de ambas partes y sin ser firmado por las mismas.

EN FÉ DE LO CUAL, las Partes, a través de sus representantes debidamente autorizados, firman el presente Acuerdo:

ACEPTADO:

POR EL AGENTE DE VIAJES:

Por: _____
Nombre: _____
Título: _____
Fecha: _____

ACEPTADO:

POR EL PNUD:

Por: _____
Nombre: _____
Título: _____
Fecha: _____