



*Empowered lives.  
Resilient nations.*

# INVITACION A LICITAR

**ASUNTO: Contratación de una Agencia de Viajes para prestar servicios a las Agencias del Sistema**

IAL N.º: IAL/00059826/005/2019

Proyecto: Servicios Comunes – UN HOUSE

País: PARAGUAY

Emitida el: 21 enero 2019

## CONTENIDO

---

<b>Sección 1. Carta de Invitación .....</b>	<b>4</b>
<b>EMITIDA Y APROBADA POR PNUD [Paraguay, 15/01/2019].....</b>	<b>4</b>
<b>Sección 2. Instrucciones para los Licitantes .....</b>	<b>5</b>
<b>A. DISPOSICIONES GENERALES .....</b>	<b>5</b>
1. Introducción.....	5
2. Fraude y corrupción, obsequios y atenciones.....	5
3. Elegibilidad.....	6
4. Conflicto de intereses.....	6
<b>B. PREPARACIÓN DE OFERTAS.....</b>	<b>7</b>
5. Consideraciones generales .....	7
6. Costo de preparación de la Oferta .....	7
7. Idioma.....	7
8. Documentos que integran la Oferta .....	7
9. Documentos que establecen la elegibilidad y las calificaciones del Licitante.....	7
10. Formato y contenido de la Oferta Técnica.....	7
11. Lista de Precios .....	8
12. Garantía de Mantenimiento de la Oferta.....	8
13. Moneda.....	8
14. Asociación en Participación, Consorcio o Asociación .....	9
15. Una sola Oferta .....	9
16. Período de Validez de la Oferta .....	10
17. Extensión del Período de Validez de la Oferta .....	10
18. Aclaración a la IAL(por parte de los Licitantes) .....	10
19. Enmienda de la IAL .....	11
20. Ofertas alternativas .....	11
21. Reunión previa a la presentación de ofertas .....	11
<b>C. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE LAS OFERTAS .....</b>	<b>11</b>
22. Presentación .....	11
Presentación de la copia impresa (manual) .....	12
Presentaciones por correo electrónico y por eTendering.....	12
23. Fecha límite para presentación de las Ofertas.....	12
24. Retiro, sustitución y modificación de Ofertas .....	12
25. Apertura de Ofertas.....	13
<b>D. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS .....</b>	<b>13</b>
26. Confidencialidad .....	13
27. Evaluación de las Ofertas .....	13

28. Examen preliminar.....	14
29. Evaluación de Elegibilidad y Calificaciones.....	14
30. Evaluación de Oferta Técnica y precios.....	14
31. Ejercicio posterior a la evaluación de las ofertas.....	14
32. Aclaraciones a las ofertas.....	15
33. Cumplimiento de las Ofertas.....	15
34. Disconformidades, errores reparables y/u omisiones.....	15
<b>E. ADJUDICACIÓN DE CONTRATO.....</b>	<b>16</b>
35. Derecho a aceptar o rechazar cualquiera o todas las Ofertas.....	16
36. Criterios de adjudicación.....	16
37. Reunión informativa.....	16
38. Derecho a modificar los requisitos en el momento de la adjudicación.....	16
39. Firma del Contrato.....	16
40. Tipo de Contrato y Términos y Condiciones Generales.....	16
41. Garantía de cumplimiento.....	17
42. Garantía Bancaria de Pagos Anticipados.....	17
43. Liquidación por daños y perjuicios.....	17
44. Disposiciones de Pago.....	17
45. Reclamaciones de los proveedores.....	17
46. Otras disposiciones.....	17
<b>Sección 3. Hoja de Datos de la Licitación.....</b>	<b>19</b>
<b>Sección 4. Criterios de evaluación.....</b>	<b>23</b>
<b>Sección 5a: Lista de Requisitos y Especificaciones Técnicas/Lista de Cantidades.....</b>	<b>27</b>
<b>Sección 5b: Otros Requisitos relacionados.....</b>	<b>28</b>
<b>Sección 6: Formularios de Ofertas Entregables/Lista de Verificación.....</b>	<b>29</b>
F. Formulario A: Formulario de Presentación de la Oferta.....	30
G. Formulario B: Formulario de Información del Licitante.....	32
H. Formulario C: Formulario de información de la Asociación en participación, el Consorcio o la Asociación.....	35
I. Formulario D: Formulario de elegibilidad y calificaciones.....	37
J. Formulario E: Formulario de Oferta Técnica.....	39
K. FORMULARIO F: Formulario de Lista de Precios.....	43
L. FORMULARIO G: Formulario de Garantía de Mantenimiento de la Oferta.....	44

## Sección 1. Carta de Invitación

---

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) lo invita, por medio de la presente, a presentar una Oferta a esta Invitación a Licitación (IAL) para el asunto mencionado anteriormente.

Esta IAL incluye los siguientes documentos y los Términos y Condiciones Generales del Contrato, incluidos en la Hoja de Datos de la Licitación:

- Sección 1: Esta Carta de Invitación
- Sección 2: Instrucciones para los Licitantes
- Sección 3: Hoja de Datos de la Licitación (HdeD)
- Sección 4: Criterios de Evaluación
- Sección 5: Lista de Requisitos y Especificaciones Técnicas
- Sección 6: Formularios Entregables de Licitación
  - Formulario A: Formulario de Presentación de la Oferta
  - Formulario B: Formulario de Información del Licitante
  - Formulario C: Formulario de información de las Asociación en Participación, el Consorcio o la Asociación
  - Formulario D: Formulario de Elegibilidad y Calificaciones
  - Formulario E: *Formulario* de Oferta Técnica
  - Formulario F: Formulario Lista de Precios
  - Formulario G: Formulario de Garantía de mantenimiento de Oferta.

Si está interesado en presentar una Oferta en respuesta a esta IAL, prepare su Oferta conforme a los requisitos y el procedimiento establecidos en esta IAL y preséntela dentro del Plazo de Presentación de Ofertas establecido en la Hoja de Datos de la Licitación.

Se agradece confirmar recibo/revisión de esta IAL enviando un correo electrónico a **adquisiciones-pnud.py@undp.org**, en el que indique si tiene intención de presentar una Oferta o no. También puede utilizar la función "Accept Invitation" (Aceptar invitación) en el sistema eTendering cuando corresponda. Esto le permitirá recibir las modificaciones o actualizaciones que se hagan en la IAL. Si precisa cualquier otra aclaración, le solicitamos que se comunique con el contacto que se indican en la Hoja de Datos adjunta, quienes coordinan las consultas relativas a esta IAL.

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.

**EMITIDA Y APROBADA POR PNUD, Paraguay, 21/01/2019**

---

## Sección 2. Instrucciones para los Licitantes

<b>A. DISPOSICIONES GENERALES</b>	
<b>1. Introducción</b>	<p>1.1 Los Licitantes cumplirán con todos los requisitos de esta IAL, incluidas todas las modificaciones que el PNUD haga por escrito. Esta IAL se lleva a cabo de conformidad con las Políticas y Procedimientos de Operaciones y Programas (POPP) del PNUD en Contratos y Adquisiciones, que pueden consultarse en <a href="https://popp.undp.org/SitePages/POPPBSUnit.aspx?TermID=254a9f96-b883-476a-8ef8-e81f93a2b38d">https://popp.undp.org/SitePages/POPPBSUnit.aspx?TermID=254a9f96-b883-476a-8ef8-e81f93a2b38d</a>.</p> <p>1.2 Toda Oferta que se presente será considerada como una oferta del Licitante y no constituye ni implica la aceptación de la misma por parte del PNUD. El PNUD no tiene ninguna obligación de adjudicar un contrato a ningún Licitante como resultado de esta IAL.</p> <p>1.3 El PNUD se reserva el derecho de cancelar el proceso de adquisición en cualquier etapa, sin asumir ningún tipo de responsabilidad, luego de notificar a los licitantes o publicar un aviso de cancelación en el sitio web del PNUD.</p> <p>1.4 Como parte de la oferta, se espera que el Licitante se registre en el sitio web del Portal Global para los Proveedores de las Naciones Unidas (UNGM) (<a href="http://www.ungm.org">www.ungm.org</a>). El Licitante igual puede presentar una oferta incluso si no está registrado en el UNGM. Sin embargo, el Licitante que sea seleccionado para la adjudicación del contrato debe registrarse en el UNGM antes de firmar el contrato.</p>
<b>2. Fraude y corrupción, obsequios y atenciones</b>	<p>2.1 El PNUD ejerce rigurosamente una política de tolerancia cero ante prácticas prohibidas, incluidos el fraude, la corrupción, la colusión, las prácticas contrarias a la ética en general y a la ética profesional, y la obstrucción por parte de proveedores del PNUD, y exige que todos los licitantes/proveedores respeten los más altos estándares de ética durante el proceso de adquisición y la ejecución del contrato. La Política del PNUD contra el fraude se puede encontrar en <a href="http://www.undp.org/content/undp/en/home/operations/accountability/audit/office_of_audit_andinvestigation.html#anti">http://www.undp.org/content/undp/en/home/operations/accountability/audit/office_of_audit_andinvestigation.html#anti</a>.</p> <p>2.2 Los licitantes/proveedores no ofrecerán obsequios ni atenciones de ningún tipo a los miembros del personal del PNUD, incluidos viajes recreativos a eventos deportivos o culturales o a parques temáticos, ofertas de vacaciones o transporte, o invitaciones a almuerzos o cenas</p> <p>2.3 En virtud de esta política, el PNUD procederá de la siguiente manera:</p> <p>(a) Rechazará una oferta si determina que el licitante seleccionado ha participado en prácticas corruptas o fraudulentas al competir por el contrato en cuestión.</p> <p>(b) Declarará inelegible a un proveedor, ya sea indefinidamente o por un período determinado, para la adjudicación de un contrato si en algún momento determina que dicho proveedor ha participado en prácticas corruptas o fraudulentas al competir por un contrato del PNUD o al ejecutarlo.</p> <p>2.4 Todos los Licitantes deberán respetar el Código de Conducta de Proveedores de</p>

	<p>las Naciones Unidas, que se puede consultar <a href="https://www.unog.ch/80256EDD006B8954/(httpAssets)/0A5CF47A0EF8018CC1257E81004F5B2B/\$file/conduct_spanish.pdf">https://www.unog.ch/80256EDD006B8954/(httpAssets)/0A5CF47A0EF8018CC1257E81004F5B2B/\$file/conduct_spanish.pdf</a></p>
<p><b>3. Elegibilidad</b></p>	<p>3.1 Un proveedor no debe estar suspendido, excluido o de otro modo identificado como inelegible por cualquier organización de las Naciones Unidas, el Grupo del Banco Mundial o cualquier otra Organización internacional. Por lo tanto, los proveedores deben informar al PNUD si están sujetos a alguna sanción o suspensión temporal impuesta por estas organizaciones.</p> <p>3.2 Es responsabilidad del Licitante asegurar que sus empleados, miembros de Asociaciones en Participación, Consorcios o Asociaciones, subcontratistas, prestadores de servicios, proveedores /o sus empleados cumplan con los requisitos de elegibilidad establecidos por el PNUD.</p>
<p><b>4. Conflicto de intereses</b></p>	<p>4.1 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 de este proceso de licitación, si:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) están o han estado asociados en el pasado con una empresa o cualquiera de sus afiliados, que hayan sido contratados por el PNUD para prestar servicios en la preparación del diseño, las especificaciones, los Términos de Referencia, la estimación y el análisis de costos, y/u otros documentos que se utilizarán en la adquisición de los bienes y los servicios relacionados con este proceso de selección;</li> <li>b) han participado en la preparación y/o el diseño del programa o proyecto relacionado con los bienes y/o los servicios que se solicitan en esta IAL; o</li> <li>c) se encuentran en conflicto por cualquier otra razón que pueda determinar el PNUD a su discreción.</li> </ul> <p>4.2 En caso de dudas en la interpretación de un posible conflicto de intereses, los Licitantes deberán informar al PNUD y pedir su confirmación sobre si existe o no tal conflicto.</p> <p>4.3 De manera similar, los Licitantes deberán informar en sus Ofertas su conocimiento de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) si los propietarios, copropietarios, ejecutivos, directores, accionistas mayoritarios de la entidad que presenta la oferta o personal clave son familiares de personal del PNUD que participa en las funciones de adquisición y/o en el Gobierno del país, o de cualquier Asociado en la Ejecución que recibe los bienes y/o los servicios contemplados en esta IAL;</li> <li>y</li> <li>b) toda otra circunstancia que pudiera dar lugar a un conflicto de intereses, real o percibido como tal, una colusión o prácticas de competencia desleales.</li> </ul> <p>No revelar dicha información puede causar el rechazo de la Oferta u Ofertas afectadas por la no divulgación.</p> <p>4.4 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 y sean operados y</p>

	<p>administrados como entidad comercial independiente, el alcance de la titularidad o participación estatal, la percepción de subvenciones, el mandato y el acceso a información relacionada con esta IAL, entre otros. Las condiciones que puedan permitir ventajas indebidas frente otros Licitantes pueden provocar el eventual rechazo de la Oferta.</p>
<b>B. PREPARACIÓN DE OFERTAS</b>	
<b>5. Consideraciones generales</b>	<p>5.1 Se espera que el Licitante, al preparar la Oferta, examine la IAL detenidamente. Cualquier irregularidad importante al proporcionar la información solicitada en la IAL puede resultar en el rechazo de la Oferta.</p> <p>5.2 No se permitirá que el Licitante se aproveche de cualquier error u omisión en la IAL. Si detectara dichos errores u omisiones, el Licitante deberá notificar al PNUD según corresponda.</p>
<b>6. Costo de preparación de la Oferta</b>	<p>6.1 El Licitante correrá con todos los costos relacionados con la preparación y/o la presentación de la Oferta, independientemente de si esta resulta seleccionada o no. El PNUD no será responsable de dichos costos, independientemente de la ejecución o los resultados del proceso de licitación.</p>
<b>7. Idioma</b>	<p>7.1 La Oferta, así como toda la correspondencia relacionada que intercambien el Licitante y el PNUD, se redactará en el o los idiomas que se especifiquen en la HdeD.</p>
<b>8. Documentos que integran la Oferta</b>	<p>8.1 La Oferta comprenderá los siguientes documentos y formularios asociados, cuyos detalles se proporcionan en la HdeD:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Documentos que establecen la elegibilidad y las calificaciones del Licitante</li> <li>b) Oferta Técnica</li> <li>c) Lista de Precios</li> <li>d) Garantía de Mantenimiento de la Oferta, si se solicita en la HdeD</li> <li>e) Todo documento adjunto y/o apéndice de la Oferta</li> </ul>
<b>9. Documentos que establecen la elegibilidad y las calificaciones del Licitante</b>	<p>9.1 El Licitante deberá proporcionar pruebas documentales de su condición de proveedor elegible y calificado, utilizando para ello los Formularios provistos en la Sección 6, y proporcionando los documentos solicitados en dichos formularios. A fin de adjudicar un contrato a un Licitante, sus capacidades deberán estar documentadas de modo satisfactorio para el PNUD.</p>
<b>10. Formato y contenido de la Oferta Técnica</b>	<p>10.1 El Licitante debe presentar una Oferta Técnica usando las plantillas y Formularios estándar provistos en la Sección 6 de la IAL.</p> <p>10.2 Cuando así se requiera en la Sección 5, se deberán presentar muestras de los artículos dentro de los tiempos especificados y, a menos que el PNUD especifique lo contrario, sin ningún costo para el PNUD. Si no se destruyen en las pruebas, las muestras se devolverán a pedido y costo de Licitante, a menos que se especifique lo contrario.</p> <p>10.3 Cuando corresponda y se requiera en la Sección 5, el Licitante describirá el programa de capacitación necesaria disponible para el mantenimiento y la operación del equipo ofrecido, así como el costo para el PNUD. A menos que se especifique lo contrario, dicha capacitación y los materiales para esta se</p>

	<p>proporcionarán en el idioma de la Oferta, según lo estipulado en la HdeD.</p> <p>10.4 Cuando corresponda y se requiera en la Sección 5, el Licitante certificará la disponibilidad de repuestos por un período de al menos cinco (5) años a partir de la fecha de entrega, o según se estipule en esta IAL.</p>
<b>11. Lista de Precios</b>	<p>11.1 La Lista de Precios se preparará teniendo en cuenta el Formulario provisto en la Sección 6 y tomando en consideración los requisitos de la IAL.</p> <p>11.2 Todos los requisitos que estén descritos en la Oferta Técnica pero cuya cotización no figure en la Lista de Precios se considerarán incluidos en los precios de otras actividades o artículos, así como en el precio final total.</p>
<b>12. Garantía de Mantenimiento de la Oferta</b>	<p>12.1 Si se solicita en la HdeD se deberá proporcionar una Garantía de Mantenimiento de la Oferta por el monto y en la forma prevista en la HdeD. Esta Garantía de Mantenimiento de la Oferta será válida por un mínimo de treinta (30) días luego de la fecha de validez final de la Oferta.</p> <p>12.2 La Garantía de Mantenimiento de la Oferta se incluirá en la Oferta. Si en la IAL se solicita una Garantía de Mantenimiento de la Oferta pero la misma no se encuentra adjunta la Oferta será rechazada.</p> <p>12.3 Si se determina que el monto o el período de validez de la Garantía de Mantenimiento de la Oferta son inferiores a lo solicitado por el PNUD, el PNUD rechazará la Oferta.</p> <p>12.4 Si en la HdeD se autoriza una presentación electrónica, los Licitantes deberán incluir una copia de la Garantía de Mantenimiento de la Oferta en presentación y el original de la Garantía de Licitación deberá enviarse por servicio de mensajería o entregarse en mano según las instrucciones que figuren en la HdeD a más tardar en la fecha de presentación de la propuesta</p> <p>12.5 El PNUD podrá ejecutar la Garantía de Mantenimiento de la Oferta y rechazar la Oferta si se dieran una o varias de las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) si el Licitante retira su oferta durante el período de validez especificado en la HdeD; o</li> <li>b) en el caso de que el Licitante seleccionado no proceda a: <ul style="list-style-type: none"> <li>i. firmar el Contrato después de que el PNUD haya emitido una adjudicación; o</li> <li>ii. proporcionar la Garantía de Cumplimiento, los seguros u otros documentos que el PNUD exija como requisito indispensable para la efectividad del contrato que pudiera ser adjudicado al Licitante.</li> </ul> </li> </ul>
<b>13. Moneda</b>	<p>13.1 Todos los precios serán cotizados en la moneda o monedas indicadas en la HdeD. Cuando las Ofertas se coticen en diferentes monedas, a efectos de comparación de todas las Ofertas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) el PNUD convertirá la moneda en que se coticen la Oferta en la moneda preferida por el PNUD, de acuerdo con el tipo de cambio operacional vigente de las Naciones Unidas en el último día de presentación de las Ofertas; y</li> <li>b) en el caso de que el PNUD seleccione una Oferta para la adjudicación que haya sido cotizada en una moneda que no sea la preferida según la HdeD,</li> </ul>

	<p>el PNUD se reservará el derecho de adjudicar el contrato en la moneda de su preferencia utilizando el método de conversión que se especifica arriba.</p>
<p><b>14. Asociación en Participación, Consorcio o Asociación</b></p>	<p>14.1 Si el Licitante es un grupo de personas jurídicas que vayan a formar o que hayan formado una Asociación en Participación , un Consorcio o una Asociación para la Oferta, deberán confirmar en su Oferta que: (i) han designado a una de las partes a actuar como entidad principal, debidamente investida de autoridad para obligar legalmente a los miembros de la Asociación en Participación, el Consorcio o la 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 les adjudica el contrato, el contrato deberá celebrarse entre el PNUD y la entidad principal designada, quien actuará en nombre y representación de todas las entidades que componen la Asociación en Participación, el Consorcio o la Asociación</p> <p>14.2 Después del Plazo de Presentación de la Oferta, la entidad principal designada para representar a la Asociación en Participación, al Consorcio o a la Asociación no se podrá modificar sin el consentimiento escrito previo del PNUD.</p> <p>14.3 La entidad principal y las entidades que componen la Asociación en Participación, el Consorcio o la Asociación deberán respetar las disposiciones de la Cláusula 15 de este documento con relación con la presentación de una sola Oferta.</p> <p>14.4 La descripción de la organización de la Asociación en Participación, el Consorcio o la Asociación deberá definir con claridad la función que se espera de cada una de las entidades de la Asociación en Participación en el cumplimiento de los requisitos de la IAL, tanto en la Oferta como en el Acuerdo de la Asociación en Participación, el Consorcio o la Asociación. Todas las entidades que forman la Asociación en Participación, el Consorcio o la Asociación estarán sujetas a la evaluación de elegibilidad y calificaciones por parte del PNUD.</p> <p>14.5 Cuando la Asociación en Participación, el Consorcio o la Asociación, presenten el registro de su trayectoria y experiencia deberán diferenciar claramente entre lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) los compromisos que hayan sido asumidos conjuntamente por la Asociación en Participación; el Consorcio o la Asociación; y</li> <li>b) los compromisos que hayan sido asumidos por las entidades individuales de la Asociación en Participación; el Consorcio o la Asociación.</li> </ul> <p>14.6 Los contratos anteriores suscritos por expertos individuales independientes que estén asociados de forma permanente o hayan estado asociados de forma temporal con cualquiera de las empresas asociadas no podrán ser presentados como experiencia de la Asociación en Participación, el Consorcio o la Asociación o de sus miembros, y únicamente podrá evaluarse la experiencia de los expertos individuales mismos en la presentación de sus credenciales individuales.</p> <p>14.7 En caso de haber requisitos multisectoriales de alto valor, se recomienda la conformación de Asociaciones en Participación, Consorcios o Asociaciones cuando la gama de conocimientos y recursos necesarios no estén disponibles dentro de una sola empresa.</p>
<p><b>15. Una sola Oferta</b></p>	<p>15.1 El Licitante (incluidos los miembros individuales de cualquier Asociación en</p>

	<p>Participación, consorcio o Asociación) deberán presentar una sola Oferta, ya sea a su nombre o como parte de una Asociación en Participación, consorcio o Asociación.</p> <p>15.2 Las Ofertas presentadas por dos (2) o más Licitantes serán rechazadas si se comprueba que coinciden con alguna de las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) que tienen al menos un asociado de control, director o accionista en común; o</li> <li>b) que cualquiera de ellos reciba o haya recibido alguna subvención directa o indirecta de los demás; o</li> <li>c) que tienen el mismo representante legal a los efectos de esta IAL; o</li> <li>d) que tienen una relación entre sí, directa o a través de terceros comunes, que los coloque en una posición de acceso a información relativa a la Oferta de otro Licitante o de influencia sobre dicha Oferta de otro Licitante, con respecto a este proceso de IAL;</li> <li>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</li> <li>f) que personal clave que haya sido propuesto en la Oferta de un Licitante participe en más de una Oferta recibida en este proceso de IAL. Esta condición con relación al personal no rige para los subcontratistas que estén incluidos en más de una Oferta.</li> </ul>
<p><b>16. Período de Validez de la Oferta</b></p>	<p>16.1 Las Ofertas serán válidas por el período especificado en la HdeD, a partir del Plazo de Presentación de las Ofertas. El PNUD podrá rechazar cualquier Oferta válida por un período más corto y considerar que no cumple con todos los requisitos solicitados.</p> <p>16.2 Durante el período de validez de la Oferta, el Licitante mantendrá su Oferta original sin cambios, incluida la disponibilidad del Personal Clave, los precios unitarios propuestos y el precio total.</p>
<p><b>17. Extensión del Período de Validez de la Oferta</b></p>	<p>17.1 En circunstancias excepcionales, antes del vencimiento del período de validez de la Oferta, el PNUD podrá solicitar a los Licitantes la ampliación del período de validez de sus Ofertas. La solicitud y las respuestas se harán por escrito y se considerará que forman parte integrante de la Oferta.</p> <p>17.2 Si el Licitante acepta extender la validez de la Oferta, se realizará sin modificar la Oferta original.</p> <p>17.3 El Licitante tiene el derecho de negarse a extender la validez de su Oferta, en cuyo caso dicha Oferta no continuará siendo evaluada.</p>
<p><b>18. Aclaración a la IAL (por parte de los Licitantes)</b></p>	<p>18.1 Los Licitantes podrán solicitar aclaraciones sobre cualquiera de los documentos relativos a la IAL antes de la fecha indicada en la HdeD. Toda solicitud de aclaración debe enviarse por escrito del modo en que se indica en la HdeD. Si las consultas se envían a otros medios no especificados, incluso si se envían a un miembro del personal del PNUD, el PNUD no tendrá la obligación de responder ni de confirmar que la consulta se recibió oficialmente.</p> <p>18.2 El PNUD proporcionará las respuestas a las solicitudes de aclaración recibidas a través del método especificado en la HdeD.</p> <p>18.3 El PNUD se compromete a dar respuesta a estas solicitudes de aclaración con rapidez, pero cualquier demora en la respuesta no implicará ninguna obligación</p>

	<p>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.</p>
<p><b>19. Enmienda de la IAL</b></p>	<p>19.1 En cualquier momento antes del plazo 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 IAL, por medio de una enmienda. Las enmiendas se podrán a disposición de todos los posibles licitantes a través del medio de transmisión especificado en la HdeD</p> <p>19.2 Si la enmienda es sustancial, el PNUD podrá extender el Plazo de presentación de la Oferta a fin de otorgar a los Licitantes un tiempo razonable para que incorporen la modificación en sus Ofertas.</p>
<p><b>20. Ofertas alternativas</b></p>	<p>20.1 Salvo que se especifique lo contrario en la HdeD, las Ofertas alternativas no se tendrán en cuenta. Si en la HdeD se permite la presentación de Ofertas alternativas, un Licitante podrá presentar una Oferta alternativa solamente si también presenta una Oferta conforme a los requisitos de la IAL. Cuando las condiciones de aceptación 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.</p> <p>20.2 Si se presentan varias ofertas u ofertas alternativas, estas deben marcarse claramente como "Oferta Principal" y "Oferta Alternativa".</p>
<p><b>21. Reunión previa a la presentación de ofertas</b></p>	<p>21.1 Cuando sea conveniente, se llevará a cabo una reunión previa a la presentación de ofertas en la fecha, hora y lugar especificados en la HdeD. Se alienta a todos los Licitantes a asistir. La inasistencia, sin embargo, no dará lugar a la descalificación de un Licitante interesado. Las actas de la conferencia de Licitantes se publicarán en el sitio web de adquisición y se compartirán por correo electrónico o por la plataforma eTendering, conforme a lo especificado en la HdeD. Ninguna declaración verbal realizada durante la conferencia podrá modificar los términos y las condiciones de la IAL, a menos que esté específicamente incorporada en las Actas de la Conferencia de Licitantes, o se emita o publique como enmienda a la IAL.</p>

### **C. PRESENTACIÓN Y APERTURA DE LAS OFERTAS**

<p><b>22. Presentación</b></p>	<p>22.1 El Licitante presentará una Oferta debidamente firmada y completa compuesta por los documentos y los formularios de conformidad con los requisitos de la HdeD. La Lista de Precios se presentará junto con la Oferta Técnica. La Oferta puede entregarse ya sea personalmente, por servicio de mensajería o por un medio de transmisión electrónico según se especifique en la HdeD.</p> <p>22.2 La Oferta deberá estar firmada por el Licitante o por una persona debidamente facultada para representarlo. La autorización deberá comunicarse mediante un documento que acredite dicha autorización, emitido por el representante legal de la entidad que presenta la oferta o un Poder Notarial que acompañe a la Oferta.</p> <p>22.3 Los Licitantes deberán tener en cuenta que el sólo acto de presentación de una Oferta, en sí y por sí misma, implica que el Licitante acepta plenamente los Términos y Condiciones Generales de Contratación del PNUD.</p>
--------------------------------	---

<p><b>Presentación de la copia impresa (manual)</b></p>	<p>22.4 La presentación de la copia impresa (manual) por servicio de mensajería o personalmente según se autorice y especifique en la HdeD se realizará de la siguiente manera:</p> <p>a) La Oferta firmada deberá marcarse como "Original", y sus copias deberán marcarse como "Copia", según corresponda. El número de copias se indica en la HdeD. Todas las copias deberán ser del original firmado únicamente. En caso de diferencias entre el original y las copias, prevalecerá el original.</p> <p>(b) La Oferta Técnica y la Lista de Precios deberán estar cerradas y presentarse juntas en un sobre, que deberá:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>i. llevar el nombre del Licitante;</li> <li>ii. estar dirigido al PNUD tal como se especifica en la HdeD; y</li> <li>iii. llevar una advertencia de no abrirlo antes de la hora y la fecha de apertura de la Oferta que se especifica en la HdeD.</li> </ol> <p>Si el sobre con la Oferta no está debidamente cerrado ni marcado como se solicita, el PNUD no asumirá ninguna responsabilidad por el extravío, la pérdida o la apertura prematura de la Oferta.</p>
<p><b>Presentaciones por correo electrónico y por eTendering</b></p>	<p>22.5 La presentación electrónica por correo electrónico o por eTendering, si se autoriza según se especifica en la HdeD, se regirá de la siguiente manera:</p> <p>a) Los archivos electrónicos que forman parte de la Oferta deben presentarse de conformidad con el formato y los requisitos indicados en la HdeD.</p> <p>b) Los documentos que deben estar en su forma original (p. ej., la Garantía de mantenimiento de la Oferta, etc.) deben enviarse por servicio de mensajería o entregarse personalmente según las instrucciones de la HdeD.</p> <p>22.6 Se proporcionan instrucciones detalladas sobre cómo enviar, modificar o cancelar una oferta en el sistema eTendering en la Guía del Usuario para Licitantes y en los videos instructivos disponibles en este enlace: <a href="http://www.undp.org/content/undp/en/home/operations/procurement/business/procurement-notice/resources/">http://www.undp.org/content/undp/en/home/operations/procurement/business/procurement-notice/resources/</a>.</p>
<p><b>23. Fecha límite para presentación de las Ofertas</b></p>	<p>23.1 El PNUD deberá recibir las Ofertas completas en la forma y, a más tardar, en la fecha y la hora especificadas en la HdeD. El PNUD sólo reconocerá la fecha y la hora reales en que el PNUD recibió la oferta.</p> <p>23.2 El PNUD no tomará en consideración ninguna Oferta que se reciba con posterioridad al plazo de presentación de las Ofertas.</p>
<p><b>24. Retiro, sustitución y modificación de Ofertas</b></p>	<p>24.1 Un Licitante podrá retirar, sustituir o modificar su Oferta después de haberla presentado en cualquier momento antes de la fecha límite para presentación de las Ofertas.</p> <p>24.2 Presentaciones manuales y por correo electrónico: Un Licitante podrá retirar, sustituir o modificar su Oferta mediante el envío de una notificación por escrito al PNUD, debidamente firmada por un representante autorizado, y que deberá incluir una copia de la autorización (o un Poder Notarial). La sustitución o la modificación correspondientes de la Oferta, si las hubiera, deberán acompañar a la notificación respectiva por escrito. Todas las notificaciones deben enviarse de la misma manera que se especificó para la presentación de Ofertas, marcándolas claramente como "RETIRO", "SUSTITUCIÓN" o "MODIFICACIÓN".</p>

	<p>24.3 Sistema de eTendering: Un Licitante puede retirar, sustituir o modificar su Oferta mediante la cancelación, la edición y la nueva presentación de la oferta directamente en el sistema. Es responsabilidad del Licitante seguir correctamente las instrucciones del sistema, editar debidamente y enviar una sustitución o modificación de la Oferta, según sea necesario. Se proporcionan instrucciones detalladas sobre cómo cancelar o modificar una Oferta directamente en el sistema en la Guía del Usuario para Licitantes y en los videos instructivos.</p> <p>24.4 Las Ofertas cuyo retiro se solicite se devolverán sin abrir a los Licitantes (sólo para presentaciones manuales), excepto si la oferta se retira después de que la oferta se haya abierto.</p>
<p><b>25. Apertura de Ofertas</b></p>	<p>25.1 El PNUD abrirá las Ofertas en presencia de un comité especial establecido por el PNUD y compuesto por al menos dos (2) miembros.</p> <p>25.2 En el momento de la apertura, se darán a conocer los nombres de los Licitantes, las modificaciones y los retiros; el estado de las etiquetas y los sellos de los sobres; el número de carpetas y archivos, y cualquier otro detalle que el PNUD estime oportuno. No se rechazará ninguna Oferta durante el procedimiento de apertura, excepto en los casos de presentación tardía, en los cuales las Ofertas se devolverán sin abrir a los Licitantes.</p> <p>25.3 En caso de presentación por eTendering, los licitantes recibirán una notificación automática una vez que se abra la Oferta.</p>

#### **D. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS**

<p><b>26. Confidencialidad</b></p>	<p>26.1 La información relativa a la revisión, la evaluación y la 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.</p> <p>26.2 Cualquier intento por parte de un Licitante, o de cualquier persona en nombre del Licitante, de influenciar al PNUD en la revisión, la evaluación y la comparación de las decisiones relativas a las Ofertas o a la adjudicación de un contrato podrá ser causa, por decisión del PNUD, del rechazo de su Oferta, y en consecuencia, estar sujeto a la aplicación de los procedimientos de sanciones al proveedor vigentes del PNUD.</p>
<p><b>27. Evaluación de las Ofertas</b></p>	<p>27.1 El PNUD llevará a cabo la evaluación únicamente sobre la base de las Ofertas recibidas.</p> <p>27.2 La Evaluación de las Ofertas se realizará mediante los siguientes pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Examen preliminar, incluida la admisibilidad</li> <li>b) Corrección aritmética y clasificación de los licitantes que aprobaron el examen preliminar por precio</li> <li>c) Evaluación de calificaciones (si no se realizó la precalificación)</li> <li>d) Evaluación de las Ofertas Técnicas</li> <li>e) Evaluación de precios</li> </ol> <p>Cuando fuera posible, la evaluación detallada se centrará en las 3 a 5 ofertas de menor precio. Si fuera necesario, se agregarán ofertas de mayor precio adicionales para su evaluación.</p>

<p><b>28. Examen preliminar</b></p>	<p>28.1 El PNUD examinará las Ofertas para determinar si están completas con respecto a los requisitos documentales mínimos, si los documentos han sido debidamente firmados y si las Ofertas están en general conformes, entre otros indicadores que pueden utilizarse en esta etapa. El PNUD se reserva el derecho de rechazar cualquier Oferta en esta etapa.</p>
<p><b>29. Evaluación de Elegibilidad y Calificaciones</b></p>	<p>29.1 La Elegibilidad y Calificaciones del Licitante se evaluarán según los requisitos mínimos de Elegibilidad y Calificación especificados en la Sección 4 (Criterios de Evaluación).</p> <p>29.2 En términos generales, los licitantes que cumplan los siguientes criterios pueden considerarse calificados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) No están incluidos en la lista del Comité 1267/1989 del Consejo de Seguridad de la ONU de terroristas y financiadores del terrorismo, ni en la lista de proveedores inelegibles del PNUD.</li> <li>b) Tienen una buena posición financiera y tienen acceso a recursos financieros adecuados para ejecutar el contrato y cumplir con todos los compromisos comerciales existentes.</li> <li>c) Tienen la experiencia similar, experiencia técnica, capacidad de producción, certificaciones de calidad, procedimientos de garantía de calidad y otros recursos necesarios aplicables al suministro de bienes y/o servicios requeridos.</li> <li>d) Pueden cumplir plenamente con los Términos y Condiciones Generales del Contrato del PNUD.</li> <li>e) No tienen un historial reiterante de fallos judiciales o de arbitraje contra el Licitante.</li> <li>f) Tienen un registro de ejecución oportuna y satisfactoria con sus clientes.</li> </ul>
<p><b>30. Evaluación de Oferta Técnica y precios</b></p>	<p>30.1 El comité de evaluación deberá revisar y evaluar las Ofertas Técnicas sobre la base de su capacidad de respuesta a la Lista de Requisitos y Especificaciones Técnicas y demás documentación provista, aplicando el procedimiento indicado en la HdeD y otros documentos de la IAL. Cuando sea necesario, y si se establece en la HdeD, el PNUD puede invitar a los licitantes que mejor cumplan con todos los requisitos solicitados a una presentación relacionada con sus Ofertas técnicas. Las condiciones para la presentación se proporcionarán en el documento de la oferta, cuando sea necesario.</p>
<p><b>31. Ejercicio posterior a la evaluación de las ofertas</b></p>	<p>31.1 El PNUD se reserva el derecho a realizar un ejercicio de verificación, posterior a la evaluación, con el objetivo de determinar, a su plena satisfacción, la validez de la información proporcionada por el Licitante. Tal ejercicio debe estar completamente documentado y podrá incluir, entre otros, todos o alguna combinación de los pasos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) verificación de la exactitud, veracidad y autenticidad de la información provista por el Licitante;</li> <li>b) validación del grado de cumplimiento de los requisitos y los criterios de evaluación de la IAL, sobre la base de lo que hasta ahora haya podido hallar el equipo de evaluación;</li> <li>c) investigación y verificación de referencias con las entidades gubernamentales con jurisdicción sobre el Licitante, con clientes anteriores, o con cualquier otra entidad que pueda haber hecho negocios con el Licitante;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>d) investigación y verificación de referencias con clientes anteriores sobre el cumplimiento de los contratos en curso o ya terminados, incluidas las inspecciones físicas de trabajos anteriores, según se considere necesario;</li> <li>e) inspección física de las oficinas del Licitante, las sucursales u otras instalaciones del Proponente donde se llevan a cabo sus operaciones, con o sin previo aviso al Licitante;</li> <li>f) otros medios que el PNUD considere apropiados, en cualquier momento dentro del proceso de selección, previo a la adjudicación del contrato.</li> </ul>
<b>32. Aclaraciones a las ofertas</b>	<p>32.1 Para ayudar en la revisión, la evaluación y la comparación de las Ofertas, el PNUD puede, a su discreción, solicitar a cualquier Licitante que aclare su Oferta.</p> <p>32.2 La solicitud de aclaración del PNUD y la respuesta deberán realizarse por escrito y no se solicitará, ofrecerá ni permitirá ninguna modificación de los precios o de los elementos sustanciales de la Oferta, excepto para proporcionar una aclaración y confirmar la corrección de cualquier error de aritmética que descubra el PNUD en la evaluación de las Ofertas, de conformidad con la IAL.</p> <p>32.3 Cualquier aclaración no solicitada presentada por un Licitante con respecto a su Oferta, que no sea una respuesta a una solicitud del PNUD, no se tendrá en cuenta durante la revisión y la evaluación de las Ofertas.</p>
<b>33. Cumplimiento de las Ofertas</b>	<p>33.1 La determinación que realice el PNUD sobre el cumplimiento de una Oferta se basará en el contenido de la misma oferta. Una Oferta que cumple sustancialmente con todos los requisitos solicitados es aquella que cumple con todos los términos, las condiciones, las especificaciones y otros requisitos de la IAL sin desviación material o significativa, reserva ni omisión.</p> <p>33.2 Si una Oferta no se ajusta sustancialmente a los documentos de licitación, será rechazada por el PNUD, y el Licitante no podrá hacer que cumpla posteriormente con todos los requisitos solicitados mediante la corrección de la desviación material o significativa, la reserva o la omisión.</p>
<b>34. Disconformidades, errores reparables y/u omisiones</b>	<p>34.1 Siempre que una Oferta cumpla sustancialmente con todos los requisitos solicitados, el PNUD puede subsanar las disconformidades o las omisiones en la Oferta que, en opinión del PNUD, no constituyan una desviación material o significativa</p> <p>34.2 El PNUD puede solicitar al Licitante que envíe la información o la documentación necesaria, dentro de un plazo razonable, para rectificar las disconformidades o las omisiones no materiales en la Oferta relacionadas con requisitos de documentación. Dicha omisión no deberá estar relacionada con ningún aspecto del precio de la Oferta. El incumplimiento del Licitante con la solicitud puede dar como resultado el rechazo de la Oferta.</p> <p>34.3 Con respecto a las ofertas que pasaron el examen preliminar, el PNUD verificará y corregirá los errores de aritmética de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) si hay una discrepancia entre el precio unitario y el total de la partida que se obtiene al multiplicar el precio unitario por la cantidad, el precio unitario prevalecerá y se deberá corregir el total de la partida, a menos que, en opinión del PNUD, haya un error obvio del punto decimal en el precio unitario, en cuyo caso el total de la partida cotizado prevalecerá y se deberá corregir el precio unitario;</li> <li>b) si hay un error en un total correspondiente a la adición o la sustracción de</li> </ul>

	<p>subtotales, los subtotales prevalecerán y se deberá corregir el total; y</p> <p>c) si hay una discrepancia entre palabras y cifras, prevalecerá el monto en palabras, a menos que el monto expresado en palabras esté relacionado con un error de aritmética, en cuyo caso prevalecerá el monto en cifras.</p> <p>34.4 Si el Licitante no acepta la corrección de los errores realizada por el PNUD, su Oferta deberá ser rechazada.</p>
<b>E. ADJUDICACIÓN DE CONTRATO</b>	
35. Derecho a aceptar o rechazar cualquiera o todas las Ofertas	35.1 El PNUD se reserva el derecho de aceptar o rechazar cualquier oferta, declarar que una o todas las ofertas no cumplen con todos los requisitos solicitados, 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. El PNUD no estará obligado a adjudicar el contrato a la oferta de precio más bajo.
36. Criterios de adjudicación	36.1 Antes del vencimiento del período de validez de la Oferta, el PNUD adjudicará el contrato al Licitante calificado y que reúna las condiciones que se estime responda a las exigencias de la Lista de Requisitos y Especificaciones Técnicas, y haya ofrecido el precio más bajo.
37. Reunión informativa	37.1 En el caso de que un Licitante no resulte seleccionado, podrá solicitar una reunión informativa con el PNUD posterior a la adjudicación. El objetivo de dicha reunión es discutir las fortalezas y las debilidades de la presentación del Licitante, a fin de ayudarlo a mejorar las ofertas futuras para las oportunidades de adquisición del PNUD. En estas reuniones, no se discutirá con el Licitante el contenido de otras Ofertas, ni se compararán estas con la oferta presentada por el Licitante.
38. Derecho a modificar los requisitos en el momento de la adjudicación	38.1 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 unitario o en otros términos y condiciones.
39. Firma del Contrato	39.1 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. El incumplimiento de dicho requisito puede ser motivo suficiente para la anulación de la adjudicación y la pérdida de la Garantía de Mantenimiento de la Licitación, si corresponde, en cuyo caso el PNUD podrá adjudicar el Contrato al Licitante cuya Oferta haya obtenido la Segunda calificación más alta o hacer un nuevo llamado a Licitación.
40. Tipo de Contrato y Términos y Condiciones Generales	40.1 Los tipos de contrato que deben firmarse, así como los Términos y Condiciones Generales del Contrato del PNUD aplicables, según se especifique en la HdeD, pueden consultarse en <a href="http://www.undp.org/content/undp/en/home/procurement/business/how-we-buy.html">http://www.undp.org/content/undp/en/home/procurement/business/how-we-buy.html</a> .—Se adjuntan los siguientes documentos: Contrato de suministro de bienes y/o Prestación de Servicios, Condiciones Generales de Contratación del PNUD y Acuerdo Estándar para la Prestación de Servicios de Gestión de Viajes.

<p><b>41. Garantía de cumplimiento</b></p>	<p>41.1 En caso de requerirse en la HdeD, el licitante adjudicado proporcionará una Garantía de cumplimiento del contrato por el monto especificado en la HdeD y en la forma disponible en <a href="https://popp.undp.org/layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc=/UNDP_POPP_DOCUMENT_LIBRARY/Public/PSU_Solicitation_Performance%20Guarantee%20Form.docx&amp;action=default">https://popp.undp.org/layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc=/UNDP_POPP_DOCUMENT_LIBRARY/Public/PSU_Solicitation_Performance%20Guarantee%20Form.docx&amp;action=default</a> en el plazo máximo de quince (15) días a partir de la fecha de la firma del contrato por ambas partes. Siempre que se requiera una garantía de cumplimiento, la recepción de dicha garantía por parte del PNUD será una condición para la prestación efectiva del contrato.</p>
<p><b>42. Garantía Bancaria de Pagos Anticipados</b></p>	<p>42.1 Excepto cuando los intereses del PNUD así lo requieran, es práctica estándar del PNUD no hacer pagos anticipados (es decir, pagos sin haber recibido ningún producto). Si en la HdeD se permite un pago anticipado, el mismo no podrá ser mayor al 20 % del precio total del contrato. Si el valor excede USD 30 000, el Proponente adjudicatario presentará una Garantía Bancaria por el monto total del pago anticipado en la forma disponible en: <a href="https://popp.undp.org/layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc=/UNDP_POPP_DOCUMENT_LIBRARY/Public/PSU_Contract%20Management%20Payment%20and%20Taxes_Advanced%20Payment%20Guarantee%20Form.docx&amp;action=default">https://popp.undp.org/layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc=/UNDP_POPP_DOCUMENT_LIBRARY/Public/PSU_Contract%20Management%20Payment%20and%20Taxes_Advanced%20Payment%20Guarantee%20Form.docx&amp;action=default</a></p>
<p><b>43. Liquidación por daños y perjuicios</b></p>	<p>43.1 Si así se especifica en la HdeD, el PNUD aplicará la Liquidación por daños y perjuicios por los daños y/o riesgos ocasionados al PNUD como consecuencia de las demoras o el incumplimiento por parte del Contratista de sus obligaciones según el Contrato.</p>
<p><b>44. Disposiciones de Pago</b></p>	<p>44.1 El pago se realizará solamente una vez que el PNUD acepte los bienes y/o servicios realizados. Los términos de pago serán dentro de los treinta (30) días posteriores al recibo de la factura y el certificado de aceptación de bienes y/o servicios emitido por la autoridad correspondiente en el PNUD con la supervisión directa del Contratista. El pago se hará efectivo mediante transferencia bancaria en la moneda que se indique en el contrato.</p>
<p><b>45. Reclamaciones de los proveedores</b></p>	<p>45.1 El procedimiento de reclamación que establece el PNUD para sus proveedores ofrece una oportunidad de apelación a aquellas personas o empresas a las que no se haya adjudicado un contrato a través de un proceso de adjudicación competitivo. En caso de que un Licitante considere que no ha sido tratado de manera justa, podrá hallar en el siguiente enlace más detalles sobre los procedimientos de reclamación de los proveedores del PNUD: <a href="http://www.undp.org/content/undp/en/home/procurement/business/protest-and-sanctions.html">http://www.undp.org/content/undp/en/home/procurement/business/protest-and-sanctions.html</a>.</p>
<p><b>46. Otras disposiciones</b></p>	<p>46.1 En caso de que el Licitante ofrezca un precio más bajo al Gobierno anfitrión (p. ej., la Administración General de Servicios [GSA] del Gobierno federal de los Estados Unidos de América) por bienes y/o servicios similares, el PNUD tendrá derecho al mismo valor más bajo. Prevalecerán los Términos y Condiciones Generales del PNUD.</p> <p>46.2 El PNUD tendrá derecho a recibir los mismos precios que los que ofrece el mismo Contratista en contratos con las Naciones Unidas y/o sus Agencias. Prevalecerán los Términos y Condiciones Generales del PNUD.</p> <p>46.3 Las Naciones Unidas han establecido restricciones sobre el empleo de</p>

	exfuncionarios de la ONU que haya participado en el proceso de adquisición conforme al boletín ST/SGB/2006/15 <a href="http://www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=ST/SGB/2006/15&amp;referer">http://www.un.org/en/ga/search/view doc.asp?symbol=ST/SGB/2006/15&amp;referer</a> .
--	---

### Sección 3. Hoja de Datos de la Licitación

Los siguientes datos de los bienes y/o servicios por adquirir complementarán, completarán o enmendarán las disposiciones de la Invitación a Licitación. En caso de conflicto entre las Instrucciones para los Licitantes, la Hoja de Datos de la Licitación y otros anexos o referencias adjuntos a la Hoja de Datos de la licitación, prevalecerán las disposiciones de la Hoja de Datos de la Licitación.

BDS n.º	Ref. a Sección 2	Datos	Instrucciones/requisitos específicos
1	7	Idioma de la Oferta	Español
2		Presentación de Ofertas para partes o sub-partes de la Lista de Requisitos (ofertas parciales)	No serán consideradas
3	20	Ofertas alternativas	No serán consideradas
4	21	Reunión previa a la presentación de ofertas.	<p><b>Se llevará a cabo</b>  <b>Hora:</b> 15:00 hs de Paraguay (-3 GMT)  <b>Fecha:</b> enero 28, 2019 12:00  <b>Lugar:</b> Oficinas del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – Edificio WTC, Torre 1, Piso 7. Avda Aviadores del Chaco Nro. 2050.  <b>El coordinador del PNUD para la organización es:</b>                      Unidad de Adquisiciones                      Teléfono: 595 21 611980                      Correo electrónico: <a href="mailto:adquisiciones-pnud.py@undp.org">adquisiciones-pnud.py@undp.org</a></p> <p>No es obligatoria la participación en la reunión previa. Sin embargo, los oferentes interesados deberán notificar al PNUD si tienen previsto o no participar y los datos de los representantes que lo harán, confirmando su participación al correo electrónico arriba indicado a más tardar a las 16:00 hs hora de Paraguay (-3 GMT) del 6 de febrero 2019.</p>
5	16	Período de Validez de la Oferta	90 días

6	12	Garantía de Mantenimiento de la Oferta	90 días Monto: USD 5.000,00 (Cinco Mil Dólares Americanos) Formas aceptables de Garantía de Licitación <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Garantía bancaria.</li> <li>▪ Cheque emitido por cualquier banco/cheque de caja/Cheque certificado.</li> <li>▪</li> </ul>
7	42	Pago Anticipado a la firma del contrato	No se permite
8	43	Liquidación por daños y perjuicios	No aplicara
9	41	Garantía de Cumplimiento	No se requiere
10	13	Moneda de la Oferta	Dólares de los Estados Unidos (USD)
11	18	Plazo para la presentación de solicitudes de aclaración	Hasta el 04 de febrero de 2019 17 hs. Hora de Paraguay (-3 GMT)
12	18	Detalles de Contacto para la presentación de solicitudes de aclaración y preguntas	<b>Punto focal en el PNUD:</b> UNIDAD DE ADQUISICIONES <b>Dirección:</b> Edificio Wold Trade Center, Torre 1. Avda. Aviadores del Chaco Nro. 2050 – Asunción. <b>Dirección de correo electrónico:</b> <a href="mailto:adquisiciones-pnud.py@undp.org">adquisiciones-pnud.py@undp.org</a>
13	18, 19 y 21	Medio de transmisión de la Información Complementaria para la IAL, y respuestas y aclaraciones para las consultas	Comunicación directa con potenciales licitantes y publicación en la siguiente página internet: <a href="http://www.py.undp.org/content/paraguay/es/home/procurement.html">http://www.py.undp.org/content/paraguay/es/home/procurement.html</a> y <a href="http://www.ungm.org">www.ungm.org</a>
14	23	Fecha Límite para presentación de ofertas	12 de febrero de 2019 a las 10:00hs. Hora de Paraguay (-3 GMT)
14	22	Modo permitido para presentar Ofertas	<input checked="" type="checkbox"/> Servicio de mensajería o entrega en mano
15	22	Dirección de presentación de la Oferta	<b>Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD</b> Edificio Wold Trade Center, Torre 1, Piso 6 Avda. Aviadores del Chaco Nro. 2050 – Asunción

16	22	Requisitos de la presentación electrónica (correo electrónico o eTendering)	No aplica.
17	25	Fecha, hora y lugar de apertura de las ofertas	Fecha y hora: febrero 12, 2019 10:00 Lugar: <b>Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD</b> Edificio Wold Trade Center, Torre 1, Piso 6 Avda. Aviadores del Chaco Nro. 2050 – Asunción
18	27, 36	Método de evaluación para la Adjudicación de Contrato	El licitante deberá cumplir con la totalidad de las especificaciones técnicas / requerimientos solicitadas. Si no cumple con alguna de las especificaciones técnicas / requerimientos solicitadas la oferta será rechazada.  La adjudicada será la oferta de menor precio calificada, que reúna las condiciones y que cumpla con todos los requisitos técnicos y documentales solicitados.
19		Fecha prevista para el inicio del Contrato	<i>marzo 18, 2019</i>
20		Duración máxima prevista del contrato	Por un período máximo de tres años en base a un Acuerdo de Largo Plazo y un contrato de servicios de Gestión de Agencias de Viaje inicial de un año, con ampliación anual hasta por dos años, sujeto a evaluaciones de desempeño satisfactorio.
21	35	El PNUD adjudicará el contrato a:	Un único licitante
22	39	Tipo de Contrato	Contracto de bienes / servicios UNDP  Se adjuntan los siguientes documentos: Contrato de suministro de bienes y/o Prestación de Servicios, Condiciones Generales de Contratación del PNUD y Acuerdo Estándar para la Prestación de Servicios de Gestión de Viajes.
23	39	Términos y Condiciones del Contrato del PNUD que estarán vigentes	Condiciones Generales de contrato del PNUD  Se adjuntan los siguientes documentos: Contrato de suministro de bienes y/o Prestación de Servicios, Condiciones Generales de Contratación del PNUD y Acuerdo Estándar para la Prestación de Servicios de Gestión de Viajes.
24		Otra información relacionada con la IAL	No Aplica.

---

## Sección 4. Criterios de evaluación

### Criterios de examen preliminar

Las ofertas se examinarán para determinar si están completas y si se han presentado de acuerdo con los requisitos de la IAL según los criterios a continuación respondiendo Sí/No:

- Firmas apropiadas
- Poder Notarial
- Documentos de Oferta Mínima proporcionados
- Validez de la Oferta
- Garantía de Mantenimiento de la Oferta presentada según los requisitos de la IAL con un período de validez conforme

### Criterios mínimos de Elegibilidad y Calificaciones

La Admisibilidad y las Aptitudes se evaluarán según el criterio de Aprobación/Rechazo.

Si la Oferta se presenta como una Asociación en participación, un Consorcio o una Asociación, cada miembro debe cumplir con los criterios mínimos, salvo que se especifique lo contrario.

Asunto	Criterios	Requisito de presentación de documentos
<b>ELEGIBILIDAD</b>		
<b>Condición jurídica</b>	El proveedor es una entidad registrada legalmente.	Formulario B: Formulario de Información del Licitante
<b>Elegibilidad</b>	El proveedor no está suspendido, ni excluido, ni de otro modo identificado como inadmisibles por ninguna Organización de las Naciones Unidas, el Grupo del Banco Mundial ni ninguna otra Organización internacional de acuerdo con la cláusula 3 de la IAL.	Formulario A: Formulario de Presentación de la Oferta
<b>Conflicto de intereses</b>	Sin conflictos de intereses de acuerdo con la cláusula 4 de la IAL.	Formulario A: Formulario de Presentación de la Oferta
<b>Bancarrota</b>	No se ha declarado en bancarrota, no está involucrado en procedimientos de bancarrota o sindicatura, y no existe ningún juicio o acción legal pendiente contra el proveedor que pueda perjudicar sus operaciones en el futuro previsible.	Formulario A: Formulario de Presentación de la Oferta
<b>Certificados y Licencias</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Certificación de afiliación a un Sistema Global de Distribución (GDS) o carta del Representante nacional, regional o mundial de la red que certifique que en caso de que la empresa sea adjudicada respaldará la atención y servicio a nivel mundial.</li></ul>	Formulario B: Formulario de Información del Licitante

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación IATA <b>mínimo dos años.</b></li> <li>• Certificación Miembro de Asociaciones mundiales de viajes TMC.</li> <li>• Acta de Constitución de la Agencia de Viajes.</li> <li>• Fotocopia del Registro Único de Contribuyente y Constancia del RUC.</li> <li>• Certificado de Cumplimiento Tributario.</li> <li>• Constancia de registro en el Registro Nacional de Turismo de la SENATUR.</li> </ul>	
<b>CALIFICACIONES</b>		
<b>Historial de contratos incumplidos<sup>1</sup></b>	El incumplimiento de un contrato no ocurrió como resultado del incumplimiento del contratista durante los últimos 3 años.	Formulario D: Formulario de Calificaciones
<b>Historial de litigios</b>	No hay un historial coherente de decisiones de adjudicación arbitral/judicial contra el Licitante durante los últimos 3 años.	Formulario D: Formulario de Calificaciones
<b>Experiencia previa de la firma</b>	<p>Experiencia General: Experiencia mínima de tres (03) años en la prestación de servicios de Agencias de Viajes.</p> <p>Experiencia Especifica: Experiencia en la prestación de servicios de agencia de viajes con Organismos Internacionales, embajadas, corporaciones multinacionales o agencias de Naciones Unidas, u otras similares <b>mínima de un año.</b></p>	Formulario D: Formulario de Calificaciones
	<p>Presentar copia de un mínimo de dos (02) contratos que demuestren la experiencia general y específica requerida, valores, r, naturaleza y complejidad similares implementados en los últimos tres años.</p> <p><i>(Para Asociación en participación, Consorcio o Asociación, todas las Partes acumulativas deben cumplir el requisito).</i></p>	Formulario D: Formulario de Calificaciones
<b>Personal clave:</b>	<b>Un (01) Gerente de Ventas</b> Estudios de Nivel Superior, técnico o idóneo. Experiencia general mínima de tres (03) años.	Formulario D: Formulario de

<sup>1</sup> El incumplimiento, según lo decidido por el PNUD, incluirá todos los contratos en los que: (a) el contratista no impugnó el incumplimiento, incluso mediante la remisión al mecanismo de resolución de disputas conforme al contrato respectivo, y (b) contratos que se impugnaron de tal manera, pero que se resolvieron por completo contra el contratista. El incumplimiento no incluirá los contratos donde el mecanismo de resolución de disputas haya invalidado la decisión de los Empleadores. El incumplimiento debe basarse en toda la información sobre disputas o litigios totalmente resueltos, es decir, una disputa o litigio que se haya resuelto de conformidad con el mecanismo de resolución de disputas según el contrato respectivo y donde se hayan agotado todas las instancias de apelación disponibles para el Licitante.

	<p>Experiencia específica en cuentas corporativas de empresas multinacionales, embajadas y organismos internacionales.</p> <p><b>Dos (02) Ejecutivos de Cuenta</b>          Contar como mínimo con (dos) Ejecutivos de cuentas designados para administrar la cuenta de Naciones Unidas.          Estudios de Nivel Superior, técnico o idóneo.          Experiencia general mínima de 2 (dos) años.          Conocimiento comprobado del manejo de GDS. Remitir certificado de la última capacitación realizada sobre el sistema GDS que utilizan en la agencia.          Conocimiento del idioma inglés (especificar el nivel de conocimiento, básico, intermedio o avanzado y presentar documentos de respaldo y/o certificados).</p> <p>Presentar el currículum Vitae del profesional propuesto que demuestre los requerimientos solicitados los cuales serán evaluados bajo el criterio CUMPLE/NO CUMPLE.</p>	Calificaciones
<b>Posición financiera</b>	<p>Facturación anual promedio mínimo de USD 1.000.000 (un millón de dólares) en los últimos 3 años.  <i>(Para Asociación en participación, Consorcio o Asociación, todas las Partes acumulativas deben cumplir el requisito).</i></p>	Formulario D: Formulario de Calificaciones
	<p>El Licitante debe demostrar la solidez actual de su posición financiera e indicar su rentabilidad potencial a largo plazo.</p> <p>La evaluación financiera de los oferentes será evaluada aplicando los Ratios Financieros de Liquidez (promedio deberá ser mayor a 1), Endeudamiento (promedio no mayor a 0.8) e índice de rentabilidad (promedio no deberá ser negativo) de los tres últimos ejercicios cerrados 2015, 2016 y 2017.  <i>(Para Asociación en Participación, Consorcio o Asociación, todas las Partes acumulativas deben cumplir el requisito).</i></p>	Formulario D: Formulario de Calificaciones
<b>Evaluación Técnica</b>	<p>Las ofertas técnicas se evaluarán según el criterio de aprobación/rechazo con respecto al cumplimiento o el incumplimiento de las especificaciones técnicas / requerimientos identificadas en el documento licitación.</p>	Formulario E: Formulario de Oferta Técnica
<b>Evaluación Financiera</b>	<p>Análisis detallado de la lista de precios basado en los requisitos enumerados en la Sección 5 y cotizados por los licitantes en el Formulario F.</p> <p>La evaluación de la parte económica se efectuará de acuerdo a la siguiente fórmula para cada uno de los servicios ofertados:</p> <p><b>Puntuación financiera = Puntaje Máximo x (Menor Tarifa de servicio / Tarifa de servicio evaluada)</b></p>	Formulario F: Formulario de Lista de Precios

## EVALUACIÓN FINANCIERA (continuación)

Los oferentes deberán preparar la propuesta financiera de acuerdo con el formato presentado en el Formulario F de la presente Invitación a Licitar. Con base en el valor anual y el volumen de servicios de viaje contratados por las Agencias de Naciones Unidas en Paraguay enumerados en la sección de los Términos de Referencia durante los últimos tres años, se solicita a los oferentes indicar los honorarios por servicio que aplicarán para cada categoría de los servicios que se enumeran en la Lista de Precios.

La evaluación de la parte económica se efectuará de acuerdo a la siguiente fórmula para cada uno de los servicios ofertados.

### **Puntuación financiera = Puntaje Máximo x (Menor Tarifa de servicio / Tarifa de servicio evaluada)**

Por ejemplo, para el ítem 2 La empresa A ofrece una tarifa de servicio de 50 USD, empresa B - un cargo de servicio de 40 USD y la empresa C - un cargo de servicio de 60 USD. La empresa B deberá obtener una puntuación de 20 puntos en el ítem 2, ya que ofrece la cuota de servicio más baja entre los tres oferentes. La puntuación para la empresa A se calculará de acuerdo con la fórmula anterior: empresa A =  $(40/50) \times 20$  puntos = 16 puntos. Del mismo modo, para la empresa C =  $(40/60) \times 20$  puntos = 13 puntos. El puntaje financiero total que será objeto de evaluación será la suma de los puntajes ponderados asignados a cada oferente.

Ítem no.	Servicios	Precio Fijo Ofertado (USD)	Puntaje Máximo	Puntaje Financiero
1.	Cargo fijo por -emisión de billetes aéreos de cabotaje <sup>2</sup>		10	
2.	Cargo fijo por -emisión de billetes aéreos regionales <sup>3</sup>		20	
3.	Cargo fijo por -emisión de billetes aéreos internacionales. (extra zona) <sup>4</sup>		60	
4.	Cargo por Gestión de Devolución de ticket o reembolsos.		5	
5.	Servicio de pago de Viáticos		5	
Puntaje Financiero Total				

<sup>2</sup> Cabotaje se refiere a tickets con destino dentro de la república del Paraguay.

<sup>3</sup> Aéreos regionales países del MERCOSUR

<sup>4</sup> Extra Zona se refiere a los demás destinos fuera de los mencionados anteriormente.

Sección 5a: Lista de Requisitos y Especificaciones Técnicas/Lista de Cantidades

N	Descripción/especificaciones de los servicios que se suministrará <sup>5</sup>	Cantidad	Periodo	Otra información
1	Emisión de Ticket Aéreo de Cabotaje	Unitario	2019/2022	Los precios ofertados deben mantenerse durante la vigencia del Acuerdo.
2	Emisión de Tickets Aéreos Regionales (países limítrofes)	Unitario	2019/2022	
3	Emisión de Tickets Aéreos Internacionales (Extra-Zona)	Unitario	2019/2022	
4	Cargos por Gestión de devolución de ticket o reembolso	Unitario	2019/2022	
5	Logística de Viajes	Unitario	2019/2022	

Los detalles acerca del alcance de los servicios requeridos se encuentran en los Términos de Referencia que forman parte de la presente IAL.

<sup>5</sup> Se recomienda agrupar los artículos por lotes, si corresponde, especialmente si se permiten ofertas parciales.

## Sección 5b: Otros Requisitos relacionados

---

Además de la Lista de Requisitos de la tabla anterior, se solicita a los Licitantes que tomen nota de los siguientes requisitos adicionales, condiciones y servicios relacionados pertinentes al cumplimiento de los requisitos:

Término de entrega [INCOTERMS 2010] <i>(Sírvese vincular esto con la lista de precios)</i>	DDP
Dirección exacta de entrega/ubicación de la instalación	Oficinas de las Agencias del Sistema de Naciones Unidas en Paraguay – Edificio World Trade Center, Torre 1. Aviadores del Chaco Nro. 2050 ó sede de Agencias ubicadas dentro de la Ciudad de Asunción.
Condiciones de pago <i>(El pago máximo anticipado es del 20 % conforme a la política del PNUD)</i>	El PNUD y las agencias del Sistema de Naciones Unidas 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.
Condiciones para la liberación del pago	<input checked="" type="checkbox"/> 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.
Toda la documentación, estará escrita en el siguiente idioma	Español

## Sección 6: Formularios de Ofertas Entregables/Lista de Verificación

---

Este formulario sirve como una lista de verificación para la preparación de la Oferta. Complete los Formularios de Ofertas Entregables de acuerdo con las instrucciones de los formularios y devuélvalos como parte de su presentación de la Oferta. No se permitirá ninguna alteración al formato de los formularios ni se aceptará ninguna sustitución.

Antes de presentar la Oferta, asegúrese de cumplir con las instrucciones de Presentación de la Oferta de la HdeD22.

### Oferta Técnica:

<b>¿Ya completó debidamente todos los Formularios de Ofertas Entregables?</b>	
▪ Formulario A: Formulario de Presentación de la Oferta	<input type="checkbox"/>
▪ Formulario B: Formulario de Información del Licitante	<input type="checkbox"/>
▪ Formulario C: Formulario de Información de la Asociación en participación,, el Consorcio o la Asociación	<input type="checkbox"/>
▪ Formulario D: Formulario de elegibilidad y Calificaciones	<input type="checkbox"/>
▪ Formulario E: Formulario de Oferta Técnica/Especificación de Cantidades	<input type="checkbox"/>
▪ Formulario G: Formulario de Garantía de Mantenimiento de la Oferta	
<b>¿Ya proporcionó los documentos requeridos para establecer el cumplimiento de los criterios de evaluación en la Sección 4?</b>	<input type="checkbox"/>

### Lista de Precios:

▪ Formulario F: Formulario de Lista de Precios	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------

## F. FORMULARIO A: FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

**NOTA PARA EL LICITANTE. Se requiere que el formulario se presente en papelería / con el membrete de la empresa**

Nombre del Licitante:	[Insertar nombre del Licitante]	Fecha:	Seleccionar fecha
Referencia de la IAL:	[Insertar número de referencia de la IAL]		

Los abajo firmantes ofrecemos suministrar los bienes y servicios relacionados requeridos para [Insertar título de bienes y servicios] de conformidad con su Invitación a Licitación N.º [Insertar número de referencia de la IAL] y nuestra Oferta. Presentamos nuestra Oferta por medio de este documento, que incluye la Oferta Técnica y la Lista de Precios.

La Lista de Precios adjunta demuestra los precios unitarios solicitados.

Por el presente declaramos que nuestra empresa, sus filiales o subsidiarias o empleados, incluidos los miembros de Asociación en participación, Consorcios o Asociaciones, o subcontratistas o proveedores, para cualquier parte del contrato:

- a) no están sujetos a la prohibición de adquisición por parte de las Naciones Unidas, incluidas, entre otras, las prohibiciones derivadas del Compendio de Listas de Sanciones del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas;
  - b) no han sido suspendidos, excluidos, sancionados o de otro modo identificados como inadmisibles por ninguna Organización de las Naciones Unidas, el Grupo del Banco Mundial ni ninguna otra Organización internacional;
  - c) no tienen conflicto de intereses de acuerdo con la Cláusula 4 de las Instrucciones para los Licitantes;
  - d) no emplean ni anticipan emplear a ninguna persona que sea o haya sido miembro del personal de la ONU en el último año, si dicho miembro del personal de la ONU tiene o tuvo relaciones profesionales previas con nuestra empresa en su calidad de miembro del personal de la ONU en los últimos tres años de servicio con la ONU (de acuerdo con las restricciones posteriores al empleo de la ONU publicadas en ST/SGB/2006/15);
  - e) no se han declarado en bancarrota, no están involucrados en procedimientos de bancarrota o sindicatura, y no existe ningún juicio o acción legal pendiente contra ellos que pueda perjudicar sus operaciones en el futuro previsible;
  - f) se comprometen a no involucrarse en prácticas prohibidas, incluidas, entre otras, la corrupción, el fraude, la coacción, la colusión, la obstrucción ni en ninguna otra práctica contraria a la ética, con la ONU o cualquier otra parte, y a realizar negocios de una manera que evite cualquier riesgo financiero, operativo, de reputación u otro indebido para la ONU, y aceptamos los principios del Código de Conducta de Proveedores de las Naciones Unidas y respetamos los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- a) aceptan los Términos y Condiciones Generales aplicables al Contrato del PNUD, en caso de adjudicación.

Declaramos que toda la información y las afirmaciones realizadas en esta Oferta son verdaderas, y aceptamos que cualquier malinterpretación o malentendido contenido en ella pueda conducir a nuestra descalificación y/o aplicación de sanciones por parte del PNUD.

Ofrecemos suministrar los bienes y servicios relacionados de conformidad con los documentos de Licitación, incluidas las Condiciones Generales del Contrato del PNUD y de acuerdo con la Lista de Requisitos y las

Especificaciones Técnicas.

Nuestra Oferta será válida y permanecerá vinculante entre nosotros por el período especificado en la Hoja de Datos de la Oferta.

Entendemos y reconocemos que no está obligado a aceptar ninguna Oferta que reciba.

Yo, el abajo firmante, certifico que estoy debidamente autorizado por [Insertar nombre del Licitante] para firmar esta Oferta y estar sujeto a ella si el PNUD la acepta.

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

Cargo: \_\_\_\_\_

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

*[Colocar el sello oficial del Licitante]*

## G. FORMULARIO B: FORMULARIO DE INFORMACIÓN DEL LICITANTE

<b>Nombre legal del Licitante</b>	[Completar]
<b>Dirección legal</b>	[Completar]
<b>Año de registro</b>	[Completar]
<b>Información sobre el Representante Autorizado del Licitante</b>	Nombre y cargo: [Completar] Números de teléfono: [Completar] Correo electrónico: [Completar]
<b>¿Usted es un proveedor registrado en el UNGM<sup>6</sup>?</b>	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No En caso afirmativo, [insertar número de proveedor del UNGM]
<b>¿Usted es un proveedor del PNUD?</b>	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No En caso afirmativo, [insertar número de proveedor del PNUD]
<b>Países donde opera</b>	[Completar]
<b>N.º de empleados a tiempo completo</b>	[Completar]
<b>Certificación de Garantía de Calidad (p. ej., ISO 9000 o equivalente) (En caso afirmativo, proporcione una Copia del Certificado válido):</b>	[Completar]
<b>¿Su Empresa posee alguna acreditación como ISO 14001 o ISO 14064 o equivalente relacionada con el medio ambiente? (En caso afirmativo, proporcione una Copia del Certificado válido):</b>	[Completar]
<b>¿Su Empresa posee una Declaración escrita de su Política Ambiental? (En caso afirmativo, proporcione una Copia).</b>	[Completar]
<b>¿Su organización demuestra un compromiso significativo con la sostenibilidad a través de otros medios, por ejemplo, documentos internos de la política de la empresa sobre el empoderamiento de las mujeres, las energías renovables o la</b>	[Completar]

<sup>6</sup> Ver [www.UNGM.org](http://www.UNGM.org)

<b>membresía de instituciones comerciales que promueven tales asuntos?</b>	
<b>¿Su empresa cumple con los Reglamentos de la OIT?</b>	
<b>¿Su empresa es miembro del Pacto Mundial de la ONU<sup>7</sup>?</b>	[Completar]
<b>Persona de contacto en caso de que el PNUD necesite solicitar aclaraciones durante la evaluación de la Oferta</b>	Nombre y cargo: [Completar] Números de teléfono: [Completar] Correo electrónico: [Completar]
<b>Adjunte los siguientes documentos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Perfil de la empresa que no deberá exceder de quince (15) páginas, incluyendo folletos impresos y catálogos de productos de interés para los servicios que se vayan a adquirir.</li> <li>▪ Acta de Constitución de la Agencia de Viajes.</li> <li>▪ Fotocopia del Registro Único de Contribuyente y Constancia del RUC.</li> <li>▪ Certificado de Cumplimiento Tributario.</li> <li>▪ Estados Financieros y los correspondientes Balances Generales y Estados de Resultados de los tres últimos ejercicios cerrados 2015, 2016 y 2017 presentados a la autoridad competente.</li> <li>▪ La evaluación financiera de los oferentes será evaluada aplicando los Ratios Financieros de Liquidez (promedio deberá ser mayor a 1), Endeudamiento (promedio no mayor a 0.8) e índice de rentabilidad (promedio no deberá ser negativo) de los tres últimos ejercicios cerrados 2015, 2016 y 2017.</li> <li>▪ Volumen de Venta (número de tickets emitidos, años 2015, 2016 y 2017). Volumen mínimo de ventas \$ 1.000,000</li> <li>▪ Carta oficial de nombramiento como representante local, si el Proponente presenta una Propuesta en nombre de una entidad ubicada fuera del país (solo si aplica).</li> <li>▪ Declaración de rendimiento satisfactorio de los 5 clientes principales.</li> </ul>

<sup>7</sup> UN Global Compact.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Al menos 2 (dos) cartas de recomendación de compañías aéreas, cuyas rutas sean utilizadas por Naciones Unidas.</li> <li>▪ Lista de referencias bancarias (nombre del banco, ubicación, persona de contacto y detalles de contacto).</li> <li>▪ Registro Vigente de la Agencia de Viajes como miembro de IATA.</li> </ul>
<b>Otros Documentos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Relación actualizada de clientes corporativos con direcciones, teléfonos y nombres de las personas autorizadas que tengan como referencia. Donde además deberá indicar la fecha de inicio de las actividades en el rubro, período de vigencia del(os) servicio(s) prestado(s) y monto de la facturación en los últimos tres años.</li> <li>▪ Presentar la estructura organizacional (Organigrama) de la empresa indicando la cantidad de personal Gerencial, Ventas y Administración.</li> </ul>

## H. FORMULARIO C: FORMULARIO DE INFORMACIÓN DE LA ASOCIACIÓN EN PARTICIPACIÓN, EL CONSORCIO O LA ASOCIACIÓN

Nombre del Licitante:	[Insertar nombre del Licitante]	Fecha:	Seleccionar fecha
Referencia de la IAL:	[Insertar número de referencia de la IAL]		

Para completar y devolver con la Oferta, si la Oferta se presenta como Asociación en participación, , Consorcio o Asociación.

N.º	Nombre del Asociado e información de contacto (dirección, números de teléfono, números de fax, dirección de correo electrónico)	Proporción propuesta de responsabilidades (en %) y tipo de bienes y/o servicios que realizará cada una de las partes
1	[Completar]	[Completar]
2	[Completar]	[Completar]
3	[Completar]	[Completar]

<b>Nombre del asociado principal</b> (con autoridad para obligar a la Asociación en participación Consorcio o Asociación durante el proceso de IAL y, en caso de que se adjudique un Contrato, durante la ejecución del contrato)	[Completar]
--	-------------

Adjuntamos una copia del documento al que se hace referencia a continuación firmado por cada asociado, que detalla la estructura legal probable y la confirmación de la responsabilidad solidaria y conjunta de los miembros de tal empresa:

- Carta de intención para la creación de una Asociación en participación         
 Acuerdo de creación de Asociación en participación, Consorcio o Asociación

Por la presente confirmamos que, si se adjudica el contrato, todas las partes de la Asociación en participación, el Consorcio o la Asociación serán conjunta y solidariamente responsables ante el PNUD por el cumplimiento de las disposiciones del Contrato.

Nombre del asociado: \_\_\_\_\_

Nombre del asociado: \_\_\_\_\_

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

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

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

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

Nombre del asociado:

\_\_\_\_\_

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

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

Nombre del asociado:

\_\_\_\_\_

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

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

## I. FORMULARIO D: FORMULARIO DE ELEGIBILIDAD Y CALIFICACIONES

Nombre del Licitante:	[Insertar nombre del Licitante]	Fecha:	Seleccionar fecha
Referencia de la IAL:	[Insertar número de referencia de la IAL]		

Si es Asociación en participación, Consorcio o Asociación, el formulario debe ser completado por cada asociado.

### Historial de contratos incumplidos

<input type="checkbox"/> No hubo contratos incumplidos durante los últimos 3 años			
<input type="checkbox"/> Contratos incumplidos durante los últimos 3 años			
Año	Porción de incumplimiento del contrato	Identificación de contrato	Monto total del contrato (valor actual en USD)
		Nombre del Cliente: Dirección del Cliente: Motivos de incumplimiento:	

### Historial de litigios (incluidos litigios pendientes)

<input type="checkbox"/> Sin historial de litigios durante los últimos 3 años			
<input type="checkbox"/> Historial de litigios como se indica a continuación			
Año de disputa	Monto en disputa (en USD)	Identificación de contrato	Monto total del contrato (valor actual en USD)
		Nombre del Cliente: Dirección del Cliente: Asunto en disputa: Parte que inició la disputa: Estado de la disputa: Parte adjudicada, en caso de resolución:	

### Experiencia relevante previa

Enumere sólo contratos similares anteriores ejecutados correctamente en los últimos 3 años.

Enumere sólo aquellos contratos para los cuales el Licitante fue legalmente contratado o subcontratado por el Cliente como empresa o como uno de los asociados del Consorcio o de la Asociación en participación. Las actividades y tareas completadas por los expertos individuales independientes del Licitante o a través de otras empresas no pueden ser presentadas como experiencia relevante del Licitante ni de los asociados o subconsultores del Licitante, pero pueden ser reivindicadas por los Expertos mismos en sus currículums. El

Licitante debe estar preparado para fundamentar la experiencia reivindicada presentando copias de los documentos y referencias relevantes, si así lo solicita el PNUD.

Nombre del contratante y país de contratación	Detalles de contacto del cliente y referencia	Valor del contrato	Período de actividad y estado	Tipos de actividades realizadas

Los Licitantes también pueden adjuntar sus propias Hojas de Datos del Proyecto con más detalles sobre las asignaciones mencionadas anteriormente.

Se adjunta la declaración de desempeño satisfactorio de los 5 (cinco) Clientes principales.

## Posición financiera

<b>Facturación anual durante los últimos 3 años</b>	Año	USD
	Año	USD
	Año	USD
<b>Última calificación crediticia (si corresponde); indique la fuente</b>		

Información financiera (en equivalente a USD)	Información histórica de los últimos 3 años		
	Año 1	Año 2	Año 3
	<i>Información del balance</i>		
Activos totales			
Pasivos totales			
Activos líquidos			
Pasivos líquidos			
	<i>Información del estado de Resultados</i>		
Ingresos totales/brutos			
Ganancias antes de impuestos			
Ganancias netas			

Se adjuntan copias de los estados financieros auditados (balances, incluidas todas las notas relacionadas y estados de ingresos) durante los años requeridos anteriormente que cumplen con las siguientes condiciones:

- Deben reflejar la situación financiera del Licitante o de cada parte en una Asociación en Participación, y no empresas de la misma corporación y/o matrices.
- Los estados financieros históricos deben estar auditados por un contador público certificado.
- Los estados financieros históricos deben corresponder a períodos contables ya completados y auditados. No se aceptarán estados por períodos parciales.

## J. FORMULARIO E: FORMULARIO DE OFERTA TÉCNICA

Nombre del Licitante:	[Insertar nombre del Licitante]	Fecha:	Seleccionar fecha
Referencia de la IAL:	[Insertar número de referencia de la IAL]		

La Oferta del Licitante debe organizarse de manera que siga este formato de Oferta Técnica. Cuando se le presente al licitante un requisito o se le solicite que use un enfoque específico, el licitante no sólo debe declarar su aceptación, sino también describir cómo pretende cumplir con los requisitos. Cuando se solicite una respuesta descriptiva, si esta no se proporciona, se considerará que no cumple con todos los requisitos solicitados.

### SECCIÓN 1: Aptitudes, capacidad y experiencia del Licitante

- 1.1 Capacidad organizativa general que pueda afectar la ejecución: estructura de gestión, estabilidad financiera y capacidad de financiación de proyectos, controles de gestión de proyectos, medida en que se subcontrataría cualquier trabajo (de ser así, proporcione detalles).
- 1.2 Relevancia de conocimiento especializado y experiencia en compromisos similares realizados en la región/país.
- 1.3 Procedimientos de garantía de calidad y medidas de mitigación de riesgos.
- 1.4 Compromiso de la organización con la sostenibilidad.

### SECCIÓN 2: Alcance del suministro, especificaciones técnicas y servicios relacionados

En esta sección se debe demostrar la capacidad de respuesta del Licitante ante las especificaciones al identificar los componentes específicos propuestos, abordar los requisitos, según se especifique, punto por punto; proporcionar una descripción detallada de las características de ejecución esenciales propuestas; y demostrar de qué modo la oferta propuesta cumple con los requisitos o las especificaciones o los supera. Todos los aspectos importantes deben abordarse con suficiente detalle.

- 2.1 Una descripción detallada de cómo el Licitante entregará los bienes y servicios requeridos, teniendo en cuenta la idoneidad de las condiciones locales y el entorno del proyecto. Detalla cómo se organizarán, controlarán y entregarán los diferentes elementos del servicio.
- 2.2 Explique si prevé subcontratar algún trabajo, a quién, qué porcentaje de los requisitos, el motivo de la subcontratación y las funciones de los subcontratistas propuestos, y cómo todos funcionarán como un equipo.
- 2.3 La oferta también incluirá detalles de los mecanismos internos del Licitante en materia de revisión técnica y garantía de calidad.
- 2.4 Demuestre cómo planea integrar medidas de sostenibilidad en la ejecución del contrato.

Bienes y servicios que se suministrarán y Especificaciones	Cumplimiento de las especificaciones técnicas	Fecha de entrega	Comentarios
--	---	------------------	-------------

<b>Técnicas</b>	<b>Sí, cumplimos</b>	<b>No, no podemos cumplir</b> <i>(indicar discrepancias)</i>	<i>(confirme que cumple o indique la fecha de entrega)</i>	
Emisión de Ticket Aéreo de Cabotaje			A requerimient o	
Emisión de Tickets Aéreos Regionales (países limítrofes)			A requerimient o	
Emisión de Tickets Aéreos Internacionales (Extra-Zona)			A requerimient o	
Cargos por Gestión de devolución de ticket o reembolso			A requerimient o	
Logística de Viajes			A requerimient o	

<b>Otros servicios y requisitos relacionados</b> <i>(basados en la información proporcionada en la Sección 5b)</i>	<b>Cumplimiento de requisitos</b>		<b>Detalles o comentarios sobre los requisitos relacionados</b>
	<b>Sí, cumplimos</b>	<b>No, no podemos cumplir</b> <i>(indicar discrepancias)</i>	
Dirección exacta de entrega/ubicación de la instalación			
Condiciones de pago			
Condiciones para la liberación del pago			
Toda la documentación, estará escrita en el siguiente idioma			

### **SECCIÓN 3: Estructura de gestión y personal clave**

3.1 Describa el enfoque de gestión global en relación con la planificación y la ejecución del proyecto. Incluya un organigrama de la gestión del proyecto que describa la relación de los puestos y las designaciones clave. Proporcione una hoja de cálculo que muestre las actividades de cada miembro del personal y el horario asignado para su participación.

Descripción:

3.2 Proporcione currículums para el personal clave que se proporcionarán para respaldar la ejecución de este proyecto utilizando el formato a continuación. Los currículums deberán demostrar sus aptitudes en los ámbitos relacionados con el alcance de los bienes y/o servicios.

Curriculum del Personal Clave:

- Un Gerente de Ventas (encargado principal de la cuenta con el PNUD)
  - Preferentemente profesional universitario (deseable)
  - Experiencia general mínima de 3 años.

Al menos un año de experiencia experiencia especifica en cuentas corporativas de empresas multinacionales, embajadas y organismos internacionales.

- Dos (02) Ejecutivo de cuenta (A) para LAS AGENCIAS DE NACIONES UNIDAS
- Contar como minimo con (dos) Ejecutivos de cuentas designados para administrar la cuenta de Naciones Unidas.
- Estudios de Nivel Superior, técnico o idóneo.
- Experiencia general mínima de 2 (dos) años.
- Conocimiento comprobado del manejo de GDS. Presentar certificado de la última capacitación realizada sobre el sistema GDS que utilizan en la agencia.
- Conocimiento del idioma inglés (especificar el nivel de conocimiento, básico, intermedio o avanzado y presentar documentos de respaldo y/o certificados).

*Observación: Se debe presentar un formulario de currículum del personal clave propuesto por cada perfil requerido, conteniendo la información detallada en los Términos de Referencia.*

## Formato del currículum del personal clave propuesto

<b>Nombre del personal</b>	[Insertar]
<b>Puesto para esta asignación</b>	[Insertar]
<b>Nacionalidad</b>	[Insertar]
<b>Dominio del idioma</b>	[Insertar]
<b>Educación/aptitudes</b>	<i>[Resumir la educación superior/universitaria y especializada del miembro del personal, indicando los nombres de las instituciones, las fechas de asistencia y los títulos y aptitudes obtenidas].</i> [Insertar]
<b>Certificaciones profesionales</b>	<i>[Proporcionar detalles de las certificaciones profesionales relevantes para el alcance de los bienes y/o servicios].</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombre de la institución: [Insertar]</li> <li>▪ Fecha de certificación: [Insertar]</li> </ul>
<b>Registro/experiencia laboral</b>	<i>[Enumerar todos los cargos ocupados por el personal (comenzando con la posición actual, enumerar en orden inverso), indicando fechas, nombres de las organizaciones empleadoras, título del puesto ocupado y ubicación del empleo. Para la experiencia en los últimos cinco años, detalle el tipo de actividades realizadas, el grado de responsabilidades, la ubicación de las asignaciones y cualquier otra información o experiencia profesional que se considere pertinente para esta asignación].</i> [Insertar]
<b>Referencias</b>	<i>[Proporcionar nombres, direcciones, teléfono, e información de contacto de correo electrónico para dos (2) referencias]</i> Referencia 1: [Insertar]  Referencia 2: [Insertar]

Yo, el abajo firmante, certifico, según mi leal saber y entender, que los datos arriba proporcionados describen correctamente mis aptitudes, experiencias y otra información relevante sobre mi persona.

\_\_\_\_\_  
Firma del personal

\_\_\_\_\_  
Fecha (Día/Mes/Año)

## K. FORMULARIO F: FORMULARIO DE LISTA DE PRECIOS

Nombre del Licitante:	[Insertar nombre del Licitante]	Fecha:	Seleccionar fecha
Referencia de la IAL:	[Insertar número de referencia de la IAL]		

El Licitante está obligado a presentar la Lista de Precios según el formato a continuación. La Lista de Precios deberá incluir un desglose detallado de los costos de todos los bienes y servicios relacionados que se proporcionarán. Se deberán proporcionar cifras separadas para cada grupo o categoría funcional, si corresponde.

Las estimaciones de artículos de costos reembolsables, como los viajes de expertos y los gastos de bolsillo, deben enumerarse por separado.

**Moneda de la Oferta:** [Insertar moneda]

### Lista de Precios

N.º	Descripción	Unidad de medida	Cantidad	Precio unitario	Precio total
1	Emisión de Ticket Aéreo de Cabotaje	Unitario	1		
2	Emisión de Tickets Aéreos Regionales (países limítrofes)	Unitario	1		
3	Emisión de Tickets Aéreos Internacionales (Extra-Zona)	Unitario	1		
4	Cargos por Gestión de devolución de ticket o reembolso	Unitario	1		
5	Logística de Viajes	Unitario	1		

Nombre del Licitante: \_\_\_\_\_

Firma autorizada: \_\_\_\_\_

Nombre del signatario autorizado: \_\_\_\_\_

Cargo funcional: \_\_\_\_\_

## L. FORMULARIO G: FORMULARIO DE GARANTÍA DE MANTENIMIENTO DE LA OFERTA

**(SOLO SI APLICA)**

**La Garantía de Mantenimiento de la Oferta debe emitirse utilizando el encabezamiento oficial del banco emisor.**

**Con excepción de los campos indicados, no pueden realizarse cambios en esta plantilla.**

---

Para: PNUD

*[Insertar la información de contacto que se especifica en la Hoja de Datos]*

POR CUANTO [Nombre y dirección del Licitante] (en lo sucesivo denominado "el Licitante") ha presentado una Oferta al PNUD con fecha de Selección para la ejecución de bienes y/o servicios [Insertar título de bienes y/o servicios] (en lo sucesivo denominados "la Oferta"):

Y POR CUANTO usted ha estipulado que el Licitante deberá proporcionarle una Garantía Bancaria de un banco reconocido por la suma especificada en la presente como garantía en el caso de que el Licitante:

- a) no firme el Contrato después de la adjudicación por parte del PNUD;
- b) retire su Oferta después de la fecha de apertura de las Ofertas;
- c) no cumpla con la variación de requisitos del PNUD, de acuerdo con las instrucciones de la IAL; o
- d) no proporcione la Garantía de Cumplimiento, los seguros u otros documentos que el PNUD pudiera solicitar como condición para la prestación efectiva del contrato.

Y POR CUANTO hemos acordado otorgarle al Licitante dicha Garantía Bancaria;

POR LO TANTO afirmamos por la presente que somos Garantes y responsables ante usted, en nombre del Licitante, hasta un total de *[monto de la garantía] [en palabras y en cifras]*, que constituye la suma pagadera en los tipos y las proporciones de monedas en que se pague la Oferta de Precios; y nos comprometemos a pagarle a usted, contra su primera solicitud por escrito y sin argumentaciones ni objeciones de ningún tipo, la suma o las sumas dentro de los límites de *[monto de la garantía antes mencionado]* sin necesidad de que usted pruebe o acredite los motivos o las razones de su demanda de la suma especificada por esta.

Esta garantía será válida hasta los 30 días posteriores a la fecha de validez final de las ofertas.

### FIRMA Y SELLO DEL BANCO PROVEEDOR DE LA GARANTÍA

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

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

Cargo: \_\_\_\_\_

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

Nombre del banco \_\_\_\_\_

Dirección \_\_\_\_\_

[Colocar el sello oficial del Banco]

## **Anexo I**

### **Términos de Referencia (TdR)**

---

#### **A. Título del proyecto**

***“UN House – Servicios Comunes”***

#### ***Descripción del proyecto***

El Sistema de Naciones Unidas (SNU) en Paraguay está conformado por Agencias, Fondos y Programas. El SNU tiene como mandato mejorar la coordinación y eficiencia de la cooperación de las diferentes Agencias, Fondos y Programas de Naciones Unidas, y optimizar el uso de sus recursos. Periódicamente se realizan adquisiciones Inter-Agenciales. El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) Paraguay ha sido identificado como la agencia líder en organizar y realizar el proceso de licitación para la provisión de servicios de gestión de viajes sobre la base de un Acuerdo a Largo Plazo.

Las actividades que componen el Plan de Trabajo anual de la Oficina de la Coordinadora Residente y su presupuesto son coordinadas y financiadas por las Agencias, Entidades, Fondos y Programas, en función de sus respectivos mandatos y disponibilidad presupuestaria

Por lo tanto, la Coordinadora Residente y las Agencias, Entidades, Fondos y Programas de la Organización de las Naciones Unidas en Paraguay acuerdan financiar las actividades relacionadas a este llamado de conformidad con la distribución de aportes establecidos con anterioridad, así como el alcance de las responsabilidades de cada agencia.

#### **B. Alcance de los servicios, resultados esperados y conclusión del objetivo**

##### **Logística de Viajes**

La Organización de las Naciones Unidas es un Organismo Internacional dedicado a la promoción del Desarrollo de los países miembros y luchar para erradicar la pobreza, defendiendo el mantenimiento de la paz. Para cumplir estos objetivos, las diferentes Agencias de Naciones Unidas realizan entre otras actividades reuniones internacionales de cooperación y capacitación, por lo que requieren una logística especial para obtener provisión de tickets a los mejores precios del mercado. Se espera que la Agencia de Viajes seleccionada en este proceso comprenda estos objetivos y ofrezca siempre las mejores alternativas de vuelos directos y económicos.

Cotización de boletos de transporte aéreo, terrestre o marítimo, local o internacional, para los viajes oficiales del personal de LAS AGENCIAS DE NACIONES UNIDAS, invitados, becados y personal de proyectos que sean solicitados. Se presentará en cada caso la cotización que cumpla con el criterio de ser la ruta más directa y la menor tarifa disponible, indicando las condiciones de cada pasaje establecida por la aerolínea esta cotización deberá incluir todos los importes a ser abonados en forma desglosada (Impuestos, tasas, otros gastos). La

Agencia de viajes deberá recotizar las veces que sea posible y alertando al solicitante cuando se generen cargos por la re-cotización reiterada para evitar que se caigan las reservas, informando a las Agencias de Naciones Unidas eventuales cambios y/o penalidades.

Este servicio deberá ser prestado dentro de los lineamientos establecidos por LAS AGENCIAS DE NACIONES UNIDAS. Salvo excepción autorizada por LAS AGENCIAS DE NACIONES UNIDAS, se utilizará la ruta más directa y económica al destino oficial, con asientos confirmados y con aerolíneas que cumplan los requerimientos de seguridad proporcionados por la firma Flight Safe ( <http://www.flightsafe.co.uk/rhapsody/squairlines.html>).

El Sistema de Naciones Unidas tiene el compromiso de asegurar que todos sus empleados utilicen aerolíneas seguras, utilizando para ello el reporte de la firma comercial Flight Safe que ha desarrollado un sistema de ranking numérico que combina los años y el tipo de aeroplano utilizados por cada aerolínea, así como los números de accidentes en los últimos años y otros factores importantes (Listing of Airlines in PAHO Region).

Preparar itinerarios para todo viaje oficial previo a la partida del viajero que incluyan la siguiente información: horas de partida y llegada a los diferentes destinos, números de vuelo, línea aérea, horas de anticipación para presentarse en el aeropuerto, asiento asignado, clase, penalizaciones, requisitos y restricciones que deban tomarse en cuenta a la hora de realizar el vuelo, etc. En dicho itinerario se incluirá un número telefónico de la agencia de viajes que esté disponible las 24 horas para que pueda ser contactado por los viajeros desde cualquier parte del mundo en caso de urgencias. La agencia de viajes solicitará a su vez, un número de teléfono al viajero a través del cual la agencia pueda notificarle cualquier información importante, como cierre de aeropuertos, cancelación y demora de vuelos u otros cambios.

Realizar las reservaciones respectivas en hoteles nacionales e internacionales presentando varias opciones diferentes a escoger, y prosiguiendo de acuerdo a las confirmaciones de itinerarios que le sean remitidas por los viajeros y que se enmarquen dentro de los lineamientos y regulaciones de LAS AGENCIAS DE NACIONES UNIDAS.

Emisión de boletos aéreos: La emisión de boletos se realizará con base al itinerario aprobado por LAS AGENCIAS DE NACIONES UNIDAS, utilizando en todo momento como criterio fundamental las regulaciones de viaje de LAS AGENCIAS DE NACIONES UNIDAS, cuyo principio consiste en aplicar la ruta más directa hacia el lugar de destino, con la tarifa más económica disponible, con tickets de categoría no reembolsable salvo que se especifique lo contrario. LAS AGENCIAS DE NACIONES UNIDAS proporcionarán a la agencia que resulte favorecida en este proceso las políticas y regulaciones del Sistema detalladas sobre el tema de viajes, con el fin de que sea puesto en práctica por las personas que se designen para dar el servicio.

Efectuar la asignación de asientos específicos en el momento de hacer las reservas. Esto debe hacerse teniendo en cuenta cualquier consideración especial que el viajero pueda tener (tamaño, clase autorizada, preferencia, etc.). Aunque no será responsabilidad directa de la agencia si la línea aérea efectúa cambios a la hora de realizar el vuelo, ésta deberá alertar sobre esta situación al viajero, a la hora de entregarle el boleto o bien indicarlo en el itinerario que le proporcione.

Entrega del boleto emitido, serán entregados en LAS AGENCIAS DE NACIONES UNIDAS o donde ellas lo designen, o por correo electrónico. En caso la agencia no entregará el boleto en el tiempo previsto, por causas ajenas al pasajero, ésta se comprometerá a entregarlo en el lugar indicado por LAS AGENCIAS DE NACIONES UNIDAS.

La política de manejo de los viajes debe incorporar parámetros de medición de calidad de servicio interno y externo conforme a las Normas de Desempeño y Calidad de Servicio que se adjunta como Anexo 1, al tiempo de hacer un seguimiento periódico del cumplimiento de metas presupuestarias.

Logística de Viajes: se espera que la Agencia de Viajes, a solicitud de cualquiera de las agencias del SNU, deberá encargarse de la gestión de la reserva, coordinación y pago de servicios inherentes a la estadía de funcionarios, consultores, becarios o empleados del Sistema (hospedaje, traslados, alimentación, etc.). Asimismo, este servicio se espera que sea esporádico. Sin embargo, para que los oferentes pueden estimar la tarifa del rubro para la logística, se estima que se realizará al menos, una reunión anual en Asunción, Paraguay y una reunión anual en Encarnación, Paraguay, con la participación de 100 personas por cada reunión. Este rubro de servicios requerirá los siguientes servicios: pago de tickets aéreos, reserva hotel, pago viáticos, traslado aeropuerto-hotel-aeropuerto, entre otros.

La agencia de viajes a través de sus negociaciones con Compañías Aéreas deberá permitir ahorros significativos en costos u obtención de otros beneficios para LAS AGENCIAS DE NACIONES UNIDAS, de manera que dichas negociaciones positivas hagan que los usuarios usen dichas aerolíneas según la región de destino.

### **C. Otros Servicios**

- a) **Facturación con cierre mensual al 20 de cada mes**, adjuntando el reporte mensual que contenga el detalle de los tickets emitidos en el formato establecido. La facturación debe coincidir con la cotización autorizada en su momento.
  
- b) **Reporte Estadístico mensual:** La agencia de viajes deberá llevar un registro estadístico de las transacciones con la agencias de Naciones Unidas, a nivel general y por Agencia del Sistema de Naciones Unidas. Este registro permitirá analizar los niveles de compras realizadas, los costos por destino, costo del ticket sobre tarifa IATA, costo de ticket con el descuento aplicado por el acuerdo corporativo con la línea aérea, monto de descuento otorgado por la agencia de viajes según porcentaje pautado en el contrato, cumplimiento de acuerdo con las aerolíneas, y otros datos que a criterio de ambas partes permitirán un seguimiento adecuado a las operaciones. Las Agencias del Sistema de Naciones Unidas identificarán por escrito la nómina de su personal que podrá acceder a esta información.
  
- c) Efectuar los cambios o cancelaciones requeridas, obteniendo los reembolsos que correspondan a favor de cada Agencia del Sistema de LAS AGENCIAS DE NACIONES UNIDAS, en un plazo no mayor a 45 días. Si la demora es mayor la Agencia de viajes deberá informar por escrito el motivo, adjuntando una nota de la compañía aérea al respecto.

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

turísticos especiales, promociones o proveyendo información sobre tarifas u oportunidades especiales de viajes más económicos que se ofrezcan en el mercado entre otras.

#### **D. Servicios Eventuales**

- a) En casos especiales y de ser requerido, brindar a los participantes de conferencias y reuniones que se lleven a cabo en Paraguay, apoyo en sus arreglos de viaje, tales como: reconfirmaciones de vuelo, cambio de itinerarios, cambio de vuelos, re-emisión de boletos, tours internos, asistencia en aeropuerto (literal h) del numeral anterior, etc. El apoyo debe ser para las ciudades principales, atendiendo a invitados importantes (nacionales o extranjeros), para lo cual se debe designar a una persona de la Agencia para que se encargue personalmente en caso de presentarse esta necesidad.
- b) Traslados aeropuerto-hotel y viceversa a solicitud del viajero, (principalmente en el caso de consultores que visitan el país), o bien o para apoyar el traslado de participantes a seminarios o talleres cuando éste sea de un número considerable de asistentes.
- c) Apoyar al PNUD en la gestión de los Convenios Firmados con las Aerolíneas Aéreas explorando el mercado local para la firma de convenios adicionales.
- d) Proporcionar de forma permanente a todo el personal de LAS AGENCIAS DE NACIONES UNIDAS la información actualizada de promociones y servicios de la agencia y las compañías aéreas.
- e) La agencia de viajes podrá atender las necesidades personales de los funcionarios de LAS AGENCIAS DE NACIONES UNIDAS, en servicios tales como venta de boletos aéreos, tours locales y/o en el extranjero, reservaciones de hoteles, trámites personales de los funcionarios, etc. De requerirse estos servicios, se espera de la agencia de viajes una atención no sólo personalizada sino de calidad e interés. El costo de estos servicios deberá ser el mismo que cobrará a LAS AGENCIAS DE NACIONES UNIDAS.
- f) LAS AGENCIAS DE NACIONES UNIDAS no asumirán ninguna responsabilidad por el costo de cualquier gestión de viaje de índole personal de sus funcionarios y/o dependientes.
- g) Cuando sea posible la Agencia de Viajes deberá realizar el UPGRADE de los tickets adquiridos, y gestión de uso de salas VIP.

#### **E. Acuerdos institucionales**

El Coordinador Residente en Representación de las Agencias del Sistema de Naciones Unidas Firmará con la Agencia de Viajes seleccionada un Acuerdo LTA de Servicios Gestión de Viajes por 1 año renovable anualmente hasta un máximo de 3 años, aclarando las responsabilidades de los puntos focales de cada Agencia de Naciones Unidas para emitir las autorizaciones por cada servicio solicitado y procesar los pagos correspondientes en los plazos fijados.

Los servicios serán supervisados por los puntos focales designados por cada Agencia de las Naciones Unidas ante las cuales el proveedor de servicios será directamente responsable de la presentación de informes, obtención de autorizaciones, obtención de la conformidad del servicio y cumplimiento efectivo del acuerdo.

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 económicas. En caso de que el Agente de Viajes no haya obtenido las tarifas más económicas, el Agente de Viajes deberá rembolsar al PNUD la diferencia entre el precio pagado por el PNUD y el precio de la tarifa más económica que se encuentre disponible. El costo de la auditoría también será abonado por la agencia de viajes, sin desmedro del reembolso de la diferencia encontrada. En caso de que el PNUD notifique al Agente de Viajes que toma en consideración el número de veces en que la tarifa más económica no ha sido obtenida por el Agente de Viajes, el PNUD tendrá el derecho de rescindir de inmediato el presente Acuerdo y se procederá a contratar a la 2da mejor oferta evaluada.

Se presentarán informes mensuales de venta de tickets y otros reportes estadísticos a pedido de los puntos focales de cada Agencia del Sistema de Naciones Unidas.

Se espera que la Agencia de Viajes coordine la provisión de los servicios de viajes con las Aerolíneas, Hoteles, Representaciones Diplomáticas y todas las demás instituciones involucradas en la logística de viajes.

La Agencia de Viajes estará supeditada a evaluaciones semestrales de servicios con cada agencia del Sistema de Naciones Unidas, los puntos focales de cada Agencia del Sistema tomarán participación de dichas evaluaciones.

Las Agencia de viajes recibirá información de cada Agencia del Sistema de Naciones Unidas sobre lista de personal autorizado para solicitar cotizaciones, emitir tickets, pedidos de cancelaciones y recepción de facturas.

#### **F. Horario de Servicios**

a) El horario normal: requerido por LAS AGENCIAS DE NACIONES UNIDAS, es de 08:00 a 18.00 horas continuado, de lunes a viernes. Esto excluirá los días de feriado nacionales observados en el país.

b) Designará a 2 (dos) ejecutivos de cuenta titulares y 1 (uno) ejecutivo de cuenta suplente que podrán ser contactados para proporcionar servicios de viaje en casos de emergencia, fuera del horario de trabajo, fines de semana, feriados o mientras las oficinas de la agencia de viajes permanezcan cerradas, para tal efecto la agencia de viajes deberá tener medios de comunicación accesibles (línea de teléfono, celular, mail, herramienta de comunicación instantánea). Esta información deberá ser actualizada periódicamente.

c) La agencia de viajes entregará a LAS AGENCIAS DE NACIONES UNIDAS una lista de nombres, direcciones, números telefónicos del personal asignado.

### **G. Calificaciones requeridas**

#### **Perfil de la Empresa**

Experiencia mínima de 5 (cinco) años en el ramo de Agencias de Viajes.

Volumen anual de negocio mínimo de **USD 1.000.000.-**

Antigüedad en IATA **mínimo dos años.**

Experiencia con Organismos Internacionales, embajadas, corporaciones multinacionales o agencias de naciones unidas, **mínima de un año.**

Miembro de Asociaciones mundiales de viajes TMC.

Capacidad de la agencia (tamaño, volumen de ventas, sistemas de reservas (GDS), reputación)

#### **Perfil del Personal Clave**

##### **Gerente de Ventas**

Preferentemente profesional universitario (deseable)

Experiencia general mínima de 3 años.

Al menos un año de experiencia específica en cuentas corporativas de empresas multinacionales, embajadas y organismos internacionales.

##### **Ejecutivo de Cuenta**

Contar como mínimo con (dos) Ejecutivos de cuentas designados para administrar la cuenta de Naciones Unidas.

Estudios de Nivel Superior, técnico o idóneo.

Experiencia general mínima de 2 (dos) años.

Conocimiento comprobado del manejo de GDS. Remitir certificado de la última capacitación realizada sobre el sistema GDS que utilizan en la agencia.

Conocimiento del idioma inglés (especificar el nivel de conocimiento, básico, intermedio o avanzado y presentar documentos de respaldo y/o certificados).

La Agencia deberá asignar el personal suficiente: El personal deberá estar conformado por personas altamente calificadas que actuaran como puntos focales principales de las operaciones diarias del contrato entre Naciones Unidas y la agencia de viajes. La agencia será responsable de asegurar el servicio diario, para lo cual deberá prever una persona que cubra las ausencias por diferente índole que las personas asignadas pudieran tener, así como el horario al mediodía durante el almuerzo del personal titular asignado de manera a no interrumpir el servicio en los horarios normales. En caso de que sea necesario realizar cambio de las personas asignadas, este se efectuara con el previo consentimiento de Naciones Unidas. Las personas asignadas no podrán ser cambiadas sin el previo consentimiento expreso de Naciones Unidas, en un periodo menor de un año salvo por causas de fuerza mayor (renuncia irrevocable o similares). Podrán ser apoyadas por personal adicional de la agencia de viajes, según sea necesario (mensajeros, agentes de viajes, contador, etc.)

La Agencia de viajes deberá proporcionar el CV del personal detallando su experiencia, calificaciones, según el formulario proporcionado para el CV del personal propuesto. Naciones Unidas se reservará el derecho de aceptar o no el personal propuesto por la agencia de viajes.

#### **H. Volumen Facturación Boletos Aéreos Agencias de Naciones Unidas**

a) El volumen de emisión de Tickets por parte de las Agencias del Sistema de las Naciones Unidas en el marco del último contrato firmado y los destinos más frecuentes se resumen a continuación:

<b>Agencias</b>	<b>Facturación Año 2015 a Octubre 2018 USD</b>
PNUD	671.916,00
UNICEF	82.029,90
UNFPA	57.594,00
ONU Mujeres	78.201,00
FAO	78.150,00
OPS/OMS	465.000,00
<b>TOTAL</b>	<b>1.432.890,00</b>

#### **Destinos más Frecuentes**

<b>Destinos</b>	<b>Facturación 2015/2018 (USD)</b>
Otros Destinos Internacionales	261.331,00
PANAMA	338.762,00
ARGENTINA	48.395,00
ECUADOR	58.073,00
URUGUAY	29.037,00
MEXICO	58.073,00
REPUBLICA DOMINICANA	116.147,00
PERU	58.073,00

#### **I. Presentación recomendada de la Propuesta**

Para fines de generar propuestas cuyos contenidos se presenten de manera uniforme y faciliten su examen comparativo, se solicita que los oferentes hagan uso de los formatos de propuesta técnica incluidas en la Invitación a Licitación. Las descripciones y la información proporcionada bajo cada apartado deben demostrar la capacidad del solicitante de cumplir o exceder los requerimientos de los Términos de Referencia y deben facilitar el proceso de análisis de acuerdo a los criterios de evaluación técnica presentados en la Invitación

a Licitar. La documentación que forma parte de la propuesta técnica debe ser referenciada en orden cronológico y etiquetado en consecuencia.

**El PNUD Paraguay reconoce la importancia de la confidencialidad de los datos facilitados por los proponentes y la información propuesta.**

Su propuesta técnica no deberá contener referencia alguna a los precios ofertados y considerará los siguientes puntos como parte de su plan de trabajo o enfoque a proponer.

- Indicar si aplican descuentos corporativos con las aerolíneas y hoteles que sean trasladados al PNUD;
- Asegurar la búsqueda continua de tarifas bajas a través del GDS y portales de internet;
- Indique lo siguiente:
  - si actualmente adopta las políticas de viajes de sus clientes para la prestación del servicio,
  - qué servicios ofrecen a través de las interfaces electrónicas con su agencia.
  - qué mecanismos de conexión utilizan para conectarse con los clientes
  - con cuales interfaces cuenta actualmente la agencia para el envío de información a través de dispositivos móviles
  - si la agencia cuenta con un área especializada para la atención de los viajeros VIPS y cuáles son los servicios que ofrece
  - qué porcentaje de boletos no utilizados maneja actualmente con sus clientes.
  - si otorga a sus clientes capacitaciones para el uso de herramientas online
  - cuáles son los procedimientos que utilizan para la actualización de la base de datos de los viajeros
  - cuál es la metodología que utiliza actualmente para capacitar a sus consultores de viaje
  - si la agencia cuenta con negociaciones con cadenas hoteleras y aerolíneas y si estos descuentos pueden ser aplicados en reservaciones de sus clientes corporativos, indicar las aerolíneas y cadenas hoteleras con las cuales tiene acuerdo comercial.
  - cuáles son las medidas de confidencialidad que utiliza para la protección de la información y cuáles son los procesos para el respaldo de datos y por cuánto tiempo se conservan (perfiles de viajeros, centros de costo, número de viajero frecuente, información de tarjetas de crédito y datos personales, reservaciones, compras e itinerarios).

- si cuenta y distribuye planes de contingencia ante situaciones de riesgo (condiciones climatológicas adversas, desastres naturales, manifestaciones, guerras, brotes epidemiológicos, tensiones políticas, huelgas, etc.)

**J. Indicadores de Desempeño y Calidad del Servicio de la Agencia de Viajes**

La Agencia de viajes deberá realizar sus servicios y ofrecer sus productos de acuerdo con los indicadores mínimos de desempeño y niveles de tolerancia en el servicio emitidos por el Sistema de las Naciones Unidas descritos a continuación. Estos indicadores son referencia de la calidad y niveles con los que se espera se preste el servicio una vez contratado. Estos mismos indicadores serán parte de la evaluación de desempeño de la Agencia de Viajes durante el término del contrato. **El PNUD tendrá el derecho de rescindir el Acuerdo con la Agencia de Viajes seleccionada en cualquier momento si la misma no presta los servicios descritos en estos Términos de Referencia, de acuerdo a los indicadores de desempeño.**

Producto / servicio	Atributos de rendimiento	Definición	Nivel estándar de servicio
1. Reservación de aerolíneas	Agencia exactitud	Capacidad para realizar la tarea completa y sin error	Cero-error en los registros de pasajeros, reservas de aerolíneas, cómputo de tarifas y determinación de rutas.
	Velocidad y eficiencia	Capacidad de entregar oportunamente el producto o servicio con prontitud y con el mínimo uso de recursos	Para reservas confirmadas a través de Itinerario dentro de dos horas de tiempo de solicitud. Para reservas en espera a través de actualizaciones periódicas cada 1 (un) día.
2. Boletos de aerolíneas	Exactitud de agente	Capacidad para realizar la tarea completa y sin error	<u>Cero-errores</u> en los boletos electrónicos y en la entrega al viajero
	Puntualidad de entrega	Capacidad de entregar el producto o servicio en/o antes de la fecha prometida	<u>3 días laborables</u> antes de la fecha de salida
3.Documentación de viaje	Exactitud	Capacidad para determinar los requisitos para diversos destinos y nacionalidades	<u>Cero incidencia</u> de reclamos en viajes abortados debido a los documentos de viaje incompleto

Producto / servicio	Atributos de rendimiento	Definición	Nivel estándar de servicio
	Claridad	Capacidad de entregar el producto o servicio en/o antes de la fecha prometida	<u>10 días laborables</u> antes de la salida
4. Facturación	Exactitud	Capacidad de generar Estados de facturación sin errores	<u>Cero error</u> o ninguna discrepancia entre las facturas y los archivos adjuntos
	Claridad	Capacidad de generar facturas que son fáciles de entender y transparente	<u>Cero-devoluciones debido a aclaración/explicación</u>
5. Precios y tarifas	Equidad	Cargos razonables por los servicios ofrecidos	A tarifas iguales o inferiores a las regulares del mercado
	Interés de la Agencia acerca del manejo de tarifas	Capacidad para cotizar precio competitivo	A valores iguales o menores que las tarifas preferenciales de las aerolíneas. Garantizar 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.
	Diligencia para apoyar al PNUD en la negociación con las aerolíneas para obtener tarifas	Ofreciendo voluntariamente a ayudar/representar al PNUD en negociaciones con las líneas aéreas	Reuniones anuales para obtener tarifas competitivas en el mercado y las condiciones de la tarifa preferible (es decir, boletaje, plazos, etc.)
6. Calidad del servicio	Accesibilidad	Capacidad de acceso a la Agencia de viajes	Teléfono: 3 timbrados Emergencias: 24 horas Correo electrónico: disponible Sitio web: disponible
	Capacidad de respuesta	Estar dispuestos a aprender sobre las necesidades y preferencias del cliente e implementar las mejoras respectivas	Reuniones regulares de coordinación con el Comité de Supervisión de PNUD
		Voluntad para encontrar alternativas para ayudar al viajero	En viajes reservados con la agencias de viajes proponer alternativas
7. Resolución de problemas	Devoluciones y reembolsos	Capacidad de procesar y obtener reembolsos en efectivo por boletos sobre una base oportuna	Dentro de un periodo no mayor a 45 días, desde la fecha de cancelación

Producto / servicio	Atributos de rendimiento	Definición	Nivel estándar de servicio
	Manejo de quejas	Capacidad para resolver quejas y reclamos	Puntualidad: una (1) semana Forma de resolución: calificación satisfactoria
8. Consultas sobre viajes	Demuestra competencia	Conocimiento de los destinos. Conocimiento de las prácticas de las aerolíneas, niveles de tarifas y rutas y conexiones más corta Conocimiento de las políticas de viaje del PNUD	Tasa de eficiencia no menor del 75%
9. Comunicación	Buen nivel de atención a los viajeros respecto a los productos y servicios de la	Los servicios y las políticas son bien comunicados a los viajeros. Los viajeros están bien informados acerca de los asuntos que les corresponden.	Frecuencia de comunicaciones: mensual
10. Horarios de servicios	Preparación para iniciar actividades	Suficiente personal para comenzar las tareas del negocio al inicio del horario solicitado; provisión de una fuerza de trabajo básica para responder llamadas continuas	Respetar el horario de trabajo continuo para atender las llamadas durante horas de descanso o almuerzo. Además la Agencia de Viajes proporcionará un servicio de emergencia durante 24 horas, así como para servicios durante fines de semana, días oficiales y de vacaciones donde se requiera servicio de viaje de emergencia. Cero reclamos sobre que no hubo nadie disponible para responder las llamadas.

La Agencia de Viajes estará sujeta a evaluaciones anuales de desempeño para evaluar la calidad del servicio y auditorías para revisión de precios como sigue:

Estas evaluaciones y/o auditorías se realizarán por un Comité conformado por los puntos focales de las Agencias del Sistema de Naciones Unidas. Se solicitará una reunión con la Agencia de Viajes después de cada evaluación para analizar los resultados y las acciones de corrección necesaria en caso de haberla. Los resultados de las evaluaciones de desempeño pueden ser críticos a la continuación o no del Acuerdo firmado.

La administración del contrato será supervisada por las Unidades de Servicios Generales de PNUD Paraguay.

## Anexo II

### Modelo de Contrato de Servicios

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo

**Contrato de suministro de bienes y/o prestación de servicios  
entre el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo  
y [escriba el nombre del Contratista]**

<b>1. País donde se entregarán los bienes y/o se prestarán los servicios:</b>	
<b>2. PNUD</b> <input type="checkbox"/> Solicitud de cotización <input type="checkbox"/> Solicitud de propuesta <input type="checkbox"/> Invitación a licitación <input type="checkbox"/> Contratación directa Número y fecha:	
<b>3. Referencia del Contrato (p. ej.: número de adjudicación del Contrato):</b>	
<b>4. Acuerdo a largo plazo:</b> <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <span style="color: red;">[indique según corresponda]</span>	
<b>5. Objeto del Contrato:</b> <input type="checkbox"/> bienes <input type="checkbox"/> servicios <input type="checkbox"/> bienes y servicios	
<b>6. Tipo de servicios:</b>	
<b>7. Fecha de inicio del Contrato:</b>	<b>8. Fecha de finalización del Contrato:</b>
<b>9. Cuantía total del Contrato:</b> <span style="color: red;">[escriba la moneda y el importe en cifras y palabras]</span>	
<b>9a. Anticipo:</b> <span style="color: red;">[escriba la moneda y el importe en cifras y palabras o indique "no aplicable"]</span>	
<b>10. Valor total de los bienes y/o servicios:</b> <input type="checkbox"/> <b>inferior a USD50.000 (servicios únicamente)</b> – Se aplican las Condiciones Generales de Contratación del PNUD para Contratos Institucionales <i>de minimis</i> <input type="checkbox"/> <b>inferior a USD50.000 (bienes o bienes y servicios)</b> – Se aplican las Condiciones Generales de Contratación del PNUD <input type="checkbox"/> <b>igual o superior a USD50.000 (bienes y/o servicios)</b> – Se aplican las Condiciones Generales de Contratación del PNUD	
<b>11. Método de pago:</b> <input type="checkbox"/> precio fijo <input type="checkbox"/> reembolso de gastos	
<b>12. Nombre del Contratista:</b> Dirección: País de constitución: Sitio web:	

**13. Nombre de la persona de contacto del Contratista:**

Cargo:  
Dirección:  
Número de teléfono:  
Fax:  
Correo electrónico:

**14. Nombre de la persona de contacto del PNUD:**

Cargo:  
Dirección:  
Número de teléfono:  
Fax:  
Correo electrónico:

**15. Cuenta bancaria del Contratista a la cual se transferirán los pagos:**

Beneficiario:  
Denominación de la cuenta:  
Número de cuenta:  
Nombre del banco:  
Dirección del banco:  
Código SWIFT de identificación del banco:  
Código del banco:  
Instrucciones de enrutamiento para los pagos:

Este Contrato consta de los documentos que se mencionan a continuación, los cuales, en caso de conflicto, prevalecerán uno sobre otro de acuerdo con el orden siguiente:

1. Esta hoja de referencia (“Hoja de referencia”).
2. Condiciones Especiales del PNUD [elimine la opción si no es aplicable].
3. [Condiciones Generales de Contratación del PNUD] [Condiciones generales de contratación del PNUD para contratos institucionales *de minimis*] [si no es aplicable, elimine la opción y los corchetes].
4. Términos de referencia (TDR) y Calendario de pagos, que incorporen la descripción de los servicios, los objetivos de productos y de desempeño, los plazos, el cronograma de pagos y la cuantía total del Contrato [elimine la opción si no es aplicable].
5. Especificaciones técnicas de los Bienes [elimine la opción si no es aplicable].
6. La propuesta técnica y la propuesta financiera del Contratista, fechadas [incluya la fecha], según se haya establecido en el acta de la reunión de negociación, fechada [incluya la fecha]; estos documentos, no adjuntos al presente pero conocidos por las Partes y en su poder, forman parte integrante del presente Contrato.
7. Precios reducidos [para ser utilizado en los casos en que el Contratista sea contratado sobre la base de un acuerdo a largo plazo; elimine la opción si no aplicable].

Todo lo que antecede, incorporado en el presente para referencia, constituye la totalidad del acuerdo entre las Partes (el “Contrato”) y sustituye el contenido de cualesquiera otras negociaciones y/u otros acuerdos, tanto orales como por escrito, relacionados con el objeto del presente Contrato.

El presente Contrato entrará en vigor en la fecha de la última firma de la Hoja de referencia por los representantes debidamente autorizados de las Partes, y terminará en la Fecha de finalización del Contrato que se indica en la Hoja de referencia. Este Contrato solo podrá modificarse mediante un acuerdo por escrito entre los representantes debidamente autorizados de las Partes.

**EN FE DE LO CUAL**, los infrascritos, debidamente autorizados para ello, firmamos este Contrato en nombre de las Partes en el lugar y en la fecha que se indican a continuación.

<b>Por el Contratista</b>		<b>Por el PNUD</b>	
Firma:		Firma:	
Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:	
Fecha:		Fecha:	

## Anexo III

### CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

El presente Contrato se celebra entre el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, un órgano subsidiario de las Naciones Unidas establecido por la Asamblea General de las Naciones Unidas (en lo sucesivo, el “PNUD”), por una parte, y una empresa u organización indicada en la Hoja de referencia de este Contrato (en lo sucesivo, el “Contratista”), por la otra parte.

**1. CONDICIÓN JURÍDICA DE LAS PARTES:** El PNUD y el Contratista se denominarán “Parte” en forma individual o, colectivamente, “Partes” en virtud del presente, y:

- 1.1** En aplicación, entre otros instrumentos, de la Carta de las Naciones Unidas y de la Convención sobre Prerrogativas e Inmunities de las Naciones Unidas, las Naciones Unidas, comprendidos sus órganos subsidiarios, tienen plena personalidad jurídica y gozan de las prerrogativas e inmunidades necesarias para el ejercicio independiente de sus funciones y la realización de sus fines.
- 1.2** El Contratista tendrá la condición jurídica de contratista independiente con respecto al PNUD, y nada de lo contenido en el Contrato o relativo a éste será interpretado en el sentido de establecer o crear entre las Partes una relación de empleador y empleado o de mandante y agente. Los funcionarios, representantes, empleados o subcontratistas de cada una de las Partes no podrán ser considerados en ningún caso empleados o agentes de la otra Parte, y cada Parte será responsable únicamente de las reclamaciones resultantes de o relativas a la contratación por ella de dichas personas o entidades.

**2. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:**

- 2.1** El Contratista suministrará los bienes descritos en las Especificaciones Técnicas para el suministro de los bienes (en lo sucesivo, los “Bienes”) y/o prestará y completará los servicios descritos en los Términos de Referencia y el Calendario de Pagos (en lo sucesivo, los “Servicios”), con la diligencia y eficiencia debidas, y de conformidad con el presente Contrato. El Contratista también proporcionará todo el apoyo técnico y administrativo necesario para asegurar el suministro de los Bienes y/o la prestación de los Servicios de modo oportuno y satisfactorio.
- 2.2** En la medida en que el Contrato involucre la adquisición de Bienes, el Contratista proporcionará al PNUD la documentación por escrito que acredite la entrega de los Bienes. La documentación probatoria de la entrega comprenderá, como mínimo, una factura, un certificado de conformidad y toda otra documentación del transporte que de algún otro modo pueda ser establecida en las Especificaciones Técnicas para el Suministro de los Bienes.

- 2.3** El Contratista declara y garantiza la exactitud de cualesquiera informaciones o datos proporcionados al PNUD con el propósito de celebrar este Contrato, así como la calidad de los productos y los informes previstos en este Contrato, de conformidad con los más altos estándares profesionales y de la industria.
- 2.4** Todos los plazos establecidos en este Contrato se considerarán esenciales en relación con el cumplimiento en el suministro de los Bienes y/o la prestación de los Servicios.
- 3. ACUERDO A LARGO PLAZO:** Si el PNUD contrata al Contratista sobre la base de un acuerdo a largo plazo (“LTA”) según indicado en la Hoja de referencia de este Contrato, se aplicarán las siguientes condiciones:
- 3.1** El PNUD no garantiza que se encargue una cantidad determinada de Bienes y/o de Servicios durante la vigencia del acuerdo a largo plazo.
- 3.2** Cualquier unidad de negocio del PNUD, comprendidas, sin carácter exhaustivo, una unidad de gestión de la sede, una Oficina de País o un Centro Regional, así como cualquier entidad de las Naciones Unidas, pueden beneficiarse del acuerdo de contratación y solicitar Bienes y/o Servicios al Contratista en virtud del presente.
- 3.3** El Contratista prestará los Servicios y/o suministrará los Bienes, cuando el PNUD lo solicite y registre en una orden de compra, que estará sujeta a las condiciones estipuladas en este Contrato. Para evitar dudas, el PNUD no contraerá obligaciones jurídicas respecto del Contratista hasta, y a menos, que se emita una orden de compra.
- 3.4** Los Bienes y/o los Servicios estarán sujetos a los Precios reducidos que figuran en el anexo. Los precios permanecerán vigentes durante un período de tres años a partir de la fecha de inicio indicada en la Hoja de referencia de este Contrato.
- 3.5** En caso de cualquier cambio técnico ventajoso y/o reducción de precios de los Bienes y/o los Servicios durante la vigencia del contrato de suma determinada, el Contratista notificará de inmediato al PNUD. El PNUD considerará los efectos de cualquier situación de esta naturaleza y podrá solicitar una enmienda en el contrato de suma determinada.
- 3.6** El Contratista informará semestralmente al PNUD sobre los Bienes entregados y/o los Servicios prestados, a menos que en el Contrato se especifiquen otras condiciones. Los informes se remitirán a la persona de contacto del PNUD indicada en la Hoja de referencia del Contrato, así como a la unidad de gestión del PNUD que haya realizado una orden de compra por los Bienes y/o los Servicios comprendidos en el período pertinente al informe presentado.
- 3.7** El acuerdo a largo plazo permanecerá en vigor por el período máximo de dos años y podrá ser prorrogado por el PNUD por un año adicional por mutuo acuerdo de las Partes.
- 4. PRECIO Y MÉTODO DE PAGO:**
- 4.1 PRECIO FIJO:** Si, de conformidad con la Hoja de referencia de este Contrato, se escoge el precio fijo como método de pago en contraprestación por el suministro de los Bienes y/o

la prestación de los Servicios de modo completo y satisfactorio, el PNUD pagará al Contratista un importe fijo indicado en la Hoja de referencia este Contrato.

- 4.1.1 El importe indicado en la Hoja de referencia de este Contrato no será objeto de ningún ajuste o revisión debido a fluctuaciones de precio o de moneda, o a los costos reales incurridos por el Contratista en la ejecución del Contrato.
- 4.1.2 El PNUD efectuará los pagos al Contratista por los importes y conforme al cronograma de pagos establecido en los Términos de Referencia y en el Calendario de Pagos, una vez que el Contratista haya completado los productos correspondientes y tras la aceptación por parte del PNUD de las facturas originales presentadas por el Contratista a la persona de contacto del PNUD indicada en la Hoja de referencia de este Contrato, junto con la documentación de respaldo que pueda requerir el PNUD.
- 4.1.3 Las facturas indicarán el producto finalizado y el importe correspondiente a pagar.
- 4.1.4 Los pagos efectuados por el PNUD al Contratista no se considerarán como una exención al Contratista de sus obligaciones en virtud de este Contrato ni como la aceptación por parte del PNUD del suministro de los Bienes y/o la prestación de los Servicios por parte del Contratista.

**4.2 REEMBOLSO DE GASTOS:** Si, de conformidad con la Hoja de referencia de este Contrato, se escoge el reembolso de gastos como método de pago en contraprestación por el suministro de los Bienes y/o la prestación de los Servicios de modo completo y satisfactorio, el PNUD pagará al Contratista un importe que no exceda el valor total indicado en la Hoja de referencia este Contrato.

- 4.2.1 Dicho importe es el importe total máximo de gastos reembolsables en virtud de este Contrato. El desglose de los gastos incluidos en la Propuesta Financiera, indicados en la Hoja de referencia de este Contrato, especificará el importe máximo por cada categoría de gastos reembolsables conforme a este Contrato. El Contratista especificará en sus facturas o informes financieros (según lo requiera el PNUD) el importe de los gastos reembolsables reales incurridos en el suministro de los Bienes y/o la prestación de los Servicios.
- 4.2.2 El Contratista no proveerá los Servicios ni suministrará los Bienes, ni equipos, materiales y suministros que puedan derivar en costos que excedan el importe indicado en la Hoja de referencia de este Contrato, o del importe máximo por cada categoría de gastos especificada en el desglose de gastos comprendido en la Propuesta Financiera, sin el acuerdo previo por escrito de la persona de contacto del PNUD.
- 4.2.3 El Contratista presentará las facturas originales o los informes financieros (según lo requiera el PNUD) correspondientes a los Bienes entregados conforme a las Especificaciones Técnicas para el suministro de los Bienes y/o a los servicios prestados de conformidad con el cronograma establecido en los Términos de Referencia y el Calendario de Pagos. Las facturas o los informes financieros indicarán los productos finalizados y el importe correspondiente a pagar. El Contratista los presentará a la persona de contacto del

PNUD, junto con toda documentación de respaldo de los gastos reales incurridos según se requiera en la Propuesta Financiera, o conforme lo requiera el PNUD.

4.2.4 El PNUD efectuará los pagos al Contratista una vez que el Contratista haya completado los productos indicados en las facturas originales o los informes financieros (según lo requerido por el PNUD) y tras la aceptación de tales facturas o informes financieros por parte del PNUD. Los pagos estarán sujetos a cualquier condición específica para el reembolso estipulada en el desglose de los gastos comprendidos en la Propuesta Financiera.

4.2.5 Los pagos efectuados por el PNUD al Contratista no se considerarán como una exención al Contratista de sus obligaciones en virtud de este Contrato ni como la aceptación por parte del PNUD del suministro de los Bienes y/o la prestación de los Servicios por parte del Contratista.

## **5. ANTICIPO:**

5.1 Si se adeuda un anticipo al Contratista de conformidad con la Hoja de referencia de este Contrato, el Contratista debe presentar una factura original por el importe de ese anticipo una vez que las Partes hayan firmado este Contrato.

5.2 Si el PNUD debe pagar un anticipo que represente el 20% o más del valor total del Contrato, o por un importe de USD30.000 o más, a la firma del Contrato por las Partes, dicho pago estará supeditado a la recepción y aceptación por parte del PNUD de una garantía bancaria o un cheque certificado por el monto total del anticipo, válido durante la vigencia del Contrato, y de forma aceptable para el PNUD.

## **6. PRESENTACIÓN DE LAS FACTURAS Y LOS INFORMES:**

6.1 El Contratista enviará por correo a la persona de contacto del PNUD todas las facturas originales, los informes financieros y cualesquiera otros informes y documentación de respaldo requeridos en virtud de este Contrato. A solicitud del Contratista, y sujeto a la aprobación del PNUD, las facturas y los informes financieros pueden enviarse al PNUD por fax o correo electrónico.

6.2 El Contratista presentará todos los informes y las facturas a la persona de contacto del PNUD especificada en la Hoja de referencia de este Contrato.

## **7. PLAZOS Y MODOS DE PAGO:**

7.1 Las facturas se pagarán dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha de su aceptación por parte del PNUD. El PNUD hará todo cuanto esté a su alcance para aceptar una factura original o notificar al Contratista sobre su rechazo dentro de un plazo razonable desde el momento de la recepción.

**7.2** Cuando se deban prestar los Servicios, además de una factura, el Contratista debe presentar al PNUD un informe que describa en detalle los Servicios prestados en virtud del Contrato durante el período correspondiente a cada informe.

**8. RESPONSABILIDAD RESPECTO DE LOS EMPLEADOS:** En la medida en que el Contrato comprenda la prestación de algún servicio al PNUD por los funcionarios, empleados, agentes, dependientes, subcontratistas y otros representantes del Contratista (denominados colectivamente el “personal” del Contratista), se aplicarán las disposiciones siguientes:

**8.1** El Contratista será responsable y asumirá todos los riesgos y las responsabilidades en relación con su personal y sus bienes.

**8.2** El Contratista será responsable de la competencia profesional y técnica del personal que destine a trabajar en la ejecución del Contrato y elegirá a personas fiables y competentes que sean capaces de cumplir con eficacia las obligaciones estipuladas en el Contrato y que, al hacerlo, respeten las leyes y costumbres locales así como se comporten de conformidad con estrictos parámetros morales y éticos.

**8.3** Dicho personal del Contratista estará cualificado profesionalmente y, de ser necesario que trabaje con funcionarios o personal del PNUD, será capaz de hacerlo con eficacia. Las cualificaciones de todo personal que el Contratista pueda destinar o pueda proponer destinar a cumplir obligaciones estipuladas en el Contrato serán sustancialmente iguales o superiores, a las cualificaciones de cualquier personal que el Contratista hubiese propuesto originalmente.

**8.4** A elección y a la sola discreción del PNUD:

8.4.1 las cualificaciones del personal propuesto por el Contratista (por ejemplo, un *curriculum vitae*) podrán ser examinadas por el PNUD antes de que ese personal desempeñe alguna obligación estipulada en el Contrato;

8.4.2 todo personal propuesto por el Contratista para cumplir las obligaciones estipuladas en el Contrato podrá ser entrevistado por personal o funcionarios cualificados del PNUD antes de que ese personal desempeñe alguna de las obligaciones estipuladas en el Contrato; y

8.4.3 en los casos en que, en aplicación de los artículos 8.4.1 u 8.4.2 *supra*, el PNUD haya examinado las calificaciones de dicho personal del Contratista, el PNUD podrá razonablemente rehusarse a aceptar a dicho personal.

**8.5** Los requisitos especificados en el Contrato acerca del número o las cualificaciones del personal del Contratista podrán cambiar en el curso de la ejecución del Contrato. Todo cambio de esa índole se efectuará únicamente mediante previo aviso por escrito del cambio propuesto y acuerdo por escrito entre las Partes sobre dicho cambio, con sujeción a lo siguiente:

- 8.5.1 El PNUD podrá, en cualquier momento, solicitar, por escrito, que se retire o sustituya cualquiera de los miembros del personal del Contratista y el Contratista no rechazará injustificadamente esa solicitud.
- 8.5.2 Ningún miembro del personal del Contratista destinado a cumplir las obligaciones estipuladas en el Contrato será retirado o sustituido sin la conformidad previa por escrito del PNUD, que no la denegará injustificadamente.
- 8.5.3 La remoción o la sustitución del personal del Contratista se llevará a cabo tan rápidamente como sea posible y de manera tal que no tenga consecuencias negativas en el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el Contrato.
- 8.5.4 Todos los gastos relacionados con la remoción o la sustitución de personal del Contratista serán sufragados exclusivamente, en todos los casos, por el Contratista.
- 8.5.5 La solicitud por el PNUD de que se retire o sustituya personal del Contratista no será considerada una rescisión, ni total ni parcial, del Contrato, y el PNUD no tendrá ninguna responsabilidad con respecto a la remoción o la sustitución de dicho personal.
- 8.5.6 En caso de que la solicitud de remoción o sustitución del personal del Contratista no se basa en el incumplimiento por parte del Contratista de las obligaciones estipuladas en el Contrato, conducta indebida del personal o en la incapacidad de dicho personal para trabajar razonablemente con los funcionarios y el personal del PNUD, entonces el Contratista no será responsable, a causa de dicha solicitud de remoción o de sustitución de personal del Contratista, de cualquier retraso en el cumplimiento por el Contratista de las obligaciones estipuladas en el Contrato que sea consecuencia sustancial de la remoción o la sustitución de dicho personal.
- 8.6** Nada de lo dispuesto en los artículos 8.3, 8.4 y 8.5 *supra* se interpretará en el sentido de que cree alguna obligación del PNUD con respecto al personal del Contratista destinado a trabajar en el marco del Contrato; dicho personal seguirá estando bajo la responsabilidad exclusiva del Contratista.
- 8.7** El Contratista será responsable de exigir que todo el personal que haya destinado a cumplir alguna obligación estipulada en el Contrato y que pueda tener acceso a locales u otros bienes del

PNUD:

- 8.7.1 respete o cumpla las medidas de control de seguridad notificadas al Contratista por el PNUD, comprendidas, entre otras, una investigación de sus antecedentes penales;
- 8.7.2 cuando esté en locales o instalaciones del PNUD, lleve visible la identificación que los funcionarios de seguridad del PNUD hayan aprobado y proporcionado, y de que, al momento de la remoción o sustitución de dicho personal o de la rescisión o conclusión del Contrato, dicho personal devuelva inmediatamente la mencionada identificación al PNUD para que sea anulada.

- 8.8** En un plazo no superior a un día laborable después de haber tomado conocimiento de que un miembro del personal del Contratista con acceso a cualquiera de los locales del PNUD ha sido inculpado por autoridades encargadas de hacer cumplir la ley de un delito que no sea una contravención de tráfico, el Contratista dará aviso por escrito para informar al PNUD sobre los detalles de las imputaciones de las que tenga conocimiento hasta ese momento y mantendrá informado al PNUD sobre todos los hechos de importancia que se produzcan relativos a la resolución de dichas imputaciones.
- 8.9** Todas las operaciones del Contratista, comprendidas, sin carácter exhaustivo, el almacenamiento de equipo, materiales, suministros y repuestos, en locales o instalaciones de PNUD, se restringirán a las zonas que autorice o apruebe el PNUD. El personal del Contratista no ingresará ni atravesará ninguna zona de los locales o instalaciones del PNUD, y no almacenará ni desechará ninguno de sus equipos o materiales en dichas áreas, sin la autorización pertinente del PNUD.
- 8.10** El Contratista deberá (i) establecer y mantener un plan de seguridad adecuado, que tenga en cuenta la situación de seguridad imperante en el país donde se presten los Servicios; y (ii) asumir todos los riesgos y las responsabilidades relacionados con la seguridad del Contratista y la implementación completa del plan de seguridad.
- 8.11** El PNUD se reserva el derecho de verificar si dicho plan existe y sugerir modificaciones cuando sea necesario. La falta de mantenimiento e implementación de un plan de seguridad apropiado según los requisitos en virtud del presente se considerará un incumplimiento de este Contrato. No obstante lo antedicho, el Contratista será el único responsable de la seguridad de su personal y de los bienes del PNUD bajo su custodia según lo establecido en el párrafo 8.10.

## **9. CESIÓN:**

- 9.1** Salvo conforme a lo dispuesto en el artículo 9.2 *infra*, el Contratista no podrá ceder, transferir, dar en prenda ni disponer de cualquier otro modo del Contrato, de ninguna Parte del Contrato, ni de ninguno de los derechos u obligaciones estipulados en el Contrato salvo previa autorización por escrito del PNUD. Ninguna cesión, transferencia, prenda o disposición de otro tipo, ni ningún intento de ponerlas en práctica, será vinculante para el PNUD. Excepto lo permitido con respecto a los subcontratistas autorizados, el Contratista no delegará ninguna de sus obligaciones estipuladas en el presente Contrato, salvo previo consentimiento por escrito del PNUD. Ninguna delegación, o intento de delegación, no autorizada será vinculante para el PNUD.
- 9.2** El Contratista podrá ceder o transferir de otro modo el Contrato a la entidad sobreviviente resultante de una reorganización de las operaciones del Contratista, *siempre y cuando:*
- 9.2.1 dicha reorganización no sea resultado de una quiebra, concurso de acreedores, intervención judicial u otras actuaciones similares; y

- 9.2.2 dicha reorganización provenga de la venta, fusión o adquisición de todos o sustancialmente todos los bienes o intereses de propiedad del contratista; y
- 9.2.3 el contratista notifique sin demora al PNUD dicha cesión o transferencia en la primera oportunidad que tenga de hacerlo; y
- 9.2.4 el cesionario o beneficiario de la transferencia acepte por escrito estar vinculado por todos los términos y condiciones del Contrato y dicho documento escrito sea facilitado al PNUD sin demora tras la cesión o transferencia.

**10. SUBCONTRATACIÓN:** En caso de que el Contratista precise de los servicios de subcontratistas para cumplir alguna de las obligaciones estipuladas en el Contrato, el Contratista obtendrá la aprobación previa por escrito del PNUD. El PNUD tendrá derecho, a su sola discreción, a examinar las cualificaciones de todo subcontratista y a rechazar a cualquier subcontratista propuesto que el PNUD considere fundadamente que no está cualificado para cumplir las obligaciones estipuladas en el Contrato. El PNUD tendrá derecho a exigir la remoción de cualquier subcontratista de los locales del PNUD sin tener que proporcionar ninguna justificación. Tales rechazos o solicitudes de remoción, en sí y por sí mismos, no darán derecho al Contratista a reclamar retrasos en la ejecución, ni a alegarlos como excusa, respecto del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones estipuladas en el Contrato, y el Contratista será el único responsable de todos los servicios y obligaciones que presten y ejecuten sus subcontratistas. Las cláusulas de todo subcontrato estarán sujetas a todas las condiciones del Contrato y se interpretarán de tal modo que estén plenamente de acuerdo con las condiciones del Contrato.

**11. ADQUISICIÓN DE BIENES:** En la medida en que el Contrato entrañe la adquisición de Bienes, ya sea en su totalidad o en parte, y salvo disposición específica en contrario en el Contrato, se aplicarán las condiciones siguientes a todas las adquisiciones de bienes en el marco del Contrato:

**11.1 ENTREGA DE BIENES:** El Contratista entregará y pondrá a disposición los Bienes, y el PNUD recibirá los Bienes, en el lugar y en el plazo de entrega de los Bienes especificados en el Contrato. El Contratista proporcionará al PNUD la documentación del transporte (comprendidos, entre otros, los conocimientos de embarque, las guías aéreas y las facturas comerciales) según se especifique en el Contrato o, de lo contrario, según los usos y costumbres comerciales pertinentes. Todos los manuales, instrucciones, presentaciones y demás información relevante relativos a los Bienes estarán redactados en español, salvo que se especifique lo contrario en el Contrato. Salvo disposición en contrario en el Contrato, (incluido, sin carácter exclusivo, cualquier “INCOTERM” o norma comercial similar), la totalidad del riesgo de pérdida, daño o destrucción de los Bienes correrá por cuenta exclusiva del Contratista hasta la entrega material de los Bienes al PNUD, de conformidad con las condiciones del Contrato. La entrega de los Bienes no se considerará, en sí misma, como la aceptación de los Bienes por parte del PNUD.

**11.2 INSPECCIÓN DE BIENES:** Si el Contrato dispone que los Bienes pueden ser inspeccionados antes de su entrega, el Contratista notificará al PNUD cuándo dichos bienes estarán dispuestos para la inspección previa a la entrega. Sin perjuicio de cualquier inspección previa a la entrega, el PNUD o sus representantes designados para la inspección

también podrán inspeccionar los Bienes al momento de la entrega para confirmar si guardan conformidad con las especificaciones aplicables u otros requisitos del Contrato. A título gratuito, se dará al PNUD o a sus representantes designados para la inspección todas las facilidades y asistencia razonables, incluido, entre otros, el acceso a gráficos y datos de producción. Ni la realización ni la falta de realización de inspecciones de los Bienes eximirán al Contratista de su responsabilidad respecto a ninguna de las garantías ni de las obligaciones estipuladas en virtud del Contrato.

**11.3 EMBALAJE DE LOS BIENES:** El Contratista embalará los Bienes para su entrega de conformidad con las normas de embalaje más elevadas para la exportación según el tipo, las cantidades y los modos de transporte de los Bienes. Los Bienes serán embalados y marcados de manera adecuada conforme a las instrucciones estipuladas en el Contrato o, de lo contrario, según los usos y costumbres comerciales relevantes, y de conformidad con los requisitos impuestos por la legislación aplicable o por los transportistas y fabricantes de los Bienes. En particular, el embalaje indicará el número del Contrato u de la Orden de compra, además de cualquier otro dato de identificación suministrado por el PNUD o cualquier otra información necesaria para la manipulación correcta y la entrega en condiciones de seguridad de los Bienes. Salvo disposición en contrario en el Contrato, el Contratista no tendrá derecho a la devolución de los materiales de embalaje.

**11.4 TRANSPORTE Y FLETE:** Salvo disposición en contrario en el Contrato (incluido, sin carácter exclusivo, cualquier “INCOTERM” o norma comercial similar), el Contratista será el responsable exclusivo de todas las gestiones relativas al transporte así como del pago de los costos del flete y del seguro para el envío y la entrega de los Bienes de conformidad con los requisitos del Contrato. El Contratista se asegurará de que el PNUD reciba puntualmente todos los documentos de transporte necesarios a fin de que el PNUD pueda recibir los Bienes de conformidad con lo estipulado en el Contrato.

**11.5 GARANTÍAS:** Salvo disposición en contrario en el Contrato, además de cualesquiera otras garantías, recursos o derechos del PNUD estipulados en el Contrato o que resulten de él, sin carácter restrictivo, el Contratista garantiza y declara que:

11.5.1 los Bienes, incluido su embalaje y envasado, guardan conformidad con las especificaciones técnicas, son apropiados para los usos habituales de dichos Bienes y para los fines consignados expresamente por escrito en el Contrato, y serán de buena calidad, estarán exentos de fallas y defectos de diseño, material, fabricación y manufactura;

11.5.2 si el Contratista no es el fabricante original de los Bienes, proporcionará al PNUD el beneficio de todas las garantías del fabricante, además de cualquier otra garantía requerida en virtud del Contrato;

11.5.3 los Bienes cumplen con la calidad, cantidad y descripción exigidas por el Contrato, incluso al someterlos a las condiciones existentes en el lugar de destino final;

- 11.5.4 los Bienes están exentos de cualquier derecho de reclamación por un tercero, comprendidas las reclamaciones por violación de derechos de propiedad intelectual, incluidos, sin carácter exhaustivo, las patentes, los derechos de autor y los secretos comerciales;
- 11.5.5 los Bienes son nuevos y nunca se han usado;
- 11.5.6 todas las garantías mantendrán plena validez después de la entrega de los Bienes y durante un plazo mínimo de un (1) año contado a partir de la aceptación de los Bienes por el PNUD conformidad con el Contrato;
- 11.5.7 durante el plazo en que las garantías del Contratista se mantienen en vigor, previa notificación del PNUD de que los Bienes no cumplen los requisitos del Contrato, el Contratista deberá corregir con prontitud y a su costa esas irregularidades o, en caso de no poder hacerlo, sustituirá los Bienes defectuosos por otros de igual o mejor calidad o, a su costa, retirará los Bienes defectuosos y reembolsará íntegramente al PNUD el precio de compra pagado por los Bienes defectuosos; y
- 11.5.8 el Contratista permanecerá disponible para atender las necesidades del PNUD con respecto a los servicios que puedan requerirse en relación con cualquiera de las garantías del Contratista en virtud del Contrato.

- 11.6 ACEPTACIÓN DE LOS BIENES:** En ninguna circunstancia se exigirá del PNUD que acepte Bienes que no guarden conformidad con las especificaciones o los requisitos del Contrato. El PNUD podrá condicionar su aceptación de los bienes a la realización con resultados satisfactorios de ensayos o pruebas de aceptación que se hayan estipulado en el Contrato o que las Partes hayan convenido de otro modo por escrito. En ningún caso, el PNUD estará obligado a aceptar los Bienes a menos que y hasta que el PNUD haya tenido una oportunidad razonable de inspeccionar los Bienes después de su entrega. Si el Contrato especifica que el PNUD aceptará los Bienes por escrito, tales Bienes no se considerarán aceptados a menos y hasta que el PNUD efectivamente provea dicha aceptación por escrito. En ningún caso el pago efectuado por el PNUD constituye en sí mismo y por sí mismo aceptación de los Bienes.
- 11.7 RECHAZO DE LOS BIENES:** Sin perjuicio de cualesquiera otros derechos o recursos de que pueda valerse el PNUD en virtud del Contrato, en caso de que alguno de los Bienes sea defectuoso o por otra causa no guarde conformidad con las especificaciones u otros requisitos del Contrato, el PNUD, a su sola discreción, podrá rechazar o negarse a aceptar los Bienes y, en un plazo de treinta (30) días posteriores a la recepción del aviso del PNUD de dicho rechazo o negativa a aceptar los Bienes, el Contratista deberá, a opción exclusiva del PNUD:
- 11.7.1 proceder al reembolso total del dinero después de la devolución de los Bienes, o a un reembolso parcial después de la devolución de una parte de los Bienes, por el PNUD; o
  - 11.7.2 reparar los Bienes de manera tal que guarden conformidad con las especificaciones u otros requisitos del Contrato; o
  - 11.7.3 sustituir los Bienes por bienes de calidad igual o superior; y
  - 11.7.4 pagar al PNUD todos los gastos que entrañe la reparación o la devolución de los Bienes defectuosos y los gastos de almacenamiento de dichos Bienes defectuosos y de entrega de los Bienes que los sustituyan.
- 11.8** En caso de que el PNUD opte por devolver alguno de los Bienes por los motivos especificados en el artículo 11.7 *supra*, el PNUD podrá recurrir a otro proveedor para adquirir los Bienes. Además de cualesquiera otros derechos o recursos disponibles para el PNUD en virtud del Contrato, incluido, sin carácter exhaustivo, el derecho a rescindir el Contrato, el Contratista será responsable por todo costo adicional por encima del precio del Contrato resultante de dicha adquisición, comprendidos, entre otros, los gastos de participar en dicha adquisición, y el PNUD tendrá derecho a un resarcimiento por parte del Contratista por los gastos razonables incurridos para la preservación y el almacenamiento de los bienes por cuenta del Contratista.
- 11.9 TITULARIDAD DE LOS BIENES:** El Contratista garantiza y declara que los Bienes entregados en virtud del Contrato están libres de título de propiedad u otros derechos de propiedad de terceros, incluidos, sin carácter exhaustivo, gravámenes, derechos prendarios y cargas reales. Salvo disposición expresa en contrario en el Contrato, la titularidad de los Bienes se transferirá del Contratista al PNUD a partir de la entrega de los Bienes y de su aceptación por el PNUD de conformidad con los requisitos del Contrato.

**11.10 LICENCIA DE EXPORTACIÓN:** El Contratista será responsable de obtener las licencias de exportación requeridos para los Bienes, productos o tecnologías, comprendidos los programas informáticos, que sean vendidos, entregados, cedidos bajo licencia o suministrados de cualquier otro modo al PNUD en virtud del Contrato. El Contratista obtendrá dicha licencia de exportación con prontitud. Con sujeción a las prerrogativas e inmunidades del PNUD y sin renunciar a ellas, el PNUD prestará al Contratista toda la asistencia razonable requerida para obtener dichas licencias de exportación. En caso de que una entidad gubernamental deniegue, demore u obstruya la capacidad del Contratista para obtener dichas licencias de exportación, el Contratista consultará al PNUD con prontitud a fin de permitir que el PNUD adopte las medidas adecuadas para obtener una solución.

## **12. INDEMNIZACIÓN:**

**12.1** El Contratista indemnizará, defenderá y eximirá de responsabilidad al PNUD y a sus funcionarios, representantes y empleados, frente a todas las acciones judiciales, procesos, reclamaciones, demandas, indemnizaciones por pérdidas y responsabilidad de cualquier tipo o índole que entablen terceros contra el PNUD, incluidos, sin carácter exhaustivo, todas las costas judiciales y legales, los honorarios de los abogados, los pagos por acuerdos extrajudiciales y las indemnizaciones por daños y perjuicios, que se basen en, resulten de o guarden relación con lo siguiente:

12.1.1 denuncias o reclamaciones alegando que la posesión o utilización por el PNUD de dispositivos patentados, materiales protegidos por derechos de autor u otros bienes o servicios proporcionados o cedidos bajo licencia al PNUD en virtud del Contrato, en todo o en parte, por separado o en una combinación contemplada por las especificaciones al respecto publicadas por el Contratista, o aprobadas específicamente de otro modo por el Contratista, infringe una patente, un derecho de autor, una marca comercial u otro derecho de propiedad intelectual de un tercero; o

12.1.2 cualquier acto u omisión del Contratista, o de un subcontratista o de alguna persona empleada directa o indirectamente por ellos en la ejecución del Contrato, que dé lugar a responsabilidad jurídica con respecto a terceros que no sean Partes en el Contrato, comprendidas, sin carácter exhaustivo, las reclamaciones y la responsabilidad respecto de una reclamación relativa a indemnizaciones por accidentes de trabajo.

**12.2** La indemnización a que se refiere el artículo 12.1.1 *supra* no se aplicará a:

12.2.1 una reclamación por incumplimiento que resulte de la observancia por el Contratista de instrucciones escritas específicas del PNUD en las que se haya indicado un cambio en las especificaciones de los bienes, materiales, equipos o insumos, utilizados o por utilizar, o indicado un modo de ejecución del Contrato o requerido el empleo de especificaciones que el Contratista no emplee normalmente; o

12.2.2 una reclamación por incumplimiento que resulte de adiciones o de cambios en los bienes, materiales, equipos, insumos o cualesquiera de sus componentes suministrados en virtud del Contrato, si el PNUD u otra parte que actúe bajo la dirección del PNUD hubiesen realizado dichos cambios.

- 12.3** Además de las obligaciones en materia de indemnización establecidas en este artículo 12, el Contratista estará obligado, a su exclusiva costa, a defender al PNUD y a sus funcionarios, agentes y empleados, en aplicación de este artículo 12, aunque las acciones judiciales, procesos, demandas y reclamaciones en cuestión den lugar realmente a, o resulten de otro modo en, una pérdida o responsabilidad.
- 12.4** El PNUD notificará al Contratista respecto de cualesquiera de dichos procesos y acciones judiciales, reclamaciones, demandas, indemnizaciones por pérdidas o responsabilidad, en un plazo razonable luego de haber sido debidamente notificado al respecto. El Contratista tendrá el control exclusivo de la defensa frente a cualesquiera de dichos procesos y acciones judiciales, reclamaciones o demandas, así como de todas las negociaciones relativas a su resolución o acuerdo extrajudicial al respecto, salvo en lo que atañe a la reafirmación o la defensa de las prerrogativas e inmunidades del PNUD o a cualquier cuestión relacionada con éstas, que únicamente el PNUD está facultado para reafirmar e interponer en su propia defensa. El PNUD tendrá el derecho, a su propia costa, a ser representado en cualquiera de dichos procesos y acciones judiciales, reclamaciones o demandas por abogados independientes de su propia elección.
- 12.5** En caso de que la utilización por el PNUD de Bienes o Servicios proporcionados o cedidos bajo licencia al PNUD en virtud del Contrato, en todo o en parte, en un proceso o acción judicial, sea por algún motivo objeto de interdicto, temporal o permanentemente, o declarado violatorio de cualesquiera patentes, derechos de autor, marcas comerciales u otros derechos de propiedad intelectual, o en caso de que, en virtud de un acuerdo extrajudicial, sea objeto de interdicto, restricción o sea de algún otro modo de interferencia, el Contratista, a su exclusiva costa y con prontitud, escogerá entre las siguientes opciones:
- 12.5.1 procurará para el PNUD el derecho irrestricto a seguir utilizando dichos Bienes suministrados o Servicios prestados al PNUD;
- 12.5.2 sustituirá o modificará los Bienes suministrados o los Servicios prestados al PNUD, o parte de ellos, con Bienes y/o Servicios equivalentes o superiores, o parte de ellos, que no infrinjan tales derechos; o,
- 12.5.3 reembolsará al PNUD el precio íntegro pagado por el PNUD por el derecho de dominio o de uso de dichos Bienes o Servicios, o parte de ellos.

### **13. SEGURO Y RESPONSABILIDAD:**

- 13.1** El Contratista pagará al PNUD con prontitud toda pérdida, destrucción o daño de bienes del PNUD causados por el personal del Contratista, o por cualquiera de sus subcontratistas o por cualquier tercero empleado directa o indirectamente por el Contratista o cualquiera de sus subcontratistas durante la ejecución del Contrato.
- 13.2** Salvo disposición en contrario en el Contrato, previo al inicio de la ejecución de cualesquiera otras obligaciones estipuladas en el Contrato, y con sujeción a los límites establecidos en el Contrato, durante todo el período de vigencia del Contrato y sus prórrogas, así como durante un plazo posterior a la conclusión del Contrato razonablemente suficiente para afrontar pérdidas, el Contratista contratará y mantendrá los siguientes seguros:

- 13.2.1 un seguro contra todo riesgo respecto de sus bienes y equipos utilizados para la ejecución del Contrato;
- 13.2.2 un seguro de accidentes de trabajo, o su equivalente, o un seguro de responsabilidad civil del empleador, o su equivalente, respecto del personal del Contratista, por una prima suficiente para satisfacer todas las reclamaciones por lesiones, muerte o incapacidad, o cualesquiera otras prestaciones cuyo pago se imponga la ley, en relación con la ejecución del Contrato;
- 13.2.3 un seguro de responsabilidad civil por una prima adecuada para satisfacer todas las reclamaciones, incluidas, sin carácter exhaustivo, las demandas por fallecimiento o lesiones físicas, responsabilidad respecto de productos y operaciones realizadas, pérdida o daño de los bienes, y daños y perjuicios personales y por publicidad lesiva, que resulten con la ejecución por el Contratista de lo estipulado en virtud del Contrato o guarden relación con dicha ejecución, comprendida, sin carácter exhaustivo, la responsabilidad derivada de los actos o las omisiones del Contratista, su personal, representantes, o invitados, o relacionada con tales actos u omisiones, o el uso, durante la ejecución del Contrato, de vehículos, naves, aeroplanos, u otros medios y equipamiento de transporte, de propiedad del Contratista o de terceros; y 13.2.4 cualquier otro seguro acordado por escrito entre el PNUD y el Contratista.
- 13.3** Las pólizas de seguro de responsabilidad civil del Contratista cubrirán también a los subcontratistas, así como todos los costos incurridos en concepto de defensa, y contendrán una cláusula uniforme sobre “responsabilidad civil cruzada”.
- 13.4** El Contratista reconoce y acuerda que el PNUD no asume responsabilidad alguna por la contratación de seguros de vida, seguros de salud, seguros contra accidentes, seguros del viajero o cualquier otra cobertura de seguro que pueda ser necesaria o recomendable respecto del personal que preste servicios para el Contratista en relación con el Contrato.
- 13.5** A excepción del seguro contra accidentes de trabajo o cualquier otro programa de seguro propio a cargo del Contratista y aprobado por el PNUD, a su exclusiva discreción, a los efectos de cumplir las obligaciones del Contratista en materia de cobertura de seguro en virtud del Contrato, las pólizas de seguro exigidas por el Contrato cumplirán las siguientes condiciones:
- 13.5.1 designar al PNUD como asegurado adicional en las pólizas de responsabilidad civil, incluso, si fuera necesario, en forma de un endoso separado de la póliza;
- 13.5.2 incluir una renuncia a la subrogación de los derechos de la compañía de seguros del Contratista contra el PNUD;
- 13.5.3 disponer que el PNUD recibirá aviso por escrito de la compañía de seguros del Contratista con una antelación mínima de treinta (30) días respecto de toda cancelación de la póliza o todo cambio sustancial de su cobertura; y
- 13.5.4 incluir una cláusula de responsabilidad primaria y no contributiva con respecto a cualquier otro seguro del que pueda disponer el PNUD.

**13.6** El Contratista será responsable del pago de todas las sumas que en una póliza sean deducibles o estén sujetas a retención.

**13.7** A excepción de cualquier programa de seguros propio del Contratista aprobado por el PNUD a los efectos de satisfacer las obligaciones del Contratista en lo que atañe a la contratación de seguros en virtud del Contrato, el Contratista mantendrá los seguros contratados con arreglo al Contrato con aseguradoras reconocidas que gocen de buena posición financiera y sean aceptables para el PNUD. Antes de comenzar a cumplir las obligaciones contractuales, el Contratista proporcionará al PNUD las constancias pertinentes, en forma de certificados de seguros o cualquier otra constancia que el PNUD pueda requerir razonablemente, que demuestre que el Contratista ha contratado los seguros conforme a las exigencias del Contrato. El PNUD se reserva el derecho, previa notificación por escrito al Contratista, de obtener copias de las pólizas de seguro o descripciones de los programas de seguros que deba mantener vigentes el Contratista con arreglo al Contrato. Sin perjuicio de las disposiciones del artículo 13.5.3 *supra*, el Contratista notificará al PNUD a la brevedad respecto de toda cancelación o modificación significativa de la cobertura de seguros exigida conforme al Contrato.

**13.8** El Contratista reconoce y acuerda que ni la obligación de contratar y mantener un seguro estipulada en el Contrato, ni la prima de dicho seguro, comprendidas, sin carácter exhaustivo, las franquicias respectivas deducibles o sujetas a retención, de ningún modo podrán interpretarse como una limitación de la responsabilidad del Contratista derivada del Contrato o relacionada con éste.

**14. GRAVÁMENES Y DERECHOS PRENDARIOS:** El Contratista no hará ni permitirá que ningún derecho prendario, derecho de garantía u otro gravamen a favor de terceros sea registrado o permanezca registrado en cualquier oficina pública o en el PNUD contra dinero adeudado al Contratista o que pudiera adeudarse por un trabajo realizado o por bienes o materiales suministrados conforme a lo estipulado en el Contrato, o a causa de alguna otra demanda o reclamación contra el Contratista o el PNUD.

**15. EQUIPO PROPORCIONADO POR EL PNUD AL CONTRATISTA:** El derecho de propiedad del equipo y los suministros que el PNUD puedan proporcionar al Contratista para el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el Contrato recaerá en el PNUD, y dicho equipo será devuelto al PNUD a la conclusión del Contrato o cuando el Contratista ya no lo precise. Dicho equipo, cuando sea devuelto al PNUD, estará en el mismo estado que cuando fue entregado al Contratista, salvo el desgaste normal, y el Contratista indemnizará al PNUD por los gastos reales de cualquier pérdida, daño o degradación mayores que el desgaste normal sufridos por el equipo.

**16. DERECHOS DE AUTOR, PATENTES Y OTROS DERECHOS EXCLUSIVOS:**

**16.1** Salvo que se disponga expresamente de otro modo por escrito en el Contrato, el PNUD tendrá derecho a toda la propiedad intelectual y demás derechos exclusivos, comprendidos, sin carácter exhaustivo, las patentes, los derechos de autor y las marcas comerciales, con respecto a los productos, los procedimientos, las invenciones, las ideas, los conocimientos prácticos o los documentos y otros materiales que el Contratista haya desarrollado para el

PNUD en aplicación del Contrato y que guarden relación directa con la ejecución del contrato, o sean producidos, preparados o reunidos como consecuencia del Contrato o durante su ejecución. El Contratista reconoce y acuerda que dichos productos, documentos y otros materiales constituyen trabajos realizados por encargo para el PNUD.

- 16.2** En tanto y en cuanto dicha propiedad intelectual u otros derechos exclusivos consistan en propiedad intelectual u otros derechos exclusivos del Contratista, (i) preexistentes al cumplimiento por el Contratista de las obligaciones estipuladas en el Contrato, o (ii) que el Contratista pueda desarrollar o adquirir, o pueda haber desarrollado o adquirido, con independencia del cumplimiento de sus obligaciones estipuladas en el Contrato, el PNUD no reclama ni reclamará ningún interés de propiedad en ellos, y el Contratista otorga al PNUD una licencia perpetua para utilizar dicha propiedad intelectual u otros derechos exclusivos únicamente a los fines del Contrato y de conformidad con sus requisitos.
- 16.3** A petición del PNUD, el Contratista adoptará todas las medidas necesarias, legalizará todos los documentos necesarios y en general prestará asistencia para obtener dichos derechos exclusivos y transferirlos o cederlos bajo licencia al PNUD de conformidad con los requisitos de la legislación aplicable y del Contrato.
- 16.4** Con sujeción a las disposiciones anteriores, todos los mapas, dibujos, fotografías, mosaicos, planos, informes, cálculos, recomendaciones, documentos y cualesquiera otros datos compilados o recibidos por el Contratista en el marco del Contrato serán de propiedad del PNUD, estarán disponibles para su uso o inspección por el PNUD en momentos y en lugares razonables, serán tratados como confidenciales y se hará entrega de ellos únicamente a funcionarios autorizados del PNUD al concluir el trabajo estipulado en el Contrato.

## **17. PUBLICIDAD Y UTILIZACIÓN DEL NOMBRE, EMBLEMA O SELLO OFICIAL DEL**

**PNUD O DE LAS NACIONES UNIDAS:** El Contratista no dará publicidad, ni hará público de otro modo que tiene una relación contractual con el PNUD, con el fin de obtener un beneficio comercial o mejorar su reputación, ni tampoco utilizará de ninguna manera el nombre, emblema o sello oficial del PNUD o de las Naciones Unidas, ni una abreviatura del nombre del PNUD o de las Naciones Unidas, en relación con sus negocios ni de otra manera sin permiso escrito del PNUD.

**18. CONFIDENCIALIDAD DE LOS DOCUMENTOS Y LA INFORMACIÓN:** La información y los datos que cualquiera de las Partes considere que son exclusivos o que entregue o divulgue durante una Parte (el “Divulgador”) a la otra Parte (el “Destinatario”) durante la ejecución del Contrato, y a los que se califique de confidenciales (la “Información”), serán conservados confidencialmente por esa Parte y serán tratados de la manera siguiente:

**18.1** El Destinatario de dicha información:

18.1.1 para evitar la revelación, publicación o difusión de la información del Divulgador, actuará con el mismo cuidado y la misma discreción con que actúa respecto de información similar propia que no desea revelar, publicar o difundir; y

18.1.2 utilizará la Información del Divulgador únicamente para la finalidad para la cual fue revelada.

**18.2** Siempre que el Destinatario tenga un acuerdo por escrito con las siguientes personas físicas o jurídicas que las obligue a tratar la Información confidencial de conformidad con el Contrato y con este artículo 18, el Destinatario podrá revelar la información a:

18.2.1 cualquier otra parte, previa autorización por escrito del Divulgador; y

18.2.2 los empleados, funcionarios, representantes y agentes del Destinatario que tengan necesidad de conocer dicha Información a los efectos de cumplir obligaciones estipuladas en el Contrato, y a los empleados funcionarios, representantes y agentes de cualquier persona jurídica que él controle, le controle a él o con la que se halle bajo un control común, que tengan necesidad de conocer dicha Información a los efectos de cumplir obligaciones estipuladas en el Contrato, *siempre y cuando*, a estos efectos una persona jurídica controlada signifique:

18.2.2.1 una sociedad comercial en la que la Parte posee o controla de otro modo, directa o indirectamente, más del cincuenta por ciento (50%) de las acciones con derecho a voto; o 18.2.2.2 cualquier persona jurídica sobre la cual la Parte ejerce un control gerencial efectivo; o,

18.2.2.3 tratándose de las Naciones Unidas, un órgano principal o subsidiario de las Naciones Unidas establecido con arreglo a la Carta de las Naciones Unidas.

**18.3** El Contratista podrá revelar información *en la medida en* que lo exija la ley, *siempre y cuando*, con sujeción y sin renuncia a las prerrogativas e inmunidades de las Naciones Unidas, el Contratista dé al PNUD aviso de la revelación de la información con antelación suficiente para que el PNUD tenga una oportunidad razonable de adoptar medidas de protección o cualquier otra medida pertinente antes de que se lleve a cabo dicha revelación.

**18.4** El PNUD podrá revelar Información en la medida en que sea preciso con arreglo a la Carta de las Naciones Unidas, las resoluciones o el reglamento de la Asamblea General o normas promulgadas en virtud de éstos.

**18.5** No podrá impedirse al Destinatario que revele Información que haya obtenido de un tercero sin restricción, haya sido revelada por el Divulgador a un tercero sin obligación de confidencialidad, fuese conocida anteriormente por el Destinatario o haya sido desarrollada en cualquier momento por el destinatario independientemente de cualquier revelación de ésta.

**18.6** Las presentes obligaciones y restricciones en materia de confidencialidad estarán vigentes mientras dure el Contrato, comprendida toda prórroga de éste, y, salvo que se disponga otra cosa en el contrato, permanecerán en vigor después de la extinción del Contrato.

## **19. FUERZA MAYOR; OTROS CAMBIOS EN LAS CONDICIONES REINANTES:**

**19.1** En caso de sobrevenir una causa que constituya fuerza mayor, y tan pronto como sea posible después de ello, la Parte afectada avisará y expondrá con pleno detalle por escrito a la otra Parte ese suceso o causa si, como consecuencia de ello, la Parte afectada se encuentra en la imposibilidad, total o parcialmente, de cumplir las obligaciones y desempeñar las responsabilidades estipuladas en el Contrato. La Parte afectada notificará además a la otra Parte cualquier otro cambio de la situación o cualquier otro acontecimiento que interfiera o

amenace con interferir su ejecución del Contrato. En un plazo no superior a quince (15) días contados a partir de la comunicación de dicho aviso de fuerza mayor u otros cambios de la situación o un acontecimiento, la Parte afectada transmitirá también a la otra Parte un estado de los gastos estimados en que probablemente se incurra mientras dure el cambio de situación o el acontecimiento de fuerza mayor. A la recepción del aviso o los avisos requeridos en virtud del presente documento, la Parte no afectada por el acaecimiento de una causa constitutiva de fuerza mayor adoptará las medidas que considere razonablemente adecuadas o necesarias en tales circunstancias, comprendida la concesión a la Parte afectada de una prórroga razonable del plazo de que dispone para cumplir las obligaciones estipuladas en el Contrato.

- 19.2** Si, por causa de fuerza mayor, el Contratista se encuentra en la imposibilidad, total o parcialmente, de cumplir las obligaciones y desempeñar las responsabilidades estipuladas en el Contrato, el PNUD tendrá derecho a dejar en suspenso o rescindir el Contrato en los mismos términos y condiciones que los previstos en el artículo 20, “Rescisión”, salvo que el plazo de preaviso será de siete (7) días en lugar de treinta (30) días. En todo caso, el PNUD tendrá derecho a considerar al Contratista imposibilitado permanentemente para cumplir las obligaciones estipuladas en el Contrato si estuviese imposibilitado para cumplir sus obligaciones, total o parcialmente, por causa de fuerza mayor durante un plazo superior a noventa (90) días.
- 19.3** Fuerza mayor significa en el presente documento todo suceso natural imprevisible e irresistible, todo acto de guerra (declarada o no), invasión, revolución, insurrección, terrorismo o cualquier otro acto de índole o fuerza similares, siempre y cuando dichos actos resulten de causas ajenas al control del Contratista y no haya habido falta ni negligencia de éste. El Contratista reconoce y acuerda que, con respecto a las obligaciones estipuladas en el Contrato que el Contratista debe cumplir en zonas en las que el PNUD está llevando a cabo, se están preparando para llevar a cabo o están dejando de llevar a cabo operaciones de mantenimiento de la paz, humanitarias o similares, los retrasos en el cumplimiento o el incumplimiento de dichas obligaciones que resulten de, o guarden relación con, las duras condiciones reinantes en esas zonas, o de incidentes de disturbios civiles que se produzcan en esas zonas, no constituirán, en sí mismos y por sí mismos, fuerza mayor a los efectos del Contrato.

## **20. RESCISIÓN:**

- 20.1** Cualquiera de las Partes podrán rescindir el Contrato, total o parcialmente, con justa causa, previa notificación por escrito a la otra Parte con treinta (30) días de antelación. No se considerará que el inicio de un procedimiento de conciliación o arbitraje de conformidad con el artículo 23, “Resolución de controversias” *infra* sea una “causa” de rescisión del Contrato, ni que sea de otro modo en sí mismo rescisión del Contrato.
- 20.2** El PNUD podrá rescindir el Contrato en cualquier momento mediante notificación por escrito al Contratista en cualquier caso en que se limite o acorte o ponga fin al mandato o a la financiación del PNUD aplicables a la ejecución del Contrato, ya sea total o parcialmente. Además, salvo disposición en contrario en el Contrato, previo aviso por escrito al Contratista con sesenta (60) días de antelación, el PNUD podrá rescindir el Contrato sin tener que justificar su decisión.

**20.3** En caso de rescisión del Contrato, a la recepción del aviso de rescisión emitido por el PNUD, el Contratista, salvo que el PNUD haya dado otras instrucciones en el aviso de rescisión o de otro modo por escrito, cumplirá lo siguiente:

20.3.1 adoptará de inmediato las medidas necesarias para terminar la ejecución de cualesquiera obligaciones estipuladas en el Contrato de manera pronta y ordenada y, al hacerlo, reducir los gastos al mínimo;

20.3.2 se abstendrá de asumir cualquier otro compromiso o compromisos adicionales con arreglo al Contrato a partir de la fecha de recepción de dicho aviso;

20.3.3 no concertará más subcontratos ni expedirá solicitudes de materiales, servicios o instalaciones, salvo que el PNUD y el Contratista acuerden por escrito que son necesarios para completar alguna parte del Contrato que no se haya rescindido;

20.3.4 rescindirá todos los subcontratos o solicitudes en la medida en que guarden relación con la parte del Contrato rescindida;

20.3.5 transferirá la titularidad y entregará al PNUD las partes fabricadas o sin fabricar, los trabajos en curso, los trabajos concluidos, los insumos y demás material producido o adquirido para la parte del Contrato rescindida;

20.3.6 entregará todos los planos, dibujos, información y demás bienes completados en forma total o parcial que, si se hubiese ejecutado el Contrato, habría debido entregar al PNUD en virtud del presente;

20.3.7 completará la ejecución de los trabajos no concluidos; y

20.3.8 ejecutará todos los demás actos que puedan ser necesarios, o que el PNUD pueda disponer por escrito, para reducir al mínimo las pérdidas y para proteger y preservar todos los bienes, tangibles o intangibles, relacionados con el Contrato que estén en poder del Contratista y en los cuales el PNUD tenga, o pueda esperarse razonablemente que adquiera, un interés.

**20.4** En caso de rescisión del Contrato, el PNUD tendrá derecho a obtener por escrito del Contratista la rendición de cuentas razonable de todas las obligaciones ejecutadas o pendientes de ejecución de conformidad con el Contrato. Asimismo, el PNUD estará obligado a pagar al Contratista únicamente por los Bienes suministrados y/o los Servicios prestados de manera satisfactoria al PNUD de conformidad con los requisitos del Contrato, siempre que tales Bienes o Servicios hayan sido encargados, solicitados, o de otro modo proporcionados antes de que el Contratista recibiera el aviso de rescisión emitido por el PNUD o antes de que el Contratista notificara la rescisión al PNUD.

**20.5** El PNUD podrá, sin perjuicio de cualesquiera otros derechos o recursos disponibles, rescindir el Contrato inmediatamente en los siguientes casos:

20.5.1 cuando el Contratista sea declarado en quiebra o sometido a liquidación o se torne insolvente, o solicite una moratoria o la suspensión de algunas de sus obligaciones de pago o cancelación de deuda, o solicite su declaración de insolvencia;

20.5.2 cuando el Contratista obtenga una moratoria o una suspensión de pagos, o sea declarado insolvente;

20.5.3 cuando el Contratista haga una cesión en beneficio de uno o más de sus acreedores;

20.5.4 cuando se designe un síndico en razón de la insolvencia del Contratista;

20.5.5 cuando el Contratista ofrezca un convenio extrajudicial en lugar de la quiebra o de la designación de un síndico; o,

20.5.6 cuando el PNUD determine de manera razonable que la situación financiera del Contratista ha sufrido un cambio significativamente adverso que amenaza con afectar en modo sustancial la capacidad del Contratista de cumplir con sus obligaciones en virtud del Contrato.

**20.6** Salvo en los casos en que la ley lo prohíba, el Contratista estará obligado a indemnizar al PNUD por todos los daños, perjuicios y gastos, incluidos, sin carácter exhaustivo, todos los costos en que incurra el PNUD en cualquier actuación judicial o extrajudicial, como consecuencia de alguno de los supuestos especificados en el artículo 20.5 *supra* y que resulten de la rescisión del Contrato o se relacionen con esta situación, aunque el Contratista sea declarado en quiebra, o se le conceda una moratoria o suspensión de pagos o sea declarado insolvente. El Contratista informará inmediatamente al PNUD si sobreviene cualquiera de los acontecimientos especificados en el artículo 20.5 *supra* y proporcionará al PNUD toda la información pertinente.

**20.7** Las disposiciones de este artículo 20 no afectan a cualesquiera otros derechos o recursos del PNUD en virtud del Contrato o por otras causas.

**21. IRRENUNCIABILIDAD DE DERECHOS:** El hecho de que alguna de las Partes no ejerza los derechos a su disposición, ya sea en virtud del Contrato o por otras causas, no se considerará en ningún caso que constituye una renuncia de la otra Parte a ninguno de los derechos o recursos conexos, ni eximirá a las Partes de ninguna de sus obligaciones estipuladas en el Contrato.

**22. CARÁCTER NO EXCLUSIVO:** Salvo que se disponga de otro modo en el Contrato, el PNUD no estará obligado a adquirir una cantidad mínima de bienes o servicios al Contratista y el PNUD no tendrá limitación alguna a su derecho a obtener bienes o servicios de la misma naturaleza, calidad y cantidad que los descritos en el Contrato de cualquier otra fuente y en cualquier momento.

### **23. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:**

**23.1 ACUERDO AMISTOSO:** Las Partes pondrán el máximo empeño en resolver

amistosamente cualquier litigio, controversia o reclamación que resulte del Contrato o de su incumplimiento, rescisión o nulidad. Si las Partes desean llegar a dicho acuerdo amistoso por conciliación, la conciliación se efectuará de conformidad con el Reglamento de Conciliación de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (“CNUDMI”) que esté entonces en vigor, o de conformidad con cualquier otro procedimiento que las Partes convengan por escrito.

**23.2 ARBITRAJE:** Todo litigio, controversia o reclamación entre las Partes que resulte del Contrato o del incumplimiento, la rescisión o la nulidad del mismo, a menos que se resuelva amistosamente de conformidad con el artículo 23.1 *supra* en un plazo de sesenta (60) días

contados a partir de la recepción por una Parte de la solicitud por escrito de dicho acuerdo amistoso de la otra Parte, será sometido por cualquiera de las Partes a arbitraje de conformidad con el Reglamento de Arbitraje de la CNUDMI que esté entonces en vigor. Las decisiones del tribunal arbitral se basarán en los principios generales del derecho mercantil internacional. El tribunal arbitral estará facultado para ordenar la devolución o la destrucción de bienes o de cualquier otro haber, tangible o intangible, o de toda información confidencial proporcionados en ejecución del Contrato, ordenar la rescisión del Contrato u ordenar que se adopte alguna otra medida de protección con respecto a los bienes, servicios o cualquier otro haber, tangible o intangible, o de toda información confidencial proporcionados o prestados con arreglo al Contrato, según proceda, todo ello de conformidad con la autoridad investida en el tribunal arbitral en virtud del artículo 26 (“Medidas cautelares”) y del artículo 34 (“Forma y efectos del laudo”) del Reglamento de Arbitraje de la CNUDMI. El tribunal arbitral no tendrá competencia para imponer daños punitivos. Además, salvo que se disponga expresamente de otro modo en el Contrato, el tribunal arbitral no tendrá competencia para imponer un interés superior al tipo de oferta interbancaria de Londres (“LIBOR”) que esté entonces en vigor y dicho interés sólo podrá ser un interés simple. Las Partes quedarán obligadas por todo laudo arbitral emitido como consecuencia de dicho arbitraje como resolución final del litigio, controversia o reclamación.

**24. PRERROGATIVAS E INMUNIDADES:** Nada en el Contrato o relativo al mismo podrá ser interpretado en el sentido de constituir una renuncia, ni expresa ni implícita, a ninguna de las prerrogativas e inmunidades de las Naciones Unidas, comprendidos sus órganos subsidiarios.

**25. EXENCIÓN FISCAL:**

**25.1** La Sección 7 del artículo II de la Convención sobre Prerrogativas e Inmunidades de las Naciones Unidas dispone, entre otras cosas, que las Naciones Unidas, incluidos sus órganos subsidiarios, estarán exentas de todos los impuestos directos, salvo las contribuciones que constituyan una remuneración por servicios públicos, así como estarán exentas de derechos de aduana, prohibiciones y restricciones y contribuciones de índole similar respecto a los artículos que importen o exporten para su uso oficial. En caso de que alguna autoridad gubernamental se niegue a reconocer la exención del PNUD de dichos impuestos, restricciones, derechos o contribuciones, el Contratista consultará inmediatamente al PNUD para determinar un procedimiento mutuamente aceptable.

**25.2** El Contratista autoriza al PNUD a descontar de las facturas del Contratista toda cantidad que corresponda a dichos impuestos, aranceles o cargas, a menos que el Contratista haya consultado al PNUD antes del pago de los mismos y el PNUD haya, en cada caso, autorizado específicamente al Contratista a pagar dichos impuestos, aranceles o cargas mediante protesta por escrito. En tal caso, el Contratista proporcionará al PNUD prueba por escrito de que se ha efectuado el pago de dichos impuestos, aranceles o cargas y de que fue debidamente autorizado, y el PNUD reintegrará al Contratista dichos impuestos, aranceles o cargas autorizados por el PNUD y pagados por el Contratista mediante protesta por escrito.

**26. MODIFICACIONES:**

- 26.1** Ninguna modificación o cambio en este Contrato será válido ni ejecutable contra el PNUD salvo que los representantes debidamente autorizados por las Partes lo hayan consignado por escrito.
- 26.2** Si se prorroga el Contrato durante plazos adicionales de conformidad con los términos y condiciones del Contrato, los términos y condiciones aplicables a esa prórroga serán los mismos que los estipulados en el Contrato, salvo que las Partes hayan convenido otras condiciones conforme a una enmienda válida concertada de conformidad con el artículo 26.1 *supra*.
- 26.3** Los términos o condiciones de cualesquiera obligaciones, licencias u otros tipos de acuerdos suplementarios relativos a Bienes suministrados o Servicios prestados con arreglo al Contrato no serán válidos ni ejecutables contra el PNUD, ni constituirán de modo alguno aquiescencia del PNUD, salvo que dichas obligaciones, licencias u otros tipos de acuerdo sean objeto de una enmienda válida concertada de conformidad con el artículo 26.1 *supra*.

## **27. AUDITORÍAS E INVESTIGACIONES:**

- 27.1** Toda factura pagada por el PNUD será sometida a una auditoría posterior al pago a cargo de auditores, internos o externos, del PNUD o de otros agentes habilitados y cualificados del PNUD en cualquier momento mientras dure el Contrato y por un plazo de tres (3) años después de la expiración o de la rescisión anticipada del Contrato.
- 27.2** El PNUD podrá llevar a cabo investigaciones sobre cualquier aspecto del Contrato o la adjudicación del mismo, las obligaciones ejecutadas con arreglo al Contrato y las operaciones del Contratista que guarden relación en general con la ejecución del Contrato en cualquier momento durante el plazo de vigencia del Contrato y por un periodo de tres (3) años a partir de la terminación del Contrato o de la terminación anticipada del Contrato.
- 27.3** El Contratista prestará su plena y puntual cooperación a toda inspección, auditoría posterior al pago o investigación. Esa cooperación abarcará, sin carácter exhaustivo, la obligación del Contratista de poner a disposición su personal y toda la documentación pertinente para dichas finalidades en tiempo y condiciones razonables y de dar al PNUD acceso a los locales del Contratista en tiempo y condiciones razonables en relación con dicho acceso al personal del Contratista y a la documentación pertinente. El Contratista pedirá a sus agentes, comprendidos, sin limitación, los abogados, contadores o demás asesores del Contratista, que cooperen razonablemente con toda inspección, auditoría posterior al pago o investigación que efectúe el PNUD conforme a lo estipulado en el presente documento.
- 27.4** El PNUD tendrá derecho al reintegro por el Contratista de toda cantidad que dichas auditorías o investigaciones revelen que han sido pagados por el PNUD y que no correspondan con los términos y condiciones del Contrato. El Contratista acuerda además que, cuando proceda, los donantes del PNUD cuya financiación sea la fuente, en todo o en parte, de la financiación para la adquisición de los bienes y/o los servicios que son objeto del presente Contrato, podrán recurrir directamente al Contratista para la recuperación de cualquier fondo determinado por el PNUD que se haya utilizado en violación o incompatibilidad con este Contrato.

## **28. PRESCRIPCIÓN:**

**28.1** Salvo en lo que respecta a las obligaciones en materia de indemnización estipuladas en el artículo 12 *supra*, o que se estipulen de otro modo en el Contrato, todo procedimiento arbitral de conformidad con el artículo 23.2 *supra* a que dé lugar el Contrato deberá iniciarse a más tardar tres (3) años después de sobrevenida la causa para ejercitar la acción.

**28.2** Las Partes reconocen y acuerdan además que, a estos efectos, sobrevendrá una causa de acción cuando se produzca realmente el incumplimiento o, en caso de defectos o vicios ocultos, cuando la Parte perjudicada tenga conocimiento o debiera haber tenido conocimiento de todos los elementos esenciales de la causa para ejercitar una acción, o en caso de incumplimiento de una garantía, cuando se haga la oferta de entrega, salvo que, si una garantía cubre el funcionamiento futuro de los bienes o un proceso o sistema y, por consiguiente, para descubrir el incumplimiento deba esperarse al momento en que dichos bienes u otro proceso o sistema estén listos para funcionar de conformidad con los requisitos del Contrato, la causa para ejercitar la acción sobreviene cuando comience realmente tal funcionamiento.

**29. CLÁUSULAS ESENCIALES:** El Contratista reconoce y acuerda que las disposiciones establecidas en los artículos 30 a 36 del presente constituyen cláusulas esenciales del Contrato y que todo incumplimiento de estas disposiciones dará derecho al PNUD a rescindir el Contrato de inmediato a partir del momento en que se dé aviso al Contratista, sin responsabilidad alguna por concepto de gastos imputables a la rescisión o ningún otro tipo de responsabilidad. Además, ninguna disposición en este documento limitará el derecho del PNUD a recurrir a las autoridades nacionales competentes para la acción legal pertinente en caso de algún presunto incumplimiento de dichas cláusulas esenciales.

**30. FUENTE DE LAS INSTRUCCIONES:** El Contratista no solicitará ni aceptará instrucciones de ninguna autoridad ajena al PNUD en relación con el cumplimiento de sus obligaciones contractuales. Si una autoridad ajena al PNUD trata de imponer alguna instrucción o restricción relativas a la ejecución del Contrato por el Contratista, el Contratista lo notificará de inmediato al PNUD y prestará toda la asistencia razonable que solicite el PNUD. El Contratista no adoptará ninguna medida referente al cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el Contrato que pueda afectar negativamente los intereses del PNUD o de las Naciones Unidas, y el Contratista cumplirá las obligaciones estipuladas en el Contrato con el más profundo respeto por los intereses del PNUD.

**31. NORMAS DE CONDUCTA:** El Contratista garantiza que no ha ofrecido ni ofrecerá a ningún funcionario, representante, empleado o agente del PNUD ningún beneficio directo o indirecto como consecuencia del presente Contrato o de su adjudicación. El Contratista observará todas las leyes, ordenanzas, normas y reglamentaciones atinentes al cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el Contrato. Asimismo, en la ejecución del Contrato, el Contratista cumplirá con las normas de conducta establecidas en el Boletín del Secretario General ST/SGB/2002/9 del 18 de junio de 2002, titulado “Estatuto relativo a la condición y los derechos y deberes básicos de los funcionarios que no forman parte del personal de la Secretaría y de los expertos en misión” y en el ST/SGB/2006/15 del 26 de diciembre de 2006 relativo a las “Restricciones posteriores al empleo”, y también cumplirá y estará sujeto a las obligaciones en vigor a la fecha en que se suscribió el Contrato que se enumeran a continuación:

**31.1** el Código de Conducta de los proveedores de las Naciones Unidas;

- 31.2 la Política del PNUD sobre el fraude y otras prácticas corruptas (“Política del PNUD contra el fraude”);
- 31.3 las guías de investigación de la Oficina de Auditoría e Investigaciones (OAI) del PNUD;
- 31.4 los Estándares Sociales y Ambientales del PNUD (SES), incluidos los mecanismos de rendición de cuentas relacionados;
- 31.5 la Política de sanciones de proveedores del PNUD; y
- 31.6 todas las directrices de seguridad emitidas por el PNUD.

El Contratista reconoce y acepta que ha leído y conoce los requisitos de los documentos anteriores que están disponibles en línea en [www.undp.org](http://www.undp.org) o en <http://www.undp.org/content/undp/en/home/operations/procurement/business/>. Mediante tal reconocimiento, el Contratista declara y garantiza que cumple con los requisitos mencionados y los cumplirá durante la vigencia de este Contrato.

**32. OBSERVANCIA DE LA LEY:** El Contratista observará todas las leyes, ordenanzas y normas y todos los reglamentos atinentes al cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el Contrato. Además, el Contratista observará todas las obligaciones que conlleva su inscripción como proveedor seleccionado de bienes o servicios al PNUD, obligaciones que se establecen en los procedimientos de inscripción de los proveedores del PNUD.

**33. TRABAJO INFANTIL:** El Contratista declara y garantiza que no realiza, como tampoco sus entidades matrices (si procede), ni sus subsidiarias o filiales (si las hubiera), prácticas incompatibles con los derechos enunciados en la Convención sobre los Derechos del Niño, comprendido su artículo 32, que, entre otras disposiciones, exige que el niño esté protegido contra el desempeño de cualquier trabajo que pueda ser peligroso o entorpecer su educación, o que sea nocivo para su salud o para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social.

**34. MINAS:** El Contratista garantiza y declara que no se dedica, como tampoco sus entidades matrices (si procede), ni sus entidades subsidiarias o filiales (si las hubiera), a la venta o fabricación de minas antipersonales o de componentes que se utilicen en la fabricación de minas antipersonales.

**35. EXPLOTACIÓN SEXUAL:**

**35.1** En la ejecución del Contrato, el Contratista cumplirá con las normas de conducta establecidas en el Boletín del Secretario General ST/SGB/2003/13 del 9 de octubre de 2003 relativo a las “Medidas especiales para la protección de la explotación sexual y el abuso sexual”. En particular, el Contratista no participará en ninguna conducta que constituya explotación sexual o abuso sexual, de conformidad con las definiciones de ese boletín.

**35.2** El Contratista adoptará todas las medidas que corresponda para impedir que cualquiera de sus empleados o cualquier otra persona contratada y controlada por el Contratista para desempeñar servicios en el marco del Contrato cometa actos de explotación o abusos sexuales. A estos efectos, las relaciones sexuales con una persona menor de 18 años de edad, sean cuales fueren las leyes vigentes en materia de consentimiento, constituirán explotación y abusos sexuales de dicha persona. Además, el Contratista se abstendrá de intercambiar dinero, bienes, servicios u otras cosas de valor por favores o relaciones

sexuales, o de practicar relaciones sexuales que exploten o degraden a una persona, y adoptará todas las medidas razonables y apropiadas para prohibir que sus empleados u otras personas contratadas y controladas por él realicen esas actividades.

**35.3** El PNUD no aplicará la norma anterior relativa a la edad en caso de que el personal del Contratista o cualquier otra persona que pueda ser contratada por el Contratista para desempeñar servicios en el marco del Contrato esté casada con la persona menor de 18 años de edad con la que hayan tenido lugar las relaciones sexuales y de que dicho matrimonio sea reconocido como válido en virtud de las leyes del país de ciudadanía de dicho personal del Contratista o de cualquier otra persona que el Contratista pueda contratar para desempeñar servicios en virtud del Contrato.

**36. MEDIDAS CONTRA EL TERRORISMO:** El Contratista acuerda adoptar todas las medidas razonables para velar por que ninguno de los fondos del PNUD recibidos conforme al Contrato se utilice para brindar apoyo a personas o entidades asociadas con el terrorismo, y que los destinatarios de los fondos proporcionados por el PNUD conforme al presente Contrato no figuren en la lista mantenida por el Comité del Consejo de Seguridad establecido en virtud de la resolución 1267 (1999).

Se puede acceder a la lista a través de [https://www.un.org/sc/suborg/es/sanctions/1267/aq\\_sanctions\\_list](https://www.un.org/sc/suborg/es/sanctions/1267/aq_sanctions_list). Esta disposición debe incluirse en todos los subcontratos o sub-acuerdos suscritos en virtud del Contrato.

## Anexo IV

### 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 Solicitud de Propuesta 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. 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.

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.

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 oficial de las Naciones Unidas, 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 económica 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 económica.

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 económicas. En caso de que el Agente de Viajes no haya obtenido las tarifas más económicas, el Agente de Viajes deberá rembolsar al PNUD la diferencia entre el precio pagado por el PNUD y el precio de la tarifa más económica 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 económica 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 deberá ser renovable por mutuo acuerdo entre las Partes y por escrito.

**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 (Anexo B). 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:**

**ACEPTADO:**

POR EL AGENTE DE VIAJES:

POR EL PNUD:

Por: \_\_\_\_\_

Por: \_\_\_\_\_

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

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

Título: \_\_\_\_\_

Título: \_\_\_\_\_

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

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