

DOCUMENTO I: Datos de la Licitación

1	INTRODUCCIÓN.....	2
1.1	General.....	2
1.2	Licitantes Elegibles.....	2
1.3	Costo de la Oferta.....	2
2	DOCUMENTOS DE LICITACIÓN.....	3
2.1	Examen de los Documentos de Licitación.....	3
2.2	Consultas y Aclaraciones de los Documentos de Licitación.....	3
2.3	Enmiendas a los Documentos de Licitación.....	3
3	PREPARACIÓN DE LAS OFERTAS.....	4
3.1	El idioma de la Oferta.....	4
3.2	Forma de presentación de la Oferta.....	4
3.3	Formato y Firma de la Oferta.....	6
4	PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS.....	7
4.1	Plazo de presentación de Ofertas/Ofertas tardías.....	7
4.2	Modificación y Retiro de las ofertas.....	7
5	PERÍODO DE VALIDEZ DE LAS OFERTAS.....	7
6	APERTURA Y EVALUACIÓN DE OFERTAS.....	7
6.1	Apertura de las Ofertas.....	7
6.2	Aclaración de las Ofertas.....	8
6.3	Examen preliminar.....	8
6.4	Criterios de Evaluación.....	8
6.5	Ofertas Temerarias.....	14
7	ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO.....	15
7.1	Criterios de Adjudicación.....	15
8	NOTIFICACIÓN DE LA ADJUDICACIÓN Y FIRMA DEL CONTRATO.....	15
9	OTRAS CLÁUSULAS APLICABLES.....	16
9.1	Código de Ética.....	16
9.2	Errores y Omisiones.....	16
9.3	Solicitud de Aclaraciones o Reclamos al resultado final del Proceso.....	16

1 INTRODUCCIÓN

1.1 General

- 1.1.1 ONU Turismo invita a presentar ofertas, por correo electrónico, para la prestación de servicios de viajes para la Organización Mundial del Turismo (ONU Turismo).
- 1.1.2 La Organización Mundial del Turismo es una agencia especializada de las Naciones Unidas con personalidad jurídica y sujeta a Derecho Internacional.
- 1.1.3 El Licitante aceptará incondicionalmente los términos y disposiciones establecidos en el presente documento, incluyendo, pero no limitado a las normas y procedimientos de ONU Turismo.
- 1.1.4 Los plazos establecidos en los documentos de licitación se entenderán como días calendario, salvo indicación expresa de lo contrario. Cuando el día de vencimiento de un plazo fuese un día inhábil para ONU Turismo, o cuando éste no ofrezca durante ese día atención al público por cualquier razón, dicho vencimiento se entenderá trasladado al primer día hábil siguiente.
- 1.1.5 No se aceptarán ofertas alternativas.
- 1.1.6 Sólo se aceptará una oferta por Licitante.

1.2 Licitantes Elegibles

- 1.2.1 Las ofertas presentadas por un consorcio o grupo de dos o más firmas deberán cumplir los siguientes requisitos:
 - a) La oferta deberá firmarse de modo que constituya una obligación legal para todos los integrantes del consorcio o grupo;
 - b) Todos los integrantes serán responsables mancomunada y solidariamente del cumplimiento del contrato;
 - c) Se deberá designar como representante del consorcio o grupo a uno de sus integrantes, el que estará autorizado para contraer obligaciones y recibir instrucciones para todos y cada uno de los integrantes del consorcio o grupo;
 - d) El consorcio deberá proporcionar su domicilio para dirigir las comunicaciones.

1.3 Costo de la Oferta

- 1.3.1 El Licitante sufragará todos los costos relacionados con la preparación y presentación de su Oferta, y ONU Turismo en ningún caso, será responsable de tales costos, independientemente de la conducta o resultado de la licitación.

2 DOCUMENTOS DE LICITACIÓN

2.1 Examen de los Documentos de Licitación

- 2.1.1 Se espera que el Licitante examine todas las instrucciones, formularios, términos y especificaciones correspondientes, contenidas en los documentos de la licitación. No acatar las instrucciones contenidas en estos documentos será a riesgo del Licitante y podría afectar la evaluación de su Oferta.

2.2 Consultas y Aclaraciones de los Documentos de Licitación

- 2.2.1 Todo posible Licitante que requiera alguna aclaración de los documentos de licitación podrá solicitarlo por escrito en español, mediante correo electrónico a la dirección:

E-mail: procurement@unwto.org

Proceso: RFP/TRVL/2024-01: Servicios de viajes para la Organización Mundial del Turismo (ONU Turismo)

- 2.2.2 Todo posible Licitante que requiera alguna aclaración de los documentos de licitación podrá solicitarlo a ONU Turismo, siempre que dicha solicitud se reciba antes del **04 de octubre de 2024 a las 18:00** (hora de Madrid). Las respuestas a todas las solicitudes recibidas antes de la fecha establecida se publicarán en la página Web de ONU Turismo, en un plazo límite de **diez (10) días** antes de la fecha límite de presentación de la oferta (incluyendo la pregunta relacionada sin identificar la fuente de la solicitud) establecida en la cláusula 4.1.1. No se atenderán consultas anónimas ni consultas individualizadas.
- 2.2.3 No serán tenidas en cuenta solicitudes de aclaración ni consultas recibidas con posterioridad a la fecha límite establecida en la Cláusula 2.2.2. o solicitudes enviadas a correos electrónicos distintos del indicado en 2.2.1.

2.3 Enmiendas a los Documentos de Licitación

- 2.3.1 En un plazo límite de **diez (10) días** antes de la fecha límite para la presentación de las ofertas establecida en la cláusula 4.1.1., ONU Turismo, por cualquier razón, bien sea por su propia iniciativa o en respuesta a la aclaración solicitada por un posible Licitante, podrá enmendar los documentos de licitación. Las enmiendas serán publicadas en la página Web de ONU Turismo.
- 2.3.2 Es responsabilidad del Licitante revisar la página Web de ONU Turismo, para verificar la publicación de notas de aclaración y/o enmiendas.

3 PREPARACIÓN DE LAS OFERTAS

3.1 El idioma de la Oferta

- 3.1.1 La oferta preparada por el Licitante y los demás documentos relacionados con ella, al igual que toda la correspondencia intercambiada entre el Licitante y ONU Turismo, deberá ser escrita en el idioma español.

3.2 Forma de presentación de la Oferta

- 3.2.1 Las ofertas se presentarán en tres (3) archivos separados A, B y C, conteniendo cada uno lo siguiente.

ARCHIVO A: OFERTA TÉCNICA PARA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE VIAJES PARA ONU TURISMO

La oferta técnica estará incluida en el **ARCHIVO A**, y se compondrá de los siguientes documentos:

I. Documentación administrativa y general:

- 1) Documento que facilite información para poder contactar con el Licitante (Anexo 1, Documento IV).
- 2) Documento que acredite suficientemente las facultades de representación del firmante de la proposición. Si el firmante de la oferta actúa en calidad de representante de la empresa que oferta deberá acompañarse la documentación que acredite la personalidad de este representante (documento de identidad) y poder bastante en Derecho a su favor, que le habilite para concurrir en nombre del representado, así como autorización para presentar oferta (Anexo 2, Documento IV).
- 3) Declaración de hallarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social (Anexo 3, Documento IV).
- 4) Fotocopia del título licencia de agencia de viajes en vigor
- 5) Certificación IATA en vigor

II. Documentos que acrediten la solvencia técnica y profesional de la empresa:

- a) Formulario de Información General y Experiencia del Licitante (Anexo 4, Documento IV):
- Experiencia General del Licitante: cada empresa deberá presentar el formulario de Información General y Experiencia debidamente cumplimentado, acreditando un mínimo de tres años de experiencia en la prestación de servicio de agencia de viajes a clientes corporativos, sean del sector privado o público.

III. Oferta técnica:

Los servicios ofertados deberán cumplir con los Términos de Referencia proporcionados. La Agencia debe indicar con claridad todas las discrepancias existentes con respecto a las especificaciones aportadas.

La oferta técnica debe incluir la siguiente información para poder evaluar la capacidad del licitante para prestar los servicios de viajes para ONU Turismo:

1) Calidad de servicios de la empresa:

- a) Capacidad de la empresa para prestar dichos servicios, incluyendo el tiempo necesario para responder a solicitudes de presupuestos de viajes, solicitudes de actualizaciones de precios, etc. (la respuesta en 2 horas max);
- b) Los horarios de apertura de la agencia de viajes (09:00-18:00);

- c) Servicio de emergencia según se define en los términos de referencia (365 días al año, 24 h al día);

2) Equipo humano y sus cualificaciones:

- a) Para la prestación de servicio, la agencia debe asignar a ONU Turismo un equipo permanente de 2 expertos y preverá la cobertura de trabajo en el caso de ausencia de alguno de ellos;
- b) El equipo asignado a ONU Turismo debe poseer la formación, experiencia y las habilidades necesarias para poder gestionar todas las solicitudes de la manera competente y eficiente (por lo menos 5 años de experiencia trabajando con los clientes corporativos). Se requiere proporcionar los CVs de los miembros de equipo que se asignaría a ONU Turismo, destacando su experiencia relevante en los servicios de viajes corporativos, y su capacidad de cumplir con los requisitos para prestar un servicio de calidad para ONU Turismo. Habilidades profesionales: un excelente manejo de GDS (capacidad de combinar rutas, tarifas, etc.), comprensión y conocimiento del mercado, criterio profesional a la hora de determinar la validez de la oferta. Habilidades personales: amabilidad, paciencia, capacidad de trabajar bajo estrés, actitud positiva, discreción, proactividad, capacidad de resolución, diligencia.
- c) Conocimiento de inglés (tanto de equipo como del personal que atiende las llamadas de emergencia)

3) Equipo técnico para prestación de los servicios:

- a) Descripción de equipos e instalaciones técnicas que se utilizarán en los trabajos directamente relacionados con el contrato, así como plataformas de gestión de viajes, y de las medidas empleadas por el empresario para garantizar la calidad del servicio ((GDS, otros sistemas y herramientas de reservas, re-shopping tool (la herramienta de seguimiento de los precios y la reemisión de billetes de avión con el fin de encontrar los billetes de avión más baratos en cada momento y reducir el coste), etc.)
- b) Sistema de obtención de estadísticas de viajes de ONU Turismo
- c) Acceso a la GDS (Amadeus) para el equipo de unidad de viajes de ONU Turismo para las consultas (no hace falta le permiso de emitir, ni efectuar ningún tipo de operación que conlleve gasto).

4) Ejemplo de búsqueda de vuelos (Anexo 5, Documento IV)

La propuesta técnica se valorará hasta un máximo de 70 PUNTOS de la puntuación final.

ARCHIVO B OFERTA ECONÓMICA PARA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE VIAJES PARA ONU TURISMO:

- a) La oferta económica deberá incluirse en el Archivo B y deberá presentarse en el formulario específico incluido como Documento V, Anexo 6. Las cantidades se indicarán en EUR.
- b) No se admitirán las ofertas económicas que no se ajusten en su totalidad al formulario incluido como Documento V, Anexo 6.
- c) La oferta económica debe abarcar todos los servicios que se vayan a prestar (precio con todo incluido) e incluir desglose del IVA aplicable.

ARCHIVO C OFERTA ECONÓMICA PARA PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS PARA ONU TURISMO:

- a) Se solicita que el Licitante incluya en el Archivo C el formulario específico incluido como Documento VI, Anexo 7, en el que se indique el importe, en EUR, y el desglose del IVA aplicable, otros servicios que ofrezca el licitante y pudieran ser de interés para ONU Turismo, pero que no estén incluidos en los Términos de Referencia. Estos precios y servicios no forman parte de esta licitación, sino que serán tenidos únicamente como referencia.
- 3.2.2 La presentación de una oferta será evidencia suficiente de que el Licitante ha examinado completamente los documentos que integran la licitación, ha obtenido de ONU Turismo aclaraciones satisfactorias sobre cualquier punto incierto o dudoso, ha aceptado que los documentos están completos y que conoce y acepta las normas que rigen esta Licitación. Asimismo, la presentación de una oferta será evidencia de que el Licitante acepta en su integridad, en caso de resultar adjudicatario del servicio, los términos y condiciones establecidos en el modelo de acuerdo incluido en los documentos de licitación (Documento II).

3.3 Formato y Firma de la Oferta

- 3.3.1 El Licitante preparará y presentará la oferta claramente identificada, firmada y sellada por la/s persona/s debidamente autorizada/s para comprometer al Licitante con la oferta presentada.
- 3.3.2 La Oferta no presentará espacios entre líneas, ni borrones ni sobre escrituras, excepto cuando sea necesario, a fin de corregir los errores cometidos por el Licitante, en cuyo caso, dichas correcciones serán firmadas por la persona, o personas, que firmen la Oferta.
- 3.3.3 La Oferta presentada debe ceñirse a los formularios tipo incluidos en los Documentos IV, V y VI, debiendo ser adecuadamente numerados y firmados, colocando sus iniciales la persona que firma la oferta, en aquellas hojas que contengan información impresa por el Licitante.
- 3.3.4 Los archivos A, B y C deberán ser enviados según se indica a continuación:
- a) Ser remitido a ONU Turismo por correo electrónico a la dirección señalada en la Invitación a Licitación de estos documentos de Licitación (email: licitacion.viajes@unwto.org), y
- b) Hacer referencia en el cuerpo del correo a “RFP/TRVL/2024-01: Servicio de viajes para la Organización Mundial del Turismo”, y mostrar la siguiente instrucción: LICITANTE: [indicar nombre, dirección, fax y teléfono] ADVERTENCIA: “NO ABRIR ANTES DE”, (lo cual se completará con la hora y la fecha especificada en la Invitación a la Licitación de estos documentos de licitación para la Apertura de Ofertas, conforme a la Cláusula 4.1.1. más adelante).

4 PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

4.1 Plazo de presentación de Ofertas/Ofertas tardías

- 4.1.1 Las Ofertas deberán ser entregadas antes de las **18:00** (hora de Madrid) el día **28 de octubre 2024** en la dirección de correo electrónico establecida a tal efecto en la cláusula 3.3.4: licitacion.viajes@unwto.org
- 4.1.2 ONU Turismo podrá, a su discreción, extender el plazo para la presentación de las Ofertas, enmendando los Documentos de Licitación, de conformidad con la Cláusula 2.3. más atrás, en cuyo caso, todos los derechos y obligaciones de ONU Turismo y de los Licitantes previamente sujetos al plazo original, de aquí en adelante, estarán sujetos al nuevo plazo.
- 4.1.3 Cualquier Oferta recibida por ONU Turismo después del plazo para la Presentación de Ofertas será rechazada y no será abierta.

4.2 Modificación y Retiro de las ofertas

- 4.2.1 El Licitante podrá retirar su Oferta después de presentada, siempre y cuando ONU Turismo reciba el aviso del retiro por escrito antes del plazo de presentación de ofertas.
- 4.2.2 Ninguna Oferta podrá ser modificada después del plazo de presentación de ofertas.
- 4.2.3 Ninguna Oferta podrá ser retirada en el intervalo entre el plazo de presentación de ofertas y el vencimiento del período de validez de la oferta.

5 PERÍODO DE VALIDEZ DE LAS OFERTAS

- 5.1 Las Ofertas permanecerán válidas por ciento veinte días (120), después de la fecha de la presentación de ofertas establecida por ONU Turismo en la Cláusula 4.1.1.
- 5.2 En circunstancias excepcionales, ONU Turismo podrá solicitar el consentimiento del Licitante para efectuar una extensión del período de validez. La solicitud y las respuestas se harán por escrito. A los Licitantes que acepten la solicitud no se les exigirá ni se les permitirá modificar sus Ofertas.

6 APERTURA Y EVALUACIÓN DE OFERTAS

6.1 Apertura de las Ofertas

- 6.1.1 ONU Turismo abrirá las ofertas de acuerdo con el apartado 6.4 en presencia de un Panel Evaluador.
- 6.1.2 ONU Turismo preparará el Acta de Apertura de las Ofertas correspondiente.
- 6.1.3 En el acto de apertura ninguna oferta será rechazada, excepto las ofertas tardías que no serán abiertas.

6.2 Aclaración de las Ofertas

- 6.2.1 Para facilitar la revisión, evaluación y comparación de las Ofertas, ONU Turismo puede, a su discreción, solicitar aclaraciones a los Licitantes con respecto de sus Ofertas.
- 6.2.2 La solicitud de aclaración y su respuesta serán por escrito, y no se solicitará ni se ofrecerá ni se permitirá cambio alguno en el precio ni en el contenido de la Oferta.
- 6.2.3 No serán consideradas las aclaraciones presentadas por los Licitantes que no sean en respuesta a aclaraciones específicas solicitadas por el Panel Evaluador.

6.3 Examen preliminar

- 6.3.1 Antes de la evaluación detallada, ONU Turismo determinará si las Ofertas se ajustan sustancialmente a la Invitación a la Licitación. Una Oferta se ajusta sustancialmente cuando satisface sin desviaciones materiales todos los términos y condiciones de los documentos de licitación.
- 6.3.2 ONU Turismo examinará las Ofertas Técnicas a fin de verificar si están completas, si los documentos han sido firmados correctamente, si la documentación exigida está presente y si, en términos generales, las Ofertas están en orden.
- 6.3.3 Durante el examen de las Ofertas Económicas, los errores aritméticos serán rectificadas sobre la siguiente base:
 - a) Si existe discrepancia entre el precio unitario y el precio total obtenido al multiplicar el precio unitario por la cantidad, el precio unitario prevalecerá y el precio total será corregido. Si el Licitante no acepta la corrección de errores, su Oferta será rechazada.
 - b) Si existe discrepancia entre las palabras y los números, prevalecerá la cantidad más baja.
- 6.3.4 Una Oferta que se ha determinado que no se ajusta sustancialmente, será rechazada por ONU Turismo y no podrá posteriormente ser adecuada por parte del Licitante mediante correcciones a los aspectos que no cumplen con lo solicitado.
- 6.3.5 La determinación del cumplimiento con los documentos de licitación está basada en el contenido de la propia Oferta, sin recurrir a evidencias externas.

6.4 Criterios de Evaluación

6.4.1 La evaluación de las ofertas se realizará bajo los siguientes criterios:

1. En la primera etapa se evaluarán las ofertas técnicas del archivo A de acuerdo a los criterios de evaluación listados en el epígrafe 6.4.2. De acuerdo con dicho epígrafe, algunos criterios técnicos están sujetos a la obtención de una puntuación mínima indicada. Si la propuesta técnica no supera la puntuación mínima indicada en uno o varios de los criterios técnicos en los que es requerida, será considerada como no aceptable desde el punto de vista técnico y no se procederá a la evaluación de la propuesta económica. Una oferta técnica será considerada conforme a los criterios de evaluación si alcanza una puntuación mínima de 35 PUNTOS de un máximo de 70 PUNTOS.
Las propuestas que no alcancen esta puntuación mínima serán consideradas como no conformes y no se tendrán en consideración para la evaluación de la oferta económica.

2. En la segunda etapa se evaluará las ofertas económicas. La propuesta económica se valorará hasta un máximo de 30 PUNTOS de la puntuación final.

6.4.2 Evaluación y comparación de las ofertas técnicas

Las ofertas técnicas serán evaluadas por separado de acuerdo a los criterios y puntuaciones siguientes:

TIPO DE CRITERIO	CRITERIO	PUNTUACION MAXIMA
REQUISITOS FORMALES	Documentación solicitada: <ul style="list-style-type: none"> Documentación administrativa y general Documentos que acrediten la solvencia técnica de la empresa 	ENTREGADA EN SU TOTALIDAD / NO ENTREGADA Solo se procederá a la evaluación de la oferta técnica si todos los documentos solicitados en el apartado 3.2.1 (I-II) se han entregado correctamente
	Relación de principales servicios o trabajos realizados en los últimos 3 años, incluyendo el importe, fechas y beneficiarios de dichos servicios	2 PUNTOS Se debe rellenar el formulario de Anexo 4: Información General y Experiencia del Licitante
SUB-TOTAL: 2 PUNTOS		
CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA (Oferta Técnica, apartado 3.2.1 (III) (1))	Capacidad de la empresa para prestar dichos servicios, incluyendo el tiempo necesario para responder a solicitudes de presupuestos de viajes, solicitudes de actualizaciones de precios, etc. (la respuesta en 2h max)	8 PUNTOS ¡PUNTUACIÓN MÍNIMA REQUERIDA 4 PUNTOS! Se solicita mucha precisión a la hora de responder a este punto. Mientras se entiende que no todas las solicitudes se pueden responder en 2 horas (por volumen de solicitudes en un plazo corto, en cuyo caso, se responderían por orden de llegada o por orden de prioridad indicada; por la diferencia horaria en el caso de necesitar respuesta de alguna aerolínea, etc.) es muy importante para ONU Turismo tener las respuestas rápido sean las fechas cercanas o lejanas ya que las decisiones estratégicas a veces dependen de ello. Si no se puede cumplir con este requisito, se pide una indicación clara de que variación se propone. Solo se considerará que la empresa cumple con el requisito, así otorgando la máxima puntuación, si no hay variaciones y se asegura el cumplimiento solicitado.
	Horarios de apertura de la agencia de viajes (09:00-18:00)	2 PUNTOS ¡PUNTUACIÓN MÍNIMA REQUERIDA 1 PUNTO! Este es el horario mínimo requerido para conseguir la máxima puntuación. El poder ofrecer horario más amplio, sería

		considerado como una ventaja en el caso de que dos candidatos acaben teniendo la misma puntuación. En el caso de no poder cumplir este horario, se pide indicar la alternativa para el servicio.
	Servicio de emergencia según se define en los términos de referencia (365 días al año, 24 h al día)	6 PUNTOS ¡PUNTUACIÓN MÍNIMA REQUERIDA 4 PUNTOS! Para conseguir la puntuación máxima, es imprescindible que este servicio se cumpla en su totalidad sin excepciones ni condiciones. Es necesario que se atiendan todas las solicitudes, independientemente de la fecha de salida.
SUB-TOTAL: 16 PUNTOS		
EQUIPO HUMANO Y SUS CALIFICACIONES (Oferta Técnica, apartado 3.2.1 (III) (2))	Asignación de un equipo permanente de 2 expertos para prestación de servicio a ONU Turismo y capacidad de prever la cobertura de trabajo en el caso de ausencia de alguno de ellos.	12 PUNTOS ¡PUNTUACIÓN MÍNIMA REQUERIDA 6 PUNTOS! Es imprescindible tener el personal dedicado a la cuenta de ONU Turismo que priorice sus solicitudes y consultas para asegurar la respuesta rápida. Por lo tanto, se pide asignación de 2 personas para la cuenta de ONU Turismo, siendo 1 persona que atienda ONU Turismo constantemente y otra de apoyo (cuando hay mucho volumen, en caso de ausencias del agente principal, etc.). <i>Aclaración acerca de la prioridad requerida: no se solicita exclusividad de las personas únicamente para el servicio de ONU Turismo, pero si se solicita que estas personas den prioridad a las consultas provenientes de ONU Turismo, sea cual sea el tipo o urgencia de la consulta.</i> Si no se puede cumplir con este requisito, se pide una indicación clara de que variación se propone. Solo se considerará que la empresa cumple con el requisito en su totalidad, así otorgando la máxima puntuación, si no hay variaciones y se asegura el cumplimiento solicitado.
	El equipo asignado a ONU Turismo debe poseer la formación, experiencia y las habilidades necesarias para poder gestionar todas las solicitudes de la manera competente y eficiente (por lo menos 5 años de experiencia trabajando con los clientes corporativos).	10 PUNTOS ¡PUNTUACIÓN MÍNIMA REQUERIDA 6 PUNTOS! Se concederán 5 puntos por un CV relevante. Se solicita presentación de 3-4 CVs para poder tener margen en el caso de que

	<p>Se requiere proporcionar los CVs de los miembros del equipo que se asignaría a ONU Turismo, destacando su experiencia relevante en los servicios de viajes corporativos, y su capacidad de cumplir con los requisitos para prestar un servicio de calidad para ONU Turismo.</p> <p>Habilidades profesionales: un excelente manejo de GDS (capacidad de combinar rutas, tarifas, etc.), comprensión y conocimiento del mercado, criterio profesional a la hora de determinar la validez de la oferta.</p> <p>Habilidades personales: amabilidad, paciencia, capacidad de trabajar bajo estrés, actitud positiva, discreción, proactividad, capacidad de resolución, diligencia.</p>	<p>alguno de los CVs no parezca adecuado para prestación de este servicio concreto.</p> <p>Dado, que se trabajaría muy estrechamente con el agente en cuanto a gestión de viajes, se considera importante que el equipo de ONU Turismo entreviste al equipo propuesto para gestión de la cuenta una vez se haya adjudicado el contrato. Se definiría un periodo de prueba de 6 meses para determinar si el equipo de trabajo funciona y cumple con todos los requisitos.</p>				
	<p>Conocimiento de inglés (tanto de equipo como del personal que atiende las llamadas de emergencia)</p>	<p>2 PUNTOS</p> <p>En ONU Turismo la mayoría del personal que viaja no es español y muchas veces se prefiere el inglés para las comunicaciones.</p>				
SUB-TOTAL: 24 PUNTOS						
<p>EQUIPO TÉCNICO PARA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS (Oferta Técnica, apartado 3.2.1 (III) (3))</p>	<p>Descripción de equipos e instalaciones técnicas que se utilizarán en los trabajos directamente relacionados con el contrato, así como plataformas de gestión de viajes, y de las medidas empleadas por el empresario para garantizar la calidad del servicio (GDS, otros sistemas y herramientas de reservas, re-shopping tool (la herramienta de seguimiento de los precios y la reemisión de billetes de avión con el fin de encontrar los billetes de avión más baratos en cada momento y reducir el coste), etc.)</p>	<p>3 PUNTOS ¡PUNTUACIÓN MÍNIMA REQUERIDA 2 PUNTOS!</p> <p>Se solicita un descripción muy breve y resumida, presentada de la siguiente manera:</p> <table border="1" data-bbox="935 1424 1390 1552"> <thead> <tr> <th data-bbox="935 1424 1161 1518">Equipos e instalaciones técnicas</th> <th data-bbox="1161 1424 1390 1518">Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="935 1518 1161 1552"></td> <td data-bbox="1161 1518 1390 1552"></td> </tr> </tbody> </table>	Equipos e instalaciones técnicas	Descripción		
Equipos e instalaciones técnicas	Descripción					
	<p>Sistema de obtención de estadísticas de viajes de ONU Turismo.</p> <p>Poder obtener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Gasto total de ONU Turismo ● Gasto por aerolíneas ● Gasto por viajero ● Gasto por meses ● El total de gasto por los servicios de la agencia 	<p>2 PUNTOS</p> <p>Se solicita la indicación clara de si los informes indicados estarían disponibles y de que manera se pueden solicitar/ver (se solicita al agente, se puede ver en el portal de cliente, etc.)</p> <p>Si la empresa puede ofrecer otro tipo de estadísticas relevantes a ONU Turismo esto será considerado como ventaja en</p>				

		caso de que la puntuación entre 2 o más empresas sea la misma. Se solicita la respuesta muy breve y clara, presentada de la siguiente manera:				
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo de informe</th> <th>Descripción/ comentario</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Tipo de informe	Descripción/ comentario		
Tipo de informe	Descripción/ comentario					
	Acceso a la GDS (Amadeus) para el equipo de unidad de viajes de ONU Turismo para las consultas (no hace falta le permiso de emitir, ni efectuar ningún tipo de operación que conlleve gasto).	2 PUNTOS				
SUB-TOTAL: 7 PUNTOS						
EJEMPLO DE BÚSQUEDA DE VUELOS (Oferta Técnica, apartado 3.2.1 (III) (4) (Anexo 5))	Se evaluará: <ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de política de ONU Turismo - Precio y la manera de conseguirlo (métodos implicados para conseguir el precio más bajo) - La relevancia de itinerario - Itinerario alternativo en caso de que no se pueda lograrse lo que se solicita 	21 PUNTOS ¡PUNTUACIÓN MÍNIMA REQUERIDA 12 PUNTOS!				
SUB-TOTAL: 21 PUNTOS						
TOTAL: 70 PUNTOS						
TOTAL PUNTUACIÓN MÍNIMA REQUERIDA: 35 PUNTOS						

Se solicita que la información se presente de la manera clara y concisa, en los formularios y/o formatos indicados. Se pide evitar presentaciones y documentación genérica de la empresa y sus prestaciones, respondiendo/comentando directamente sobre los requisitos solicitados según los cuales se procedería a la evaluación de la empresa.

6.4.3 Evaluación de las ofertas económicas

El modelo de la presentación de la oferta económica está incluido en el Documento V, Anexo 6.

La oferta económica incluida en el archivo B se evaluará por separado de la forma siguiente:

El total de puntos reservado para el componente de precio son 30 puntos. La oferta que presente el precio más bajo recibirá la puntuación máxima de 30 puntos.

Se considerará la oferta más ventajosa al precio final que resulte de la suma de coste anual de gestión + costes de cargo por servicios * el número estimado de servicios anuales (basándose en la estimación del año 2023).

	Concepto de cargo	Cantidad est. 2023*
Vuelos	Cargo por billete emitido – vuelo/destino nacional	12
	Cargo por billete emitido – vuelo/destino europeo	228
	Cargo por billete emitido - resto de vuelos/destinos Internacionales	705
	Cargo por tramitar el cambio de billete nacional	10
	Cargo por tramitar el cambio de billete europeo	14
	Cargo por tramitar el cambio de billete internacional	12
	Cargo por tramitar la cancelación de billete de avión	11
Trenes	Cargo por emisión de billetes de tren – destinos nacionales	34
	Cargo por emisión de billetes de tren – destinos internacionales	7
	Cargo por tramitar el cambio de billete – destinos nacionales	10
	Cargo por tramitar el cambio de billete nacional – destinos internacionales	4
	Cargo por tramitar la cancelación de billete de tren	2
Otros Serv.	Cargo por reserva de hotel	20
	Cargo por reserva de autobús	8
	Cargo por reserva de otros servicios (ferry, coche...)	13
	Servicio de emergencia	50
	Seguros	70

*La cantidad de los diferentes servicios solicitados en 2023 es una estimación basada en las necesidades de ONU Turismo en este año concreto. Debe tenerse en cuenta que estas cifras son únicamente orientativas y no vinculantes. Se indican para mayor claridad y transparencia a la hora de evaluar la oferta económica, con el fin de conseguir el resultado y la comparación en general, lo más justa y realista posible. Se debe tomar en consideración que las cifras pueden variar/cambiar a causa de varios factores: cambio de las políticas de viajes de ONU Turismo, cambios en tipo de viajes de ONU Turismo, acuerdos firmados con los donantes, cambios en el mercado, force majeure, etc.

La fórmula que se aplicará para el cálculo de puntos de las ofertas económicas será la siguiente:

Número de puntos de oferta evaluada X = (puntuación máxima de oferta económica) x (precio más bajo) / precio de oferta evaluada X

6.4.4 Ponderación de las ofertas técnica y económica

La puntuación total para cada oferta (A/B) será calculada en base a la ponderación 70:30 entre la oferta técnica y la oferta económica, respectivamente.

Puntuación máxima

Oferta técnica	70
Oferta económica	30
Puntuación total oferta	100

Una vez realizada la evaluación de las ofertas económicas, se sumarán los puntos obtenidos por las empresas durante la evaluación de las ofertas técnicas con el fin de obtener la puntuación total de las ofertas, teniendo en cuenta la ponderación establecida.

6.4.5 Evaluación de servicio

Una vez se acabe el proceso de la licitación y una agencia haya sido seleccionada, ONU Turismo evaluará el servicio y el trabajo desempeñado por la agencia, una vez transcurridos 6 meses, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

1. El tiempo para atender las solicitudes siempre se mantendrá dentro de los límites de un tiempo razonable. Para evaluar la eficiencia se tomará en consideración la hora y la fecha de envío del correo electrónico a la agencia y el cumplimiento de la solicitud.
2. Las opciones propuestas por la agencia tienen la mejor relación condiciones/precio. Esto significa que los gestores de viajes de ONU Turismo no encontrarán mejores opciones/itinerarios o precios que los ofertados por la agencia. ONU Turismo regularmente realizará comprobaciones utilizando sistemas de reservas.
3. La capacidad de organización, dando la prioridad a los casos urgentes (viajes con salida al día siguiente, cambios urgentes de billetes, viajes con muy poca disponibilidad, etc.). Se dará prioridad también a los casos indicados como prioritarios por los gestores de viajes de ONU Turismo.
4. Se atenderán todas las llamadas telefónicas y correos electrónicos de ONU Turismo. En el caso que el agente no esté disponible se devolvería la llamada lo antes posible.
5. El servicio de emergencia estará siempre disponible y accesible cuando se necesite.
6. No se recibirán quejas sobre los agentes de viajes por parte de los gestores de viajes de ONU Turismo.
7. Se cumple con los Términos de Referencia descritos en el Documento III según lo presentado en la oferta técnica.

En el caso que la agencia no esté en cumplimiento con todos estos requisitos ONU Turismo no se compromete a utilizar sus servicios y tendría derecho de adjudicar el contrato al Licitante que haya obtenido el segundo lugar en la evaluación del presente proceso de licitación, o podría llamar a una nueva licitación.

6.5 Ofertas Temerarias

- 6.5.1 ONU Turismo se reserva el derecho de verificar el precio y rechazar aquellas ofertas consideradas como desproporcionadas o temerarias.

7 ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

7.1 Criterios de Adjudicación

- 7.1.1 El Panel Evaluador emitirá la Recomendación de Adjudicación al Licitante que haya obtenido la puntuación más alta al sumar la puntuación de la oferta económica y la puntuación de la oferta técnica, teniendo en cuenta la ponderación de la oferta técnica y económica establecida en la cláusula 6.4.
- 7.1.2 ONU Turismo se reserva el derecho de aceptar o rechazar cualquier Oferta, de anular el proceso de solicitud y de rechazar todas la Ofertas en cualquier momento, antes de la adjudicación del contrato, sin que le ocasione ninguna responsabilidad frente a el(los) Licitante(s) afectado(s) y sin ninguna obligación de suministrar información sobre los motivos de la decisión de ONU Turismo.

8 NOTIFICACIÓN DE LA ADJUDICACIÓN Y FIRMA DEL CONTRATO

- 8.1 Previo al vencimiento del período de validez de la oferta, ONU Turismo enviará al Licitante que hayan sido elegido por el panel evaluador, la notificación correspondiente a la adjudicación del contrato.
- 8.2 ONU Turismo emitirá el contrato conforme al modelo del Documento II al Licitante adjudicado para su firma en un plazo de 10 días laborables.
- 8.3 ONU Turismo notificará a los demás Licitantes el resultado de la evaluación correspondiente a su propia oferta.
- 8.4 No se divulgará a los Licitantes ninguna información relacionada con la revisión, evaluación y comparación de las ofertas, ni las recomendaciones para la adjudicación del contrato, hasta que se haya notificado la adjudicación del contrato al Licitante Adjudicado.
- 8.5 Cada Licitante tendrá derecho a conocer la información relacionada con su oferta únicamente.
- 8.6 Para aumentar la transparencia del proceso, ONU Turismo publicará todos los contratos adjudicados, en el sitio web de esta Organización. La información que se incluirá será la siguiente: breve descripción del contrato, monto del contrato, fecha del contrato y nombre del proveedor.
- 8.7 El incumplimiento por parte del Licitante Adjudicado del plazo estipulado en la cláusula 8.2., será motivo suficiente para la anulación de la adjudicación, en cuyo caso ONU Turismo podrá adjudicar el contrato al Licitante cuyo resultado de la evaluación haya obtenido el segundo lugar, o podrá llamar a una nueva licitación.

9 OTRAS CLÁUSULAS APLICABLES

9.1 Código de Ética

- 9.1.1 Todo intento de un Licitante de ejercer influencia sobre ONU Turismo y/o el Panel Evaluador en la evaluación y comparación de las ofertas, o en la emisión de una Orden de Compra/Contrato, dará como resultado el rechazo de su oferta.
- 9.1.2 ONU Turismo rechazará toda propuesta de adjudicación, o cancelará un contrato previamente adjudicado, si determina que el Licitante seleccionado ha participado en actividades corruptas o fraudulentas al competir por el contrato objeto de esta Licitación, o durante su ejecución; y declarará que un Licitante es inelegible, en forma indefinida o durante un período determinado, para la adjudicación de un contrato con ONU Turismo, en el mismo caso. A los efectos de esta disposición, ONU Turismo define de la siguiente manera las expresiones que se indican a continuación:
- Corrupción:** ofrecer, dar, recibir o solicitar, directa o indirectamente, cualquier cosa de valor con el fin de influenciar la acción de cualquier empleado en el proceso de adquisiciones o la ejecución del contrato;
 - Fraude:** falsa representación u ocultamiento intencionales de un hecho material, con el fin de influenciar a otro a actuar sobre ese hecho en su detrimento;
 - Colusión:** confabulación o arreglo entre dos o más ofertantes, con o sin conocimiento de ONU Turismo, designado para establecer precios a niveles artificiales no competitivos; y
 - Coerción:** perjudicar o amenazar de daño directo o indirecto, a personas o su propiedad, a efecto de influenciar su participación en el proceso de adquisición, o de afectar la ejecución de un contrato.
 - Uso ilícito de Fondos:** El Licitante no debe estar relacionado con individuos o entidades asociadas con el terrorismo. Así mismo los fondos que se reciban de ONU Turismo bajo el contrato que resulte de este proceso no deberán ser usados para apoyar a dichos individuos o entidades.

El Licitante entiende y acepta que ONU Turismo cotejará el nombre del ofertante contra los listados que determine Naciones Unidas y/o sus agencias, y se reserva el derecho de rechazar la oferta de encontrarse el Licitante en dichos listados.

9.2 Errores y Omisiones

- 9.2.1 No se permitirá a ningún Licitante sacar ventaja de algún error u omisión en los documentos de licitación. Si un Licitante descubriera tales errores u omisiones, le será obligatorio notificarlos a ONU Turismo.

9.3 Solicitud de Aclaraciones o Reclamaciones al resultado final del Proceso

- 9.3.1 Todo Licitante podrá solicitar aclaraciones al resultado de su propia evaluación. Para mantener la objetividad del proceso de licitación, ONU Turismo no responderá a solicitudes sobre el proceso de licitación, hasta que el resultado del proceso de evaluación haya sido notificado. La solicitud de aclaración se deberá presentar por escrito, en nota firmada por el Representante Legal del recurrente, identificado en la oferta, a la dirección indicada en la Cláusula 2.2.
- 9.3.2 La solicitud de aclaración deberá presentarse a más tardar dentro de los tres (3) días hábiles después de recibida la notificación del resultado del proceso de evaluación.

Cualquier solicitud que se reciba posterior al plazo anteriormente establecido, no será atendida.

- 9.3.3 Todas las solicitudes se resolverán según las normas de ONU Turismo, por lo que ONU Turismo analizará la solicitud respondiendo al interesado, también por escrito, a la mayor brevedad posible. En caso de no considerarse procedente la solicitud o contestada la misma, se dará por cerrado el caso y se continuará con el proceso.
