



Especificaciones Técnicas

Contratación de los servicios de agencias de viajes para adquisición de boletos aéreos y hospedaje requeridos por la Escuela Nacional de la Judicatura

5 de julio de 2023
Santo Domingo, República Dominicana

1. OBJETO

Contratación de los servicios de agencias de viajes para adquisición de boletos aéreos y hospedaje requeridos por la Escuela Nacional de la Judicatura.

2. FUENTE DE RECURSOS

Los fondos para financiar el costo del presente proceso de contratación ascienden a la suma doce millones (RD\$12,000,000.00) de pesos, contenidos en la certificación financiera serían Lote 1 de tres millones RD\$ (3,000,000.00) de pesos, y Lote 2 de nueve millones (RD\$9,000,000.00) de pesos, del presupuesto de la Escuela Nacional de la Judicatura correspondiente al año 2023.

3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Establecer las bases para la contratación de los servicios de agencias de viajes para la adquisición de boletos aéreos y hospedaje requeridos por la Escuela Nacional de la Judicatura.

4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Este proceso está establecido por lotes, los interesados en participar deberán ofertar las cantidades totales de los lotes individuales en los que deseen participar.

A continuación, se presenta la descripción de los lotes requeridos:

Lote	Servicio	Descripción	Monto RD\$
1	Boletería aérea	Boletos aéreos y sus respectivos seguros de viaje a: Norte América, Centro América, Sudamérica, El Caribe, Europa, Continente Asiático, Continente Africano, Medio Oriente.	3,000,000.00
2	Servicio de hotel	Servicio de hospedaje nacional e internacional que incluya facilidades de transporte para las personas que sean identificadas por la Escuela Nacional de la Judicatura, desde el aeropuerto hacia el hotel y destinos pautados.	9,000,000.00

Se deberán presentar ofertas de opciones para dichos vuelos donde muestre cambios de ruta, horarios y precios a fin de que el administrador del contrato pueda presentar a las

autoridades y este posteriormente deberá remitir una autorización escrita donde apruebe dicho cambio.

En el presente proceso cada servicio incluirá la cotización, la reserva, la emisión, modificación, cancelación y reembolso (inclusive si se trata de pasajes para varias personas que viajan juntas, teniendo un mismo origen y destino).

5. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

El proveedor deberá presentar los siguientes documentos:

Documentación técnica:

1. **Especificaciones técnicas:** Conforme se establece en el numeral 6 de estos términos de referencia. (NO SUBSANABLE).
2. **Presentación del proveedor,** breve descripción de la organización y actividades realizadas incluido el año y los tipos de actividades realizadas. (SUBSANABLE).
3. **Experiencia en el mercado,** no menor de cinco (5) años. El oferente deberá demostrar, mediante contratos, órdenes de compras, facturas o cartas de referencias y/ o recepción conforme del servicio realizado para instituciones estatales y/o personas jurídicas privadas, por tipo de servicio, para de esta forma verificar que cuenta con experiencia en la realización de gestión de viajes. (SUBSANABLE).
4. **Licencia de operación para agencias de viajes expedida por el Ministerio de Turismo.** (SUBSANABLE).

Documentación económica:

1. La Oferta Económica deberá presentarse en el Formulario de presentación de la Oferta Económica (anexo) en Pesos Oro Dominicanos (RD\$), con el monto total establecido, indicando la tasa de porcentaje por servicio.
2. Los precios deberán expresarse en dos decimales (XX.XX) que tendrán que incluir todas las tasas (divisas), impuestos y gastos que correspondan, transparentados e implícitos según corresponda. Los precios no deberán presentar alteraciones ni correcciones y deberán ser dados por la unidad de medida establecida

6. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Las propuestas recibidas serán evaluadas conforme los siguientes criterios y las mismas deberán cumplir con los requerimientos técnicos requeridos.

La adjudicación será en favor de aquel oferente que haya cumplido con los requerimientos técnicos solicitados:

Credenciales	Cumple/ No cumple
Oferta Técnica	
Oferta Económica	Menor porcentaje de tasa por servicio

7. TIEMPO DE ENTREGA DE LOS BIENES O SERVICIOS

El proveedor que resulte seleccionado adjudicatario deberá realizar la entrega de los servicios requeridos máximo en 24 horas, para su aprobación. Una vez aprobado el servicio requerido por parte de la institución, deberá remitirlo sea de forma física o digital. Cabe destacar que las solicitudes de reserva serán a requerimiento.

8. LA ADJUDICACIÓN

La adjudicación será decidida por lotes, a favor de los oferentes cuya propuesta:

- 1) **haya sido calificada como CUMPLE en las ofertas técnicas y económicas** por reunir las condiciones legales, técnicas y económicas requeridas en los presentes términos de referencia, se **podrán** adjudicar 1 o más lotes a un mismo oferente.
- 2) **presente menor porcentaje de tasa por servicio. Lote 1 y lote 2** se adjudicará al oferente que habiendo cumplido con las especificaciones técnicas presente menor porcentaje de tasa por servicio.

9. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

El oferente adjudicado deberá cumplir con lo siguiente:

- Reservar, emitir, marcar, remarcar y cancelar reservas nacionales e internacionales de hospedaje, que incluya como beneficios el transporte del aeropuerto al hotel y viceversa, así como demás destinos pautados.
- Gestión y contratación de seguro de viaje.
- Presentar la propuesta de adquisición de reservas, según corresponda.
- Si la institución lo requiere, presentar varias propuestas de lugares para se escoja la que más convenga a los intereses de la institución.
- Asistir personalmente con un ejecutivo de cuenta asignado a la institución para brindar una buena atención, asesoramiento, rapidez en las reservaciones solicitadas, el mismo que llevará el registro, control y seguimiento de los requerimientos institucionales. Para tal efecto, se deberá al inicio de la prestación del servicio, notificar a la institución, los nombres del ejecutivo de cuenta asignado.
- Establecer un canal de solicitudes extraordinarias ocurridas fuera del horario laboral.
- Gestionar soluciones a los problemas que surjan durante la prestación del servicio.
- En caso de que la empresa o adjudicado sostenga una reserva por determinado tiempo a requerimiento de la institución contratante, o genere los cambios de reserva que originen una cuota o multa adicional, deberá incluir dicho monto en el precio.
- En el caso de que las reservas serán canceladas el adjudicado emitirá una nota de crédito, según corresponda y si procede, la cual podrá presentarse, siempre que sea posible, mediante un desglose de los valores respectivos de los servicios no utilizados.

- Reservar, emitir, marcar, remarcar y cancelar boletos de pasajes aéreos internacionales.
- Modificaciones frecuentes de itinerarios.
- Presentar la propuesta de adquisición de boletos aéreos con el precio de ida y regreso incluido, según corresponda.
- Reemisión de boletos.
- Trámite de boleto vía Internet o página web de las aerolíneas que no poseen en el país.
- Alimento para el viaje cuando excedan las 4 (cuatro) horas de vuelo.
- Si la institución lo requiere, presentar varias propuestas con rutas alternativas.
- Asistencia personalizada con un ejecutivo de cuenta asignado a la institución para brindar una buena atención, asesoría, rapidez en las reservaciones y emisiones de los boletos solicitados, el mismo que llevará registro, control y seguimiento de los requerimientos institucionales. Para este efecto, se deberá al inicio de la prestación del servicio, notificar a la institución, los nombres del ejecutivo de cuenta asignado a la institución.
- Asignar los asientos cuando sea solicitado e indicado por la institución.
- En caso de que la agencia sostenga una reserva por determinado tiempo a requerimiento de la institución contratante o genere los cambios de reserva que originen una cuota o multa adicional, deberá incluir dicho monto dentro del precio del boleto emitido.
- En el caso de que haya boletos emitidos y no utilizados, la agencia emitirá una nota de crédito, según corresponda y si procede, la cual podrá presentarse, siempre que sea posible, mediante un desglose de los valores respectivos a las eventuales tasas y multas aplicadas por las líneas aéreas por la cancelación de los pasajes no utilizados.
- Cada servicio incluirá la cotización, la reserva, la emisión, modificación, cancelación y reembolso del pasaje (inclusive si se trata de pasajes para varias personas que viajan juntas teniendo un mismo origen y destino). Deberá presentar siempre juntamente con la cotización el valor de las tarifas presentadas en los sistemas de reservas Amadeus y Sabré para comprobación de los precios y tarifas, en la fecha de la emisión de boletos aéreos.
- Preparar y hacer entrega de itinerarios para todo viaje oficial, previo a la partida del viajero que contenga la siguiente información:
 - 1) Hora de partida y llegada a los diferentes destinos.
 - 2) Número de vuelo (en caso de aprobarse el itinerario).
 - 3) Línea aérea.
 - 4) Hora de anticipación para presentarse en el aeropuerto (previa aprobación del itinerario).
 - 5) Asiento asignado (previa aprobación del itinerario y autorización del administrador del contrato que respalde el chequeo y emisión del boleto).
 - 6) Requisitos y restricciones que deban tomarse en cuenta a la hora de realizar el vuelo.

10. SOBRE LA ELABORACIÓN DE FACTURAS

La/s factura/s sobre las reservas de hospedaje deberá elaborarse con el desglose exacto del servicio proporcionado. En la misma debe de incluirse, como mínimo, la información siguiente: Nombre del lugar (hotel, salón de eventos, restaurante, etc.), fecha, ubicación, monto del servicio y de la tasa del servicio de gestión.

En el caso de los boletos aéreos, cada billete debe estar identificado con: número, fecha de emisión y fecha de viaje, línea aérea, lugar de salida, tránsito y destino, nombre de/los pasajeros/s, valor del billete cobrado por la línea aérea, otras tasas aeroportuarias e impuestos, monto de la tasa del servicio de gestión.

Si alguno de estos datos mínimos faltare, se requerirá la corrección de la factura.

11. FORMA Y CONDICIÓN DE PAGO

Crédito a 30 días por cada gestión de reservas y viajes que se realicen, contra recepción conforme elaborada por la Escuela Nacional de la Judicatura, la presentación de la factura con comprobante gubernamental y constancia de pago de impuestos al día.

12. VIGENCIA DEL CONTRATO

La vigencia del contrato será de (1) año contado a partir de la firma de contrato o hasta que se agote la totalidad del monto adjudicado.

13. CONFIDENCIALIDAD

El proveedor adjudicado quedará expresamente obligado a ejecutar el contrato bajo estricta confidencialidad y reserva sobre los documentos y contenidos a los que tenga acceso para el desarrollo de los trabajos. Asimismo, quedará obligada al cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos.

Elaborado por:

Luznel Carrasco

Gerente de Formación y Capacitación

Diana Núñez

Gerente de Proyectos de Formación y Capacitación

Yocasta Rodríguez

Analista de Proyectos de Formación y Capacitación