



MINERA SAN CRISTÓBAL S.A.

**SOLICITUD DE COTIZACIÓN
MSC 17000016/2017**

**RESERVAS Y COORDINACION DE VIAJES AEREOS Y OTROS
RELACIONADOS BAJO LA MODALIDAD EXPLANT**

La Paz, Bolivia

Noviembre 2017

La información contenida en el presente documento tiene carácter confidencial y para uso de la EMPRESA y las partes con las cuales estuviera tratando directamente y no debe ser comunicada a otras personas sin el consentimiento previo de la EMPRESA. Cualquier uso no autorizado de esta información podría exponer a acciones legales al usuario y Proponente de la información.

INDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	4
2.	NORMATIVA APLICABLE AL PROCESO DE CONTRATACION Y EJECUCIÓN DEL SERVICIO	4
3.	MONEDA y FORMA DE PAGO	4
4.	IDIOMA.....	4
5.	PROPONENTES	4
6.	CUMPLIMIENTO DE LEYES LABORALES	4
7.	IMPUESTOS	4
8.	VALIDEZ DE LA PROPUESTA	5
9.	RECHAZO Y DESCALIFICACION DE PROPUESTAS.....	5
10.	CANCELACIÓN y SUSPENSIÓN DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN	5
11.	ADJUDICACIÓN O DECLARATORIA DESIERTA.....	6
12.	CONFLICTO DE INTERESES.....	6
SECCIÓN II: PREPARACIÓN Y PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS.....		6
13.	PREPARACION DE PROPUESTAS.....	6
14.	COSTOS DE PARTICIPACION EN EL PROCESO DE CONTRATACION	6
15.	VALIDEZ DE LA PROPUESTA	6
16.	DOCUMENTOS LEGALES Y ADMINISTRATIVOS DE LA PROPUESTA.....	6
17.	DOCUMENTOS DE LA PROPUESTA TECNICA	7
17.1.	Formulario 10: Experiencia General del Proponente.	7
17.2.	Formulario 11: Experiencia Específica del Proponente.	7
17.3.	Formulario 12: Experiencia del Personal Clave.....	8
17.4.	Formulario 15: Plan de Trabajo.....	8
18.	DOCUMENTOS DE LA PROPUESTA ECONÓMICA	9
18.1.	Formulario 20: Precio por el Servicio de Reserva y Coordinación de Viajes Aéreos y otros relacionados.....	10
SECCIÓN III: EVALUACIÓN		10
19.	VERIFICACIÓN DE LA PRESENTACIÓN DE LOS DOCUMENTOS LEGALES Y ADMINISTRATIVOS.....	10
20.	CRITERIOS DE EVALUACION.	10
20.1.	Propuesta Técnica.....	10
20.2.	Propuesta Económica	11

20.3. La Propuesta económica será evaluada en base al Formulario 20: Precio por el Servicio de Reserva y Coordinación de Viajes Aéreos y otros relacionados	11
SECCIÓN IV: CRONOGRAMA DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN	12
21. CRONOGRAMA DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN	12
22. PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS.....	13
SECCION V: TERMINOS DE REFERENCIA	14

SECCION I: ASPECTOS GENERALES

1. INTRODUCCIÓN

MINERA SAN CRISTÓBAL S.A., en adelante denominada simplemente como la “**EMPRESA**”, es una sociedad anónima dedicada a la minería, por lo que, dentro la actividad que realiza, de manera extraordinaria y excepcional requiere contratar los servicios de una persona jurídica que bajo su entera responsabilidad, efectúe la “**Reserva y Coordinación de Viajes Aéreos y otros relacionados exclusiva para la EMPRESA, bajo la modalidad Explant**”.

2. NORMATIVA APLICABLE AL PROCESO DE CONTRATACION Y EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El proponente adjudicado deberá regirse bajo las condiciones contractuales que la **EMPRESA** tiene para sus proveedores, las leyes bolivianas y las condiciones establecidas en el presente documento y sus enmiendas si existieran.

3. MONEDA y FORMA DE PAGO

Los proponentes deberán presentar sus propuestas expresadas en Dólares Americanos, moneda en la cual se firmará el contrato y se realizarán los pagos previo cumplimiento de requisitos. El proveedor deberá prever una cuenta en esta moneda o en su defecto asumir el impacto por el tipo de cambio al momento del pago si su cuenta fuera en una moneda diferente.

La modalidad de pago será mensual contra entrega de factura, previa conciliación con el Coordinador administrativo de Viajes.

4. IDIOMA

La propuesta, los documentos relativos a ella, la correspondencia y toda la documentación que se genere entre el proponente y la **EMPRESA**, deberá presentarse en el idioma español.

5. PROPONENTES

Podrán participar en este proceso de contratación Agencias de Viajes legalmente establecidas en Bolivia, que cuenten con su correspondiente registro en IATA y que cumplan con los requisitos determinados en los Términos de Referencia. Para los fines del presente documento al proponente adjudicado se denominará en adelante como el “**PROVEEDOR**”.

6. CUMPLIMIENTO DE LEYES LABORALES

Durante la ejecución del servicio, el proponente adjudicado deberá dar estricto cumplimiento a la legislación laboral y social vigente en el Estado Plurinacional de Bolivia.

El proponente será responsable y deberá mantener a la **EMPRESA** exonerada contra cualquier multa o penalidad de cualquier tipo o naturaleza que fuera impuesta por causa de incumplimiento o infracción de dicha legislación laboral o social.

7. IMPUESTOS

El proponente adjudicado será el único responsable por el pago de los impuestos vigentes en Bolivia, con los que estén gravados los servicios prestados a la **EMPRESA**. Por tanto, conforme a las previsiones y normas tributarias que rigen en el Estado Plurinacional de Bolivia, el proponente deberá entregar a la **EMPRESA** la factura por la prestación del servicio, así como liquidar y pagar todos los impuestos que correspondan.

8. VALIDEZ DE LA PROPUESTA

La propuesta deberá tener un periodo mínimo de validez de sesenta (60) días calendario, computados desde la fecha fijada para la presentación de propuestas. La propuesta cuyo período de validez declarado en el Formulario 1 no se ajuste al plazo mínimo requerido, será descalificada.

9. RECHAZO Y DESCALIFICACION DE PROPUESTAS

Se **rechazarán** las propuestas que sean presentadas:

- Fuera del plazo establecido (Ver Subtitulo CRONOGRAMA)
- En lugar diferente al establecido (Ver Subtitulo CRONOGRAMA)

Se establecen las siguientes causales de **descalificación**:

- a) Incumplimiento u omisión en la presentación de cualquier formulario o documento requerido. La omisión no se limita a la falta de presentación de documentos, refiriéndose también a que cualquier documento presentado no cumpla con las condiciones de validez requeridas.
- b) Cuando la propuesta no cumpla con las condiciones y formatos establecidos en el presente documento y sus anexos.
- c) Si para la suscripción del contrato, la documentación original o fotocopia legalizada de los documentos señalados en el presente documento, no fuera presentada dentro del plazo establecido para su verificación; salvo que el proponente hubiese justificado oportunamente el retraso.
- d) Cuando el período de validez de la propuesta no se ajuste al plazo mínimo requerido.
- e) Cuando el proponente presente dos o más propuestas y/o considere dos o más alternativas.
- f) Si para la suscripción del contrato, la documentación original o fotocopia legalizada presentada, no coincide con las fotocopias entregadas en la propuesta.

10. CANCELACIÓN y SUSPENSIÓN DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN

Hasta antes de la suscripción del contrato por ambas partes, la **EMPRESA** se reserva el derecho de cancelar o suspender el presente proceso de contratación, mediante comunicación expresa. Se deja claramente establecido que la **EMPRESA** no asumirá responsabilidad alguna respecto a los proponentes afectados por esta decisión.

La **cancelación** del proceso procederá:

- a) Cuando exista un hecho de fuerza mayor y/o caso fortuito irreversible que no permita la continuidad del proceso;
- b) Se hubiera extinguido la necesidad de contratación;
- c) Cuando la ejecución y resultados dejen de ser oportunos para la **EMPRESA**.

Quando la cancelación se realice antes de la fecha establecida para la presentación de propuestas, la entidad procederá a la devolución de las propuestas recibidas.

Quando la cancelación sea posterior a la apertura de propuestas, la **EMPRESA** procederá a la devolución de las mismas a solicitud del proponente.

La **suspensión** del proceso procederá cuando se presente un hecho de fuerza mayor y/o caso fortuito que no permita la continuidad normal del proceso.

Después de que el impedimento se hubiera subsanado, el proceso de contratación se reanudará, el nuevo cronograma será comunicado mediante correo electrónico, a la dirección electrónica indicada en el Formulario 2 Información del Proponente.

Si la suspensión se hubiera producido antes del cierre de presentación de propuestas, se aceptará en la reanudación del proceso, la participación de nuevos proponentes.

11. ADJUDICACIÓN O DECLARATORIA DESIERTA

El proceso de contratación podrá ser declarado desierto cuando:

- a) No se hubiera recibido ninguna propuesta;
- b) Ninguna propuesta hubiese cumplido lo especificado en este documento;
- c) Cuando el proponente adjudicado incumpla la presentación oportuna de los documentos requeridos para la firma del contrato o desista de formalizar la contratación y no existan otras propuestas calificadas.

La notificación de Declaratoria Desierta será comunicada a los proponentes habilitados mediante correo electrónico.

Cuando el resultado de la evaluación sea la Adjudicación, la misma será comunicada al proponente favorecido, y a los demás proponentes la No Adjudicación, en ambos casos mediante comunicación expresa.

12. CONFLICTO DE INTERESES

El contrato no será adjudicado a ninguna **EMPRESA** que tenga conflicto de intereses con la **EMPRESA**, disputas y/u obligaciones pendientes con la **EMPRESA**.

SECCIÓN II: PREPARACIÓN Y PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS

13. PREPARACION DE PROPUESTAS

Las propuestas deben ser elaboradas conforme a los requisitos y condiciones establecidos en el presente Pliego, utilizando los formularios incluidos en calidad de Anexos.

14. COSTOS DE PARTICIPACION EN EL PROCESO DE CONTRATACION

Los costos de la elaboración y presentación de propuestas, y cualquier otro costo que demande la participación de un proponente en el presente proceso de contratación, cualquiera fuese su resultado, son total y exclusivamente propios de cada proponente, bajo su total responsabilidad y cargo.

15. VALIDEZ DE LA PROPUESTA

La propuesta deberá tener una validez no menor a sesenta (60) días calendario, desde la fecha fijada para la presentación de propuestas.

16. DOCUMENTOS LEGALES Y ADMINISTRATIVOS DE LA PROPUESTA

Los documentos legales y administrativos que deben presentar los proponentes, son los siguientes:

- a) Formulario 1: Carta de presentación, firmada por el Representante Legal.
- b) Formulario 2: Información del Proponente
- c) Fotocopia de Escritura de Constitución de la **EMPRESA**, incluyendo a las escrituras modificatorias cuando corresponda.
- d) Fotocopia simple del Poder del Representante Legal, con atribuciones para presentar propuestas y suscribir contratos. Este documento deberá ser presentado para la firma del contrato, en original o fotocopia legalizada (cuando corresponda).
- e) Fotocopia Cédula de Identidad del Representante Legal
- f) Fotocopia del extracto u otra certificación emitida por entidad financiera o bancaria, donde especifique el número de la cuenta y el nombre del titular (Razón Social), y la moneda.
- g) Fotocopia del Certificado de Inscripción Padrón Nacional de Contribuyentes (NIT).
- h) Fotocopia del ROE (Registro Obligatorio de Empleador)
- i) Fotocopia Registro de Comercio vigente, emitido por **FUNDEMPRESA**. (cuando corresponda)

Documentos Complementarios de la propuesta:

- a) Último Balance de la Agencia de Viajes
- b) Alianzas o Asociaciones con empresas internacionales (Adjuntar Contrato o Certificación de Accion)
- c) Detalle de facturación anual en los últimos tres años. Composición de la facturación tráfico corporativo.
- d) Participación estimada en el mercado boliviano de viajes corporativos (solo tiene carácter referencial)

17. DOCUMENTOS DE LA PROPUESTA TECNICA

Los documentos de la propuesta Técnica que los proponentes deben presentar son los siguientes:

- Formulario 10: Experiencia General del Proponente
- Formulario 11: Experiencia Específica del Proponente
- Formulario 12: Experiencia Específica del Personal Clave.
- Formulario 15: Plan de Trabajo

A continuación se describen los criterios a considerar para el llenado de cada uno de los formularios:

17.1. Formulario 10: Experiencia General del Proponente.

La experiencia general del proponente será computada considerando todos los servicios ejecutados como Agencia de Viajes, en los últimos diez (10) años ininterrumpidamente.

17.2. Formulario 11: Experiencia Específica del Proponente.

La experiencia específica del proponente será computada considerando los contratos de servicios similares al solicitado por la **EMPRESA**. Se entiende por experiencia específica el trabajo desarrollado en la reserva y coordinación de viajes a nivel corporativo en los últimos cinco (5) años. Deberá listarse en el formulario los cinco clientes corporativos más importantes indicando la antigüedad de trabajo con cada uno y respaldar con los certificados correspondientes.

La Experiencia Específica es parte de la Experiencia General, pero no viceversa.

17.3. Formulario 12: Experiencia del Personal Clave

Para la presente contratación se establece que el personal clave corresponde a:

Asesor (es) de viajes especializados

Los Asesores de Viajes deberán tener formación en el área de Turismo, Administración Turística o tener formación como operador especializado de viajes con amplia experiencia en organización de viajes corporativos. En caso de adjudicación la **EMPRESA** podrá requerir copias legalizadas u originales de la documentación de respaldo que considere pertinente para verificar lo señalado en los formularios de experiencia del Personal Clave.

Se establece como requisito una experiencia específica de mínimo cinco (5) años como asesor de viajes corporativos. Para que la experiencia sea computada, deberá ser respaldada con certificados u otra documentación que permita acreditar la realización de los servicios indicados en el formulario 12. (En caso de no poder presentarlos debe especificar las razones)

17.4. Formulario 15: Plan de Trabajo

El Plan de trabajo estará compuesto por:

Planificación de los servicios:

- Describir que tipo de organización tendrán para dar soporte, como operará dicho soporte y la supervisión.
- Considerar atención o soporte en los aeropuertos principales de Bolivia.
- Describir el soporte que brindarán para negociar en forma conjunta con las aerolíneas las tarifas más ventajosas y los descuentos corporativos.
- Descripción de los medios que el proponente pondrá a disposición de la EMPRESA para la ejecución de los servicios, como mínimo los que se especifica en los Términos de Referencia (correo electrónico, línea telefónica fija y celular, disponibilidad 24/7 365 días al año)
- Describir servicio de emisiones contra tarjeta de crédito corporativas
- Describir como se capacita al personal para brindar el mejor servicio.
- Descripción de la asistencia que pueden brindar al pasajero, asistencia nacional y global internacional.
- Descripción de la asistencia que se brindará al personal fuera de los horarios habituales, en el interior del país y el exterior.
- Descripción de servicios adicionales, visados, pasaportes, etc.

Planificación de los recursos.-

Oficinas:

- Detalle de las oficinas con las que cuentan incluidas las de los aeropuertos para soporte al servicio.

Sistemas

- Descripción de la base tecnológica utilizada, con una descripción pormenorizada de la información que proporciona cada sistema. Detallar posibles desarrollos futuros para mejorar la información y evaluación de la calidad del servicio.

- Descripción detallada de los sistemas que tengan funcionando para evaluar y controlar la calidad del servicio en cuanto al tiempo en atender llamados telefónicos, tiempos de respuesta de los pedidos de reservas y el tiempo que demanda responder la emisión de un pasaje.
- Descripción de los tipos de reportes que pueden emitir y ejemplos de los reportes.
- Descripción de las posibilidades actuales y futuras en lo relativo a Internet. Posibilidad de acceder a una página web que permita conocer el estado de sus reservas (Plataforma o aplicación móvil).
- Posibilidad de los pasajeros de conocer a través de internet todas las opciones disponibles en cuanto a vuelos, conexiones y horarios (Plataforma o aplicación móvil)

Características Requeridas:

Como mínimo se requiere que se instalen sistemas que puedan generar reportes diarios y mensuales en línea de:

- a) Cantidad de boletos emitidos por compañías aéreas y por destinos.
- b) Determinación de los ahorros que se obtienen al contratar siempre la tarifa más conveniente.
- c) Segregación de las tarifas entre básica, comisión, descuentos y neta
- d) Información estadística de los pasajes emitidos por persona, en cuanto a los destinos y las clases.
- e) Listado de boletos emitidos y pendientes de uso.
- f) Listado de boletos devueltos con los importes correspondientes.
- g) Planillas semanales de aprobación de compra de boletos que contenga los ítems necesarios para la compañía.

El sistema o los sistemas deberán asegurar que las reservas de pasajes, hoteles y alquiler de automóviles cumplan con la política de viajes imperante en la **EMPRESA**.

El sistema deberá reportar las desviaciones o variaciones que se produzcan.

Planificación de Recursos Humanos.-

Organigrama de la empresa y cantidad total de empleados.

Asimismo deberá detallar la cantidad de personal dedicado al servicio de atención corporativa y cantidad de volumen de pasajes que manejan.

Hoja de vida del personal que estaría a cargo del servicio en caso de ser adjudicados además del supervisor del Contrato por parte del Contratista.

*** Si bien los criterios principales de tareas y productos se encuentran especificados en el los Términos de Referencia, éstos tienen carácter enunciativo pero no limitativo, pudiendo los proponentes, especificar a mayor grado las tareas o incorporar productos que no se encuentren específicamente señalados en el mismo (sin variar el alcance principal del servicio).

18. DOCUMENTOS DE LA PROPUESTA ECONÓMICA

Los documentos de la Propuesta Económica que los proponentes deben presentar son los siguientes:
Formulario 20: Precio (management fee) por el servicio de Reserva y Coordinación de Viajes Aéreos y otros relacionados” exclusiva para la EMPRESA.

	<ul style="list-style-type: none"> Mayor a 8 años 	10
15	<p>PLAN DE TRABAJO</p> <p>Organización y Soporte: Organización y soporte óptimos con relación a las necesidades de la EMPRESA. 5 Organización y soporte adecuados y suficientes con relación a las necesidades de la EMPRESA. 3 Organización y Soporte poco adecuados o insuficientes con relación a las necesidades de la EMPRESA 1</p> <p>Oficinas y Sistemas: Oficinas y Sistemas óptimos para la realización del Servicio 5 Oficinas y Sistemas adecuados para la realización del Servicio 3 Oficinas y Sistemas inadecuados o insuficientes para la realización del servicio 1</p> <p>Personal Asignado a la ejecución del Servicio: Personal en cantidad óptima y con la experiencia adecuada para la ejecución del servicio. 5 Personal en cantidad adecuada o suficiente y con experiencia suficiente para la ejecución del servicio 3 Personal en cantidad excesiva o insuficiente y con experiencia poco adecuada para la ejecución del servicio 1</p>	15 (Máximo)

Solamente las propuestas que alcancen mínimamente treinta y cinco (35) puntos sobre cincuenta (50) puntos de evaluación de la Propuesta Técnica se habilitarán para la evaluación de la propuesta económica, de obtener un puntaje menor las propuestas se descalificarán.

20.2. Propuesta Económica

20.3. La Propuesta económica será evaluada en base al **Formulario 20: Precio por el Servicio de Reserva y Coordinación de Viajes Aéreos y otros relacionados**

a) Evaluación del Presupuesto General del Servicio

Se asignará cincuenta (50) puntos a la propuesta económica que hubiese obtenido el precio más bajo indicado en el Formulario 20, asignándose a las demás propuestas el puntaje correspondiente de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$PA = \left(\frac{PPMB}{PEi} \right) * 50$$

Dónde:

- PA = Puntaje Asignado
- PPMB = Precio de la Propuesta más Baja
- PEi = Precio de la Propuesta Evaluada

La contratación será adjudicada a la propuesta que presente la mejor calificación combinada en términos de calidad y costo, vale decir se adjudicará la contratación al proponente que obtenga la mejor puntuación de la evaluación de la Propuesta Técnica y Económica.

SECCIÓN IV: CRONOGRAMA DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN

21. CRONOGRAMA DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN

Las actividades del presente proceso de contratación se regirán de acuerdo al siguiente cronograma:

	Actividad	Fecha	Hora	Observaciones
a)	Solicitud de Cotizaciones	05-11-17		Publicada en Prensa- Pliego en Página WEB
b)	Consultas escritas	10-11-17	20:00	Vía correo electrónico
c)	Respuesta a Consultas escritas	14-11-17	20:00	Vía correo electrónico
d)	Presentación de Propuestas	24-11-17	17:00	En físico en la oficina de MSC, calle 15 Calacoto, 5to piso- La Paz Vía correo electrónico al correo contratos@minerasancristobal.com
f)	Evaluación y Selección de Propuestas	1-12-17	-	
g)	Fecha estimada de Notificación de Adjudicación	4-12-17	-	Vía correo electrónico
h)	Fecha estimada de firma de Contrato.	11-12-17	-	

Se aclara que no está permitida la comunicación directa entre los proponentes y personal de la EMPRESA, con excepción de los Analistas de Contratos designados para cada proceso, los cuales no forman parte del Comité de Evaluación.

En el marco del presente proceso de contratación, todas las comunicaciones electrónicas deben dirigirse al correo electrónico de la Superintendencia de Adquisiciones y Contratos:

contratos@minerasancristobal.com

Las comunicaciones necesariamente deben incluir en el asunto/subject del email los siguientes caracteres:

MSC 17000016/2017 Servicio de Reserva y Coordinación de Viajes Aéreos y otros relacionados bajo la modalidad Explant

La incorporación de estos caracteres evitará que el email sea eliminado y permitirá al servidor de correos de la **EMPRESA** re-direccionar las comunicaciones a los responsables de la gestión del proceso.

22. PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS

En físico: La propuesta deberá ser presentada en sobre único cerrado dentro de los plazos establecidos.

Cada proponente presentará el sobre único de la propuesta, ajunto a un nota de atención dirigida a Minera San Cristóbal S.A., que deberán ser entregados en el lugar, fecha y hora indicada en el CRONOGRAMA, cada propuesta recibida será registrada y en la planilla que se dispone para tal efecto, que debe ser firmada por la persona que entregue la propuesta.

El sobre con la propuesta debe ser rotulado con la siguiente etiqueta:

MINERA SAN CRISTOBAL S.A.

Superintendencia de Adquisiciones y Contratos

Atención: WANDA TABORGA

Torre Ketal Piso 5, Calle 15 Calacoto

Teléfono: (591) 2-2153777

LA PAZ - BOLIVIA

Ref.: Propuesta MSC-17000016/2017

SERVICIO DE RESERVA Y COORDINACIÓN DE VIAJES AÉREOS Y OTROS RELACIONADOS BAJO LA MODALIDAD EXPLANT

En electrónico: En formato PDF, si el archivo supera los 10 MB deberá enviarse en más de un correo electrónico puesto que el servidor no permite archivos mayores a la referida extensión.

Las propuestas en físico así como los correos electrónicos con las propuestas deberán ser remitidos hasta la fecha y hora indicada en el CRONOGRAMA; cada propuesta recibida será registrada a tiempo de llegar.

No se recibirán propuestas que se presenten fuera de término, por lo cual se recomienda a los proponentes tomar las provisiones necesarias para la entrega oportuna de sus propuestas, de no ocurrir aquello, la propuesta no podrá ser evaluada y será excluida del proceso.

Los correos electrónicos con las propuestas deberán ser remitidos hasta la fecha y hora indicada en el CRONOGRAMA, cada propuesta recibida será registrada por sistema

SECCION V: TERMINOS DE REFERENCIA

 MINERA SAN CRISTÓBAL S.A.	TÉRMINOS DE REFERENCIA (TDR)	3.03.P03.T01
		Revisión: 2
		PUBLICO

PROVISION DE AGENCIA DE VIAJES MODALIDAD EXPLANT

- 1. Antecedentes y justificación.-** Debido a la gran demanda de boletos aéreos comerciales del personal de MSC es necesaria la implementación de un servicio de reservas, coordinación de viajes aéreos, exclusivos para MSC a través de una agencia de
- 2. Objetivo del Servicio.-** Asegurar que todos los requerimientos de viajes aéreos comerciales del personal de MSC sean atendidos de forma continua, de ser necesario 24/7 los 365 días del año.
- 3. Alcance del Trabajo.-** Proporcionar personal idóneo y calificado capaz de atender la demanda de requerimientos de MSC, además de sistemas de reservas que permitan obtener de forma eficiente lo requerido con precios razonables.
- 4. Productos y resultados a alcanzar.-** Atender la demanda generada por MSC para reservas y coordinación de viajes aéreos, a través de personal idóneo calificado, que permita alcanzar los requerimientos de forma eficiente.
- 5. Plazo de ejecución.-** 12 meses a partir del 01 de Enero de 2018 hasta el 31 de Diciembre de 2018
- 6. Forma de pago.-** Mensual contra entrega de factura, previa conciliación con el coordinador administrativo de viajes.
- 7. Lugar de prestación del servicio.-** Oficinas de la Agencia de Viajes.
- 8. Supervisión y Seguimiento.-** Superintendente de viajes y logística de transporte de personal
- 9. Requisitos para los proveedores.-**

PEDIDO DE INFORMACION PARA LA EVALUACION DE PROPUESTAS

Tamaño de la Empresa

- Presentación del último balance.
- Alianzas o asociaciones con empresas internacionales presentar contrato o certificación de acción.
- Facturación anual en los últimos tres años. Composición de la facturación tráfico corporativo.
- Participación estimada de la agencia en el mercado boliviano de viajes corporativos.
- Infraestructura: Ubicación de las oficinas, comunicaciones, sistemas de reservas.
- Organigrama de la empresa, y cantidad total de empleados.

Experiencia

- *Antigüedad en el mercado.*
- *Listado y certificado de referencias de los 5 clientes más importantes indicando antigüedad de trabajo con cada empresa.*
- *Cantidad de personal dedicado al servicio de atención corporativa y cantidad de volumen de pasajes que manejan.*
- *Descripción del soporte que pueden prestar por medio de la red mundial de la agencia que representan o con la cual estén asociados.*
- *Oficinas con las que cuentan en los diferentes aeropuertos para soporte al servicio.*
- *Curriculum Vitae del personal que estará a cargo del servicio, además del supervisor del contrato (contratista).*
- *Tener capacidad para realizar 600 a 700 transacciones nacionales y 300 a 350 internacionales. (Anual)*

Base Tecnológica

- *Descripción de la base tecnológica utilizada, con una descripción pormenorizada de la información que proporciona cada sistema. Detallar posibles desarrollos futuros para mejorar la información y evaluación de la calidad del servicio.*
- *Descripción detallada de los sistemas que tengan funcionando para evaluar y controlar la calidad del servicio en cuanto al tiempo en atender llamados telefónicos, tiempos de respuesta de los pedidos de reservas, y el tiempo que demanda responder la emisión de un pasaje.*
- *Tipo de reportes que pueden emitir, y ejemplos de los reportes. Como mínimo necesitamos que se instalen sistemas que puedan generar reportes diarios y mensuales en línea: a) Cantidad de boletos emitidos por compañías aéreas y por destinos. b) Determinación de los ahorros que se obtienen al contratar siempre la tarifa más conveniente. c) Segregación de las tarifas entre básica, comisión, descuentos y neta. d) Información estadística de los pasajes emitidos por persona, en cuanto a los destinos y las clases. e) Listado de boletos emitidos y pendientes de uso. f) Listado de boletos devueltos con los importes correspondientes. g) Planillas semanales de aprobación de compra de boletos, que contenga todos los ítems necesarios para LA COMPAÑÍA.*
- *El sistema o los sistemas deberán asegurar que las reservas de pasajes, hoteles y alquiler de automóviles, cumplan con la política de viajes imperante en LA COMPAÑÍA. El sistema deberá reportar las desviaciones o variaciones que se produzcan.*
- *Descripción de las posibilidades actuales y futuras en lo relativo a Internet. Posibilidad de acceder a una página web que les permita conocer el estado de sus reservas. (Plataforma o aplicación móvil)*
- *Posibilidad de los pasajeros de conocer a través de internet todas las opciones disponibles en cuanto a vuelos, conexiones y horarios. (Plataforma o aplicación móvil)*

Calidad del Servicio

- *Describir como se capacita al personal para brindar el mejor servicio.*
- *Descripción de la asistencia que pueden brindar al pasajero: asistencia nacional y global internacional.*

- *Descripción de la asistencia que se brindará al personal fuera de los horarios habituales, en el interior del país y el exterior.*
- *Descripción de servicios adicionales: visados, pasaportes, etc.*
- *Demostrar la utilización de la tarifa más conveniente para la COMPAÑÍA con una garantía de mínimo precio en boletos internacionales.*

Organización

- *La provisión de un ex – plant con personal dedicada a dar soporte a los requerimientos, los funcionarios deben hablar inglés de preferencia y deben estar certificados por la IATA y contar con vasta experiencia en manejo de viajes internacionales.*
- *Describir que tipo de organización tendrán para dar soporte, como operará dicho soporte y la supervisión.*
- *Considerar atención en aeropuertos principales de Bolivia.*
- *Se espera de la Agencia de viajes el compromiso de trabajar en forma conjunta con MSC para negociar y obtener los acuerdos más convenientes con líneas aéreas, agencias de alquiler de automóviles y hoteles (en caso de ser necesario).*
- *Describir el soporte que brindarán para negociar en forma conjunta con las aerolíneas las tarifas más ventajosas y los descuentos corporativos.*
- *Experiencia de emisiones contra tarjetas de crédito corporativas.*

B) SERVICIOS REQUERIDOS

Los Servicios requeridos son:

1. *Administración, control, gestión y automatización de contratos corporativos y clubes de viajero frecuentes de las aerolíneas a través de GDS (sistema de distribución)(Convenios corporativos de MSC con las líneas aéreas)*
2. *Asistencia de Tramites al personal de MSC asociados a los viajes.*
3. *Oficina de Asistencia al pasajero en las ciudades de eje troncal.*
4. *Descripción de los servicios: Los servicios, conforme a los requerimientos de MSC se hallan descritos a continuación de manera enunciativa y no limitativa:*

- *Reservas: El CONTRATISTA realizará las reservas de pasajes en líneas aéreas, transportes terrestres y por agua, alquiler de autos, limosinas, reservas de hoteles (de ser requerido), organización de convenciones, recepción, traslados y asistencia en aeropuertos, asistencia en negociaciones con las líneas aéreas y asesoramiento en los tramites de visas, a los empleados de MSC*
- *Pedidos de Reservas: Las órdenes de pasajes y servicios deberán realizarse por medio del correo electrónico, o mediante una página Web de Internet donde pueden acceder únicamente los analistas de viajes de MSC. Los pedidos telefónicos deben estar acompañados de un correo electrónico o documento escrito que lo avale. En todos los casos deberán observarse la aplicación de la política de viajes para*

asegurarse que el pedido de reserva cuente con todas las aprobaciones requeridas, antes de emitir un pasaje o reserva de hotel.

Los sistemas de reservas con que cuenta El CONTRATISTA deben asegurar que las reservas de pasajes, hoteles y alquiler de automóviles, cumplan con la política de viajes imperante en MSC y estén acorde al requerimiento de los analistas de viajes de MSC.

- *Emisión de Boletos: La agencia emitirá los boletos incluyendo el IVA para los vuelos nacionales e internacionales. Las tasas de aeropuerto deberán estar incluidas en el precio del boleto.*
- *Emisión de vouchers de hotel u otros servicios que podrían ser requeridos por MSC.*
- *Servicios Adicionales: EL CONTRATISTA además pondrá a disposición de MSC los siguientes servicios adicionales:*

Atención telefónica en oficinas de la agencia de viajes con posibilidad de reservar, emitir y cancelar boletos aéreos 24/7 los 365 días del año, para lo cual proporcionará los teléfonos fijos y celulares de contacto.

10. Otros.-

1. *De forma deseable la agencia deberá contar con certificación ISO*

RELACION DE ANEXOS

DOCUMENTOS LEGALES Y ADMINISTRATIVOS DE LA PROPUESTA

- Formulario 1: Carta de presentación, firmada por el Representante Legal.
- Formulario 2: Información del Proponente

DOCUMENTOS DE LA PROPUESTA TECNICA

- Formulario 10: Experiencia General del Proponente
- Formulario 11: Experiencia Específica del Proponente
- Formulario 12: Experiencia Específica del Personal Clave
- Formulario 15: Plan de Trabajo

DOCUMENTOS DE LA PROPUESTA ECONOMICA

- Formulario 20: Precio por el Servicio de Reserva y Coordinación de Viajes Aéreos y otros relacionados, bajo la modalidad Explant

***** Fin del documento *****