# LICITACION POR CONCURSO DE OFERTAS Nº 105/2018 – AD REFERENDUM
## "Adquisición de Pasajes Aéreos"

## ADENDA Nº 1

Por la presente comunicamos a todos los Oferentes las modificaciones realizadas en la Licitación por Concurso de Ofertas – Ad Referéndum N° 105/2018, que formarán parte de la misma:

## SECCIÓN III. PROGRAMA DE SERVICIOS

***El punto 2, de la Sección III, queda redactado de la siguiente manera, los demás puntos quedan invariables:***

## 2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

**A. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS:**

**La agencia de viajes deberá indicar el cumplimiento, a través del Formulario N° 4 de la Sección VI, en cuanto a su capacidad en la provisión de pasajes aéreos; el oferente deberá cumplir y manifestarse expresamente sobre los siguientes requerimientos mínimos:**

1) **Horas de Operación:** Se debe garantizar un servicio las 24 horas del día, todos los días del año. Se deberá asignar un ejecutivo de cuentas titular y un suplente, cada uno con experiencia mínima de 2 años, a fin de que atienda las necesidades de la Convocante.

2) **Servicio de emergencia 24/7 para el viajero**: Se debe garantizar un servicio de emergencia 24/7 en horas fuera de la oficina para poder contactar al ejecutivo de cuenta, el cual deberá contar en su domicilio con el sistema de reservaciones para que puedan cubrir y ayudar ante eventuales emergencias que la Convocante solicite.

3) **Rango de acción:** se deberá operar con todas y cada una de las líneas aéreas que prestan servicios aéreos. Este punto deberá ser claramente indicado en la oferta.

4) **Capacidad tecnológica**: se deberá operar con al menos un sistema automatizado de reservas (GDS), incluyendo pero sin limitarse a Sabre, Amadeus, Travel Port con Galileo.

5) **Tiempo de turno:** Se deberá disponer de un servicio de turno las 24 horas, posibilitando la efectiva solución para eventuales situaciones que sucedan previas a la prestación del servicio, por ejemplo emisión de pasajes aéreos en forma urgente.

6) **Servicios varios:** deberá asistir, sin costo alguno a la Convocante en materias relacionadas con requisitos migratorios de los diferentes países y requisitos para la obtención de vacunación de acuerdo con cada país.

7) **Declaración sobre tarifas:** en ningún momento se ofrecerá a la Convocante una tarifa por un pasaje aéreo cuyo monto sea superior al precio de la tarifa facturada por la línea aérea al oferente. La contratante u otros organismos gubernamentales o municipales, según corresponda se reservan el derecho a realizar auditorías periódicas; en caso de que los mismos detecten variaciones injustificadas sobre lo facturado por la línea aérea, será causal de rescisión unilateral del contrato por causa imputable al proveedor.

C.P. Adriana Encina
Gerente - U.O.C.
I.N.C.

GSE

## B) PROGRAMA DE OPERACIÓN DEL SERVICIO – SOLICITUD DE PASAJES

| | |
|---|---|
| **1. Solicitud de pasajes** | La Contratante se comunicará con el proveedor por los medios o mecanismos indicados en la CEC 33.1, remitiendo su solicitud de pasaje de acuerdo a la proforma indicada en el formulario N° 9 de la Sección VI. |
| **2. Tiempo de respuestas** | Una vez recibida la solicitud de cotización del pasaje, y en el plazo máximo de 24 horas, en caso de emergencias el plazo máximo será de tres horas después de recibida la solicitud, el ejecutivo designado enviará la oferta de al menos 3 opciones de viajes (alternativas con distintas conexiones, horarios o aerolíneas), según lo remitido en la solicitud y de acuerdo a la proforma establecida en el formulario N° 10 de la Sección VI, salvo que no se den las condiciones para poder presentar estas opciones. Estas opciones deberán ser las más económicas que el proveedor encuentre disponible en esa fecha. Se deberá además indicar las condiciones a tomar como requisitos migratorios del proceso requeridos tales como visas, siempre y cuando la Administración presente la información completa. |
| **3. Cambios de itinerarios** | La Contratante podrá, sin costo alguno, solicitar el cambio de itinerarios conforme a necesidades institucionales, las veces que sea necesario y antes de la reserva en firme. |
| **4. Autorización de boletos** | La Contratante, procederá a confirmar el pedido, remitiendo la opción que más le favorezca, dentro del plazo establecido por la aerolínea para la vigencia de la reserva existente. Pasado este plazo, la agencia deberá re-cotizar el itinerario en las mismas condiciones establecidas en los puntos<br>1 y 2. La contratante designará el departamento asignado para emitir las solicitudes de pasajes. Las compras de pasajes serán efectivas por medio de la orden de compra o servicios correspondiente, una vez notificada la empresa contratada, deberá emitir el pasaje en el plazo indicado en la orden de compra o servicio.<br>Si la convocante o el Estado cuenta con un convenio con aerolíneas comerciales que operan en el país, la agencia deberá emitir los pasajes con el código proporcionado en el marco del convenio, a los efectos de la aplicación del beneficio otorgado por la o las aerolíneas. |
| **5. Cancelación de boletos ya emitidos** | Los pedidos de cancelación de los pasajes aéreos no utilizados o de utilización parcial se realizarán según las reglas establecidas por las compañías aéreas. El adjudicatario deberá enviar a la contratante, el documento actualizado de la compañía aérea donde se establecen las reglas de la cancelación de pasajes aéreos según tipo de boleto (nivel de restricción).<br>➢ **Anulación del Boleto en el mismo día de la emisión**: una vez emitido el boleto y si el mismo fuese luego anulado, el mismo día hábil antes de las 17:30 hs. la agencia facturará a la convocante los gastos y penalidades si correspondieren, según lo establecido por las compañías aéreas. Esta cláusula no será aplicable si la compañía aérea con la cual fue emitido el boleto, no permita la anulación una vez emitido.<br>➢ **Cancelación del Boleto posterior al día de la emisión**: si la Convocante decidiese no usar el boleto, notificará por escrito o devolverá el boleto a la agencia de viajes, según corresponda, el primer día hábil, para que esta inicie los trámites de reembolso. La factura emitida por la agencia por ese boleto deberá ser abonada por la Contratante en el plazo estipulado. Una vez que |



C.P. Adriana Trabna
Gerente - G.C.C.
I.N.C.

| | |
|---|---|
| | la agencia reciba de la compañía aérea el reembolso de este boleto, si dicha condición hubiese estado contemplada en el boleto emitido, emitirá una Nota de Crédito descontándole las penalidades aplicables y gastos administrativos, si correspondieren.<br>➢ **Cambios en el boleto posteriores a su emisión**: cualquier modificación al boleto emitido deberá ser comunicado por escrito a la agencia de viajes; estos cambios implicarán penalidades y gastos según lo establecido por las compañías aéreas que la agencia facturará a la convocante. |
| **6. Procesos de comunicación (correo electrónico)** | Los ejecutivos asignados por el proveedor responderán cualquier comunicación recibida a través de los correos electrónicos individualizados en el contrato, en un plazo de **24 hora/s**, después de recibido. |
| **7. Información de soporte al viajero** | El proveedor enviará, vía correo electrónico, la información del viaje al pasajero, de modo a que pueda accederla de una manera gráfica y sencilla, los itinerarios pueden ser verificados tanto por los encargados del trámite, como por los mismos pasajeros dependiendo de la política que establezca la Administración. Se emitirán boletos electrónicos siempre y cuando sean aprobadas por la (s) línea (s) aérea (s) y la entidad requirente del servicio. |
| **8. Envío de boletos** | Los boletos se emitirán de forma electrónica, siempre que las reglas de la aerolínea así lo permitan. Los boletos emitidos, deberán ser entregados a la contratante, electrónicamente si fueron emitidos por esta vía o en el lugar que lo indique la contratante si la emisión fuere física. |

**C) SERVICIOS INCLUIDOS POR LAS AGENCIAS DE VIAJES (Sin costo para las convocantes)**

1. Reserva pasajes.
2. Emisión de boletos en días no hábiles
3. Información y actualización periódica de vuelos y tarifas.
4. Información sobre la documentación requerida para el viaje (visas, vacunas y otros) y su obtención, siempre y cuando los mismos puedan ser tramitados por el Agente de Viaje.
5. Asesoramiento para la recuperación de equipajes extraviado.
6. Asesoramiento sobre las mejores alternativas de itinerarios y tarifas.
7. Confidencialidad.
8. Horario de servicio al cliente y número de teléfono para los casos de emergencia.

***Plazo de Entrega***

Veinte y cuatro (24) hs como máximo, desde el momento en que la empresa adjudicada recepciona el pedido, que será vía nota firmada por las personas autorizadas de la INC. La nómina de las personas autorizadas le será proveída una vez suscrito el Contrato respectivo.

**Lugar de Entrega**

Oficina Central de la Industria Nacional del Cemento, sito en Avenida Fernando de la Mora y Teniente Alcorta (Asunción).

**D) Distribución en caso de abastecimiento simultáneo. NO APLICA**

C.P. Adriana Encina
Gerente - U.O.C.
I.N.C.

GSE

## SECCIÓN IV. CONDICIONES ESPECIALES DEL CONTRATO (CEC)

**El CGC 17.5 queda redactado de la siguiente manera, las demás CGC quedan invariables:**

| | |
|---|---|
| **CGC 17.5** | La liberación de la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato tendrá lugar una vez emitido el acta de recepción final del suministro a entera satisfacción de la contratante. Con dicha certificación el Dpto. de Contratos y Garantías procederá a la entrega de la póliza o Garantía Bancaria correspondiente, en la Administración Central de la INC, a los (30) treinta días posterior a la recepción final. |

## V. MODELO DE CONTRATO

***La Cláusula 5, inciso 5.1, queda redactada de la siguiente manera, las demás clausulas quedan invariable.***

**5. VIGENCIA DEL CONTRATO**

5.1. El plazo de vigencia de este Contrato será hasta el 31/12/19.

**Asunción, de noviembre de 2018.-**

**CP Adriana Encina**
Gerente de la UOC - INC

GSE