



## PROCESO ABIERTO

“Selección de Proveedores para la Prestación de Servicios Hoteleros”

**Fecha de Inicio de Recepción de Ofertas:** 11 de septiembre, 2019

**Fecha de Finalización:** 30 de septiembre, 2019 (media noche hora Costa Rica)

### Contacto UICN

Sofia Madrigal

Coordinadora Servicios Generales

Teléfono: +506 2283 8449

E-mail: [SofiaMariela.Madrigal@iucn.org](mailto:SofiaMariela.Madrigal@iucn.org)

San José, Costa Rica

|                          |                        |
|--------------------------|------------------------|
| <b>TIPO DE CONTRATO:</b> | Contrato por Servicios |
|--------------------------|------------------------|

|               |                   |
|---------------|-------------------|
| <b>PLAZO:</b> | 2 años, renovable |
|---------------|-------------------|

## PARTE I: INSTRUCCIONES PARA LOS OFERENTES Y CONDICIONES DE LAS PROPUESTAS

### 1. ANTECEDENTES

La UICN, Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza, ayuda al mundo a encontrar soluciones pragmáticas a nuestros retos más urgentes en materia de medio ambiente y desarrollo.

La labor de la UICN se centra en la valoración y conservación de la naturaleza, la garantía de una gobernanza eficaz y equitativa de su uso y el despliegue de soluciones basadas en la naturaleza a los desafíos mundiales en materia de clima, alimentación y desarrollo. La UICN apoya la investigación científica, gestiona proyectos sobre el terreno en todo el mundo y reúne gobiernos, ONG, la ONU y las empresas para desarrollar políticas, leyes y mejores prácticas ambientales.

Considerando que la UICN tiene operaciones locales e internacionales a través de sus Oficinas en Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras y México y que como parte de sus acciones realiza reuniones, talleres, capacitaciones que requieren de los servicios hoteleros (hospedaje, salones, alimentación, parqueo, etc) para lo cual es indispensable contar con proveedores que tengan la capacidad de brindar un servicio adecuado.



## **2. OBJETIVO DE LA LICITACIÓN**

Invitación a Hoteles que estén interesados en formar parte de la cartera de proveedores de UICN en Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras y México a través del establecimiento de contratos de servicios.

## **3. CONDICIONES**

Al emitir esta solicitud de propuestas, la UICN no está obligada de ningún modo a celebrar ningún acuerdo contractual o de otro tipo con ningún proponente.

La UICN se reserva el derecho de rechazar cualquier propuesta que esté incompleta, condicionada o que no cumpla con los requisitos solicitados.

## **4. CONSULTAS**

Los interesados deben matricular una dirección de correo electrónico para enviar o recibir consultas y/o información del proceso.

Los interesados pueden dirigir consultas o preguntas relacionadas con el contenido de este proceso a la persona indicada como contacto en este documento, quien creará una lista de compañías interesadas para compartir las preguntas y respuestas. Ningún otro funcionario de la UICN debe ser contactado en relación a este proceso.

Los interesados podrán presentar sus consultas a más tardar el **20 de septiembre, 2019** a las 12:00 p.m. (horario Centroamérica).

La UICN responderá a todas las preguntas presentadas antes de la fecha límite.

La UICN compartirá las preguntas y respuestas de los interesados y mantendrá confidencial la identidad del remitente.

## **5. PROPUESTAS TARDÍAS O INCOMPLETAS**

Los oferentes son responsables de presentar sus propuestas en la fecha y horas de cierre indicadas en este documento, no se admitirá ningún retraso ni se considerarán aquellas propuestas que sean recibidas después del plazo establecido.

La UICN tendrá derecho de descalificar cualquier propuesta incompleta. La UICN también tendrá derecho a descalificar las propuestas en cualquier etapa del proceso de ser detectado un incumplimiento a las regulaciones indicadas en este documento.



## **PARTE II: TERMINOS DE REFERENCIA**

### **1. SERVICIOS DE HOTEL:**

1. Reservaciones de habitaciones para el alojamiento del Personal de UICN y/o participantes a eventos organizados por UICN
2. Servicio y Disponibilidad de Salones y Equipo Audiovisual
3. Servicios de Alimentación
4. Otros servicios:
  - a. Traslados Aeropuerto – Hotel – Aeropuerto
  - b. Parqueo

### **2. CUENTA CORPORATIVA:**

- a. Negociación y administración de Convenio Corporativo
- b. Tipos de Facturación
- c. Facilitación de Informes Anuales de Consumo
- d. Horario de atención
- e. Designación de Ejecutivo de Cuenta
- f. Programas de fidelidad al Cliente (puntos)
- g. Condiciones de crédito

### **3. SISTEMAS DE COMUNICACIÓN:**

El proveedor de servicios debe tener sistemas y procesos para manejar las solicitudes a través de una variedad de medios, tales como teléfono, correo electrónico o aplicación web.

El proveedor de servicios debe tener un proceso de control de calidad eficaz y confiable que incluya informar a la UICN de cualquier inconveniente que se pueda suscitar durante la estadía de funcionarios en el hotel o durante la realización de reuniones/talleres.



## **CONTENIDO DE LAS PROPUESTAS:**

### **1. LEGAL:**

- Copia de Permiso de Operación / Registro Legal en el País de Operación
- Copia del Formato de Contrato a ser utilizado para la Prestación del Servicio
- Indicar al menos 3 referencias comerciales

### **2. SERVICIOS:**

- Descripción de los Servicios facilitados por el Hotel:
  - Habitaciones: Tipos y facilidades. Tarifas individuales y grupales.
  - Horario para Check in y Check out
  - Salones: Cantidad, tamaño y facilidades
  - Servicios de Alimentación (para grupos pequeños y grandes)
  - Servicios de Transporte
  - Otras facilidades: Parqueo, Servicio de Lavandería, Business Center
  - Políticas de Cancelaciones, de Salida Anticipada, Protección de Datos
  - Medidas de seguridad: Plan de Evacuación, salidas de emergencia, sistemas de vigilancia

### **3. MANEJO CUENTA CORPORATIVA:**

- Opciones de facturación (por proyecto, centro de costos)
- Facilitación de Informes de Consumo Anuales
- Asignación de un Ejecutivo de Cuenta
- Horario de atención
- Medios habilitados para la solicitud de servicios (correo, teléfono, etc)

### **4. FINANCIERA:**

- Tarifa Corporativa Ofrecida y tiempo de vigencia
- Condiciones de Pago (Opciones de Crédito y plazos)
- Información sobre otros costos asociados al Servicio