

TERMINOS DE REFERENCIA

Contratación de una Agencia/Institución para la Gestión Integral de Boletos Aéreos, Traslados, Alojamiento, Alimentación y Logística de Salones para Seminarios Regionales en Centroamérica, bajo la Modalidad de Contrato Marco.

Fecha de emisión: junio 2026

I. Antecedentes

Expertise France es la agencia pública francesa de cooperación internacional. Diseña e implementa proyectos que buscan contribuir al desarrollo equilibrado de los países socios, en consonancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 y las prioridades de la acción exterior francesa. La misión de Expertise France es satisfacer la demanda de los países socios que buscan mejorar la calidad de sus políticas públicas para abordar los desafíos ambientales, sociales, económicos y de seguridad que enfrentan. La agencia logra este objetivo mediante la implementación de proyectos en los principales ámbitos de acción pública:

- Gobernanza democrática, económica y financiera;
- Estabilidad, seguridad internacional y paz;
- Desarrollo sostenible, clima y agricultura;
- Salud y desarrollo humano.

Actualmente Expertise France opera en más de 140 países con un presupuesto de 800 millones de euros en proyectos firmados en curso.

En El Salvador Expertise France está ejecutando tres proyectos financiados con fondos de la Unión Europea:

El proyecto Agustine, Proyecto de apoyo a la prevención de la violencia en El Salvador, a través del Acuerdo de Contribución LA/2024/458-141/700002312, en vigor desde el 1 de noviembre de 2024. La Acción cuenta con un presupuesto global de 18,785,902 EUR, y está cofinanciada por la Unión Europea (17.7 millones EUR), Expertise France, que funge como líder de proyecto (300,000 EUR), UNESCO (439.329 EUR) y UNICEF (329,483 EUR).

El proyecto LAMARR - Proyecto de Competencias Digitales para Jóvenes en situaciones de vulnerabilidad en El Salvador” con un monto estimado de (5 millones EUR).

Y el proyecto "Mejoramiento de la conservación de la biodiversidad en los Grandes Bosques de Mesoamérica", con un monto estimado de (4 millones EUR)

II. Contexto y justificación de la necesidad

En este contexto Expertise France S.A.S desarrolla de manera periódica seminarios, talleres, capacitaciones y reuniones de carácter regional y local (en adelante, los “eventos”), los cuales se llevan a cabo en distintas ciudades de los países que conforman la región centroamericana (Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Panamá, Belice y República Dominicana, cuando aplique), con participantes provenientes de cualquiera de dichos países.

Dada la naturaleza recurrente de estos eventos, la diversidad de orígenes y destinos de los participantes, y la necesidad de garantizar continuidad, calidad y control de costos en la gestión de viajes y logística, Expertise France S.A.S. requiere contar con un proveedor especializado que, mediante un Contrato Marco (Acuerdo de Suministro a Largo Plazo), brinde de forma estandarizada los servicios descritos en estos Términos de Referencia (TDR) para cada evento que se programe durante la vigencia del contrato, sin necesidad de realizar un nuevo proceso de selección para cada actividad.

El presente documento establece el alcance, las condiciones técnicas, administrativas, financieras y de calidad mínimas que deberá cumplir el oferente seleccionado, así como la estructura de precios que registrará durante toda la vigencia del Contrato Marco.

III. Objetivos General y específicos

1) Objetivo General

Contratar los servicios de una agencia de viajes, operador turístico o institución especializada (en adelante, el “Contratista” o la “Agencia”), legalmente constituida y con presencia o capacidad operativa demostrable en los países de Centroamérica, para que, bajo la modalidad de Contrato Marco, provea de manera integral los servicios de transporte aéreo, traslados terrestres, alojamiento, alimentación y logística de salones requeridos para la organización y ejecución de seminarios, y seminarios regionales en cualquier país de la región.

La prestación de estos servicios deberá garantizar tarifas previamente negociadas, tiempos de respuesta definidos, así como un esquema unificado de facturación y control.

2) Objetivos específicos:

- a) Garantizar la disponibilidad de boletos aéreos al menor costo razonable disponible en el mercado, conforme a las fechas y rutas de cada evento, dando alternativas de itinerario a los participantes.
- b) Asegurar que todos los boletos incluyan seguro de viaje, franquicia de equipaje, y el pago íntegro de impuestos, tasas aeroportuarias y demás cargos por parte del Contratista, sin costos adicionales para los participantes.
- c) Disponer de un punto de contacto permanente (24/7 durante los días de viaje) para la atención de emergencias, cancelaciones o cambios de vuelo.
- d) Coordinar de manera oportuna los traslados terrestres de los participantes desde y hacia los aeropuertos, hoteles y sede del evento.
- e) Garantizar alojamiento y alimentación adecuados, conformes a las políticas de viáticos vigentes de Expertise France S.A.S.
- f) Proveer, para cada evento, la hoja de cálculo de liquidación de viáticos completa y debidamente respaldada para cada participante.
- g) Suministrar salones de reuniones plenamente equipados (audiovisuales, sonido, mobiliario) y servicios de alimentación durante los días del evento.
- h) Establecer una estructura de precios fija, transparente y comparable que permita activar cada evento bajo el Contrato Marco sin necesidad de un nuevo proceso de selección.

IV. Alcance del Servicio

A continuación, se detalla el alcance mínimo de cada componente del servicio. El oferente deberá demostrar en su propuesta técnica la capacidad operativa para cumplir cada uno de estos puntos.

4.1 Gestión de Boletos Aéreos

Por cada Orden de Servicio, el Contratista deberá:

1. Recibir de Expertise France S.A.S. el listado de participantes, sus ciudades/países de origen, y las fechas del evento (incluyendo posibles días adicionales de llegada/salida autorizados).

2. Realizar la búsqueda de alternativas de vuelo (rutas, horarios, aerolíneas, escalas y tarifas) que se ajusten a las fechas del evento, presentando al menos tres (3) opciones por participante cuando existan, indicando precio total, duración del viaje, número de escalas y franquicia de equipaje incluida.
3. Coordinar directamente con cada participante (o con el punto focal designado por Expertise France S.A.S. la selección del vuelo de su preferencia dentro de las opciones presentadas, dentro de un plazo máximo de 72 horas hábiles desde la solicitud. *
4. Emitir el boleto seleccionado y enviar la confirmación/itinerario al participante y a Expertise France S.A.S, incluyendo número de reserva (PNR), número de boleto, itinerario completo y datos de contacto de emergencia del Contratista.
5. Confirmar que cada boleto incluya el equipaje facturado mínimo requerido según las políticas de Expertise France S.A.S. (al menos una pieza de equipaje documentado, además del equipaje de mano).
6. Confirmar que cada boleto incluya seguro de viaje/asistencia médica internacional (gastos médicos, repatriación, demoras/cancelaciones)
7. Verificar y gestionar, cuando sea aplicable, requisitos o documentación especial de tránsito entre países, informando oportunamente al participante y a Expertise France S.A.S. (sin que ello implique gestión de trámites consulares, salvo que se contrate como servicio adicional).

******* No se admiten reservas en primera clase (First).**

4.2 Seguro de Viaje, Equipaje, Impuestos y Cargos

Todos los boletos aéreos emitidos deberán incluir, sin excepción y sin costo adicional para el participante ni para Expertise France S.A.S. más allá de la tarifa total cotizada y aprobada:

- Seguro de viaje / asistencia al viajero con cobertura de gastos médicos por accidente o enfermedad, repatriación sanitaria y/o funeraria, y demora o cancelación de vuelo.
- Franquicia de equipaje documentado (1 artículo personal que puede ser mochila o cartera 1 maleta de mano mínimo de 22lb)
- El pago íntegro, por parte del Contratista, de todos los impuestos, tasas aeroportuarias, cargos por combustible (fuel surcharge), cargos administrativos, tasas de salida/entrada de cada país y cualquier otro costo asociado a la emisión del boleto, los cuales deberán estar incluidos en el precio total cotizado a Expertise France S.A.S.
- La tarifa final presentada a Expertise France S.A.S. para cada boleto deberá reflejar el costo total "all inclusive" (tarifa aérea + impuestos + tasas + seguro + equipaje + honorarios de gestión, estos últimos desglosados conforme a la Sección 7).

4.3 Gestión de Cambios, Cancelaciones y Emergencias

El Contratista deberá disponer de un servicio de atención y soporte durante todo el ciclo del viaje de cada participante (desde la emisión del boleto hasta el regreso a su lugar de origen), incluyendo:

- Línea telefónica y/o canal de comunicación (WhatsApp, correo electrónico u otro) de atención prioritaria, disponible 24 horas durante los días de viaje de los participantes (salida, días del evento y retorno), para atender emergencias, cancelaciones, retrasos o pérdidas de conexión.
- En caso de cancelación, reprogramación, sobreventa (overbooking) o cualquier otra contingencia atribuible a la aerolínea, gestionar de manera inmediata la reprogramación o

emisión de un nuevo boleto que permita al participante continuar su viaje o retornar a su lugar de origen, asumiendo el Contratista los costos o gestiones que correspondan ante la aerolínea, sin perjuicio de los reclamos que el Contratista pueda interponer posteriormente ante la línea aérea.

- Asistencia al participante en caso de pérdida de documentos, necesidad de pernocte adicional por causas de fuerza mayor relacionadas con el transporte aéreo, o cualquier otra emergencia relacionada con el viaje, coordinando con Expertise France S.A.S. las acciones y costos correspondientes.
- Notificación inmediata (máximo 1 hora desde que el Contratista tenga conocimiento) a Expertise France S.A.S sobre cualquier incidencia relevante que afecte a un participante.

4.4 Traslados Terrestres

El Contratista deberá coordinar y proveer (de forma directa o mediante subcontratistas autorizados, bajo su responsabilidad) los siguientes traslados, para cada participante y para cada evento (cuando aplique):

- Traslado del aeropuerto de llegada al hotel sede o de alojamiento asignado, el día de llegada de cada participante.
- Traslado del hotel al aeropuerto de salida, el día de retorno de cada participante.
- Traslados locales necesarios durante los días del evento (por ejemplo, entre el hotel de alojamiento y el salón/sede del evento, cuando estos no coincidan, o para actividades oficiales del programa).
- Los vehículos utilizados deberán contar con seguro vigente, encontrarse en buen estado y ser conducidos por personal idóneo. El Contratista deberá identificar a los participantes mediante rótulos, personal de bienvenida o medios similares en el punto de llegada.
- El Contratista deberá llevar un control (bitácora/listado) de traslados realizados por evento, incluyendo horarios, número de pasajeros y rutas, tipo de transporte, etc. como respaldo para la facturación.

4.5 Alojamiento y Alimentación (Viáticos / Per Diem)

El Contratista deberá gestionar el alojamiento y la alimentación de los participantes conforme a las políticas y reglamentos de viáticos (per diem) de Expertise France S.A.S, los cuales serán proporcionados al Contratista al inicio del contrato y actualizados periódicamente. En particular, el Contratista deberá:

- Cotizar y reservar hospedaje en establecimientos hoteleros que cumplan con los estándares mínimos definidos y validados por Expertise France S.A.S. (Ubicación, seguridad, servicios), Quedan prohibidas las reservas de otros tipos de alojamiento que no sean hoteles (Airbnb, casas rurales o casas de huéspedes)
- Proveer, según la política aplicable, alimentación (desayuno, almuerzo y/o cena) ya sea incluida en la tarifa del hotel o mediante el desembolso de perdiem asignado para cada participante conforme a la tabla de viáticos vigente.
- **Completar, para cada participante y cada evento, la hoja de cálculo (plantilla) de liquidación de viáticos proporcionada por Expertise France S.A.S,** incluyendo como mínimo: nombre del participante, país de origen, país y ciudad de destino, fechas de entrada y salida, número de noches, monto de viático de alojamiento aplicable, monto de viático de alimentación aplicable,

monto de viático de transporte/movilización local aplicable, totales por participante y observaciones.

- Entregar dicha hoja de cálculo debidamente completada, junto con los respaldos correspondientes (facturas de hotel, recibos de traslados, etc.), como parte de la liquidación final de cada evento por participante.

4.6 Gestión de entrega de viáticos

- La agencia será responsable de diseñar e implementar el mecanismo para la entrega de viáticos, asegurando eficiencia, control y transparencia. Sus principales funciones serán:
- Proponer la modalidad de entrega (efectivo, transferencia, tarjeta u otro) y el procedimiento correspondiente.
- Ejecutar la entrega de viáticos, garantizando tiempos adecuados (antes, durante o al inicio del evento).
- Verificar la identidad de los participantes y registrar cada entrega mediante documentos comprobables.
- Asegurar control y trazabilidad de los fondos en todo el proceso.
- Gestionar remanentes o fondos no entregados, conforme a lo acordado.
- Presentar un informe financiero final, incluyendo listados firmados, comprobantes y liquidación.
- Implementar medidas de seguridad para el manejo de los fondos.
- Administrar el proceso operativo y administrativo, cumpliendo normativas aplicables.
- Detallar los costos administrativos asociados, si corresponde.

Nota: La agencia deberá definir y justificar el mecanismo específico a utilizar en su propuesta.

4.7 Gestión y Recopilación de Documentación de Viaje

Para efectos de control, auditoría y respaldo administrativo-financiero, el Contratista deberá recopilar, organizar y entregar a Expertise France S.A.S, por cada evento, un expediente (físico y/o digital) que incluya, como mínimo, para cada participante:

- Copia de pasaporte o documento de identidad vigente utilizado para el viaje.
- Itinerario y boleto aéreo emitido (incluyendo comprobante de pago de impuestos y tarifas).
- Comprobante o póliza de seguro de viaje.
- Pases de abordar.
- Voucher o confirmación de hotel.
- Hoja de cálculo de liquidación de viáticos firmada/aceptada por el participante, cuando la política institucional lo requiera.
- Listados de asistencias firmados por cada uno de los participantes, por cada día del evento.
- Cualquier otro documento que Expertise France S.A.S. defina como necesario.

Este expediente deberá entregarse en un plazo máximo de 15 días calendario posteriores a la finalización del evento, como requisito previo para la presentación de la factura de liquidación correspondiente.

4.8 Alquiler de Salón y Logística del Evento

Cuando la Orden de Servicio u contrato así lo requiera, el Contratista deberá gestionar el alquiler de las instalaciones (salón de reuniones/conferencias) y los servicios conexos necesarios para el desarrollo del evento, los días señalados en el programa, cuando se requiera:

- Salón de capacidad acorde al número de participantes, con montaje según se indique (auditorio, escuela, herradura, mesas redondas, etc.), iluminación y climatización adecuadas.
- **Equipo audiovisual:** proyector y pantalla, sistema de sonido con micrófonos (de mano, solapa y/o inalámbricos según se requiera), equipo de videoconferencia cuando aplique, conexión a internet estable (wifi) para todos los participantes, rotafolios/pizarras y demás equipo de apoyo solicitado.
- **Alimentación:** almuerzo para todos los participantes y personal autorizado, durante cada día del evento.
- **Refacciones (coffee breaks):** un (1) refrigerio/coffee break en horario de la mañana (a.m.) y un (1) refrigerio/coffee break en horario de la tarde (p.m.), por cada día de evento, incluyendo café, té, agua, jugos y bocadillos (dulces y salados).
- Mobiliario adicional (mesa de registro, mesas de exhibición de materiales, etc.) cuando se requiera.
- Personal de apoyo logístico del hotel/salón (montaje, atención, soporte técnico audiovisual) durante todo el evento.

El Contratista deberá presentar, dentro de su oferta, opciones de salones/hoteles de referencia por país, sin perjuicio de que, para cada evento específico, se confirme la disponibilidad y se emita la cotización conforme a la estructura de precios pactada en el Contrato Marco.

V. Mecánica Operativa por Evento (Orden de Servicio)

Para cada evento, la relación entre la Institución Contratante y el Contratista se desarrollará conforme al siguiente flujo general:

Notificación del evento: Expertise France S.A.S notifica al Contratista, con al menos 15 días hábiles de anticipación, la realización de un evento, indicando sede, fechas, número estimado de participantes y países de origen.

Cotizaciones: El Contratista presenta, dentro de 5 días hábiles, al menos tres cotizaciones que comprende el servicio de hospedaje, salón y alimentación, conforme a la estructura de precios del Contrato Marco y cuadro comparativo de las ofertas, cuando aplique el contratista deberá presentar al menos tres opciones de boletos aéreos por participante.

Expertise France S.A.S. emitirá un contrato posterior al contratista para la realización y prestación del servicio correspondiente de acuerdo con la oferta seleccionada. Los contratos posteriores pueden ser objeto de una oferta técnica y financiera por parte del adjudicatario, que precise las modalidades de ejecución, la planificación y el precio de la prestación, así como el equipo dedicado, para la prestación del servicio. Esta oferta puede ser objeto de discusión entre las partes dentro de los límites de las disposiciones del acuerdo marco.

- **Listado definitivo de participantes:** la Institución Contratante envía el listado final de participantes con sus datos de viaje (nombre completo según documento de

identidad, país/ciudad de origen, fechas de viaje autorizadas, requerimientos especiales si los hubiera).

- **Gestión de boletos:** el Contratista presenta alternativas de vuelo a cada participante (o al punto focal) y procede a la emisión conforme a lo descrito en la Sección 4.1.
- **Coordinación logística:** el Contratista confirma reservas de hotel, traslados y salón, y comparte con la Institución Contratante el itinerario consolidado de todos los participantes.
- **Ejecución del evento:** el Contratista brinda soporte durante el desarrollo del evento (atención de imprevistos, coordinación de traslados locales, soporte audiovisual, etc.).
- **Liquidación:** finalizado el evento, el Contratista entrega el expediente de respaldo (Sección 4.7), la hoja de cálculo de viáticos completa (Sección 4.5) y la factura/liquidación final, conforme a la Sección 12.

VI Estructura de Precios del Contrato Marco

Con el fin de que el Contrato Marco resulte plenamente operativo —es decir, que cada evento pueda activarse directamente mediante un Contrato Subsecuente, sin necesidad de un nuevo proceso de selección ni de negociación de precios—, el oferente deberá presentar, como parte de su propuesta económica, una estructura de precios clara, fija y desglosada conforme a las siguientes categorías. Dicha estructura formará parte integral del contrato suscrito y será de aplicación obligatoria durante toda su vigencia.

6.1 Honorarios de Gestión

El oferente deberá indicar el honorario de gestión (service fee) por los diferentes tipos de servicios a brindar el cual deberá mantenerse fijo independientemente del costo del servicio, según el siguiente esquema:

Tipo de servicio	% Fee
Emisión de boleto aéreo	Fee administrativo (%) a proponer
Servicios de Traslados Terrestres	Fee administrativo (%) a proponer
Servicio de Alojamiento y Alimentación	Fee administrativo (%) a proponer

Tipo de servicio	% Fee
Alquiler de Salón, Audiovisuales y Alimentación del Evento	Fee administrativo (%) a proponer
Servicio gestión de entrega de viáticos u otros gastos	Fee administrativo (%) a proponer
Servicio de línea de emergencia directa de emergencia 24/7 durante los días oficiales de viaje.	(USD/día) a proponer
Personal especializado adicional (sujeto a la aprobación del cliente)	La tarifa diaria (USD/hora o USD/día) deberá ser propuesta y aprobada por el cliente antes de la contratación.

La tarifa aérea propiamente dicha (boleto, impuestos, tasas y cargos) se cotizará y facturará a costo real, conforme a la mejor tarifa disponible al momento de la emisión, respaldada con la factura/comprobante de la aerolínea o del sistema de reservas (GDS), más el honorario de gestión fijo indicado en esta tabla. Expertise France S.A.S. se reserva el derecho de solicitar evidencia de al menos tres (3) alternativas de tarifa antes de la emisión. Las tarifas correspondientes a traslados terrestres, alojamiento, alimentación, alquiler de salón y audiovisuales, así como la alimentación durante el evento, serán cotizadas y facturadas a costo real, en función de la mejor oferta disponible al momento de la contratación, debidamente respaldada con las facturas o comprobantes respectivos. A estos costos se adicionará el honorario de gestión fijo indicado en la tabla correspondiente.

El contratista deberá presentar, como mínimo, tres cotizaciones por cada servicio requerido, junto con un cuadro comparativo, a fin de sustentar la selección de la opción más conveniente.

6.2 Resumen de componentes de precio por evento

A manera de referencia, el costo total de un evento estará compuesto por la suma de los siguientes elementos, cada uno con base en la estructura de precios fija pactada:

- Boletos aéreos (costo real de tarifa + impuestos/tasas + seguro + equipaje) + honorario de gestión + honorario de gestión (Sección 6.1).
- Traslados terrestres por participante + honorario de gestión por servicio brindado.
- Alojamiento y alimentación de cada participante según número de noches y política de viáticos (Sección 4.5). + honorario de gestión por el servicio
- Alquiler de salón, equipo audiovisual, almuerzos y Coffe break según número de días del evento y número de participantes (Sección 4.8). + honorario de gestión por el servicio
- 24/7 Servicio de emergencia durante

Esta estructura permitirá a la Institución Contratante estimar el presupuesto de cada evento de forma anticipada y comparar la cotización presentada por el Contratista contra los precios pactados en el Contrato Marco.

6.3 Vigencia y Actualización de Precios

Los precios y honorarios de gestión (Secciones 6.1, y 6.2) ofertados se mantendrán fijos durante los primeros [12] meses de vigencia del contrato podrán actualizarse anualmente, previa solicitud justificada del Contratista, conforme al índice de inflación oficial del país correspondiente, y previa autorización escrita de la Institución Contratante. Cualquier actualización deberá formalizarse mediante addendum al contrato.

VII. Requisitos y Experiencia del Oferente

Para ser elegible, el oferente deberá cumplir, como mínimo, con los siguientes requisitos:

- Ser una persona jurídica legalmente constituida y autorizada para operar como agencia de viajes y/o operador turístico en su país de origen.
- Estar acreditada o afiliada a IATA (International Air Transport Association) o demostrar acceso directo a sistemas de distribución global (GDS) tales como Amadeus, Sabre, Travelport u otro equivalente.
- Demostrar experiencia en la organización de viajes y logística de eventos de carácter regional o internacional, con al menos [3] referencias de clientes (organismos internacionales, ONG, entidades públicas o empresas privadas) para quienes haya prestado servicios similares.
- Contar con capacidad operativa propia o mediante red de corresponsales/proveedores aliados en, al menos, los siguientes países: Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y Panamá.
- Contar con un seguro de responsabilidad civil vigente y, de ser aplicable, con licencias o permisos de operación turística vigentes.
- No encontrarse incurso en ninguna causal de inhabilitación, conflicto de interés o impedimento legal para contratar con la Institución Contratante, conforme a la normativa de adquisiciones aplicable.
- Presentar estados financieros o referencias bancarias que demuestren solvencia económica suficiente para operar bajo un esquema de pago contra liquidación (Sección 13).

VIII. Personal Clave Requerido

El Contratista deberá asignar, como mínimo, el siguiente personal para la ejecución del Contrato Marco, debiendo presentar en su oferta los perfiles (hojas de vida) correspondientes:

- **Coordinador(a) General del Contrato:** punto focal único ante la Institución Contratante, responsable de la planificación, seguimiento y reporte de cada evento, con experiencia demostrada en coordinación de eventos o viajes corporativos.
- **Agente(s) de boletería aérea certificado(s) IATA:** responsables de la búsqueda, emisión y gestión de cambios de boletos.
- **Encargado(a) de logística de eventos:** responsable de la coordinación de salones, alimentación, audiovisuales y traslados.
- **Línea de atención de emergencias:** personal o servicio disponible 24/7 durante los días de viaje, con número de contacto directo proporcionado a cada participante.

IX. Obligaciones del Contratista

- Cumplir con la totalidad del alcance descrito en la Sección 4, para cada Orden de Servicio o contrato subsecuente que se emita.
- Mantener actualizada y vigente la información de contacto del personal clave (Sección 8).
- Garantizar que ningún participante incurra en gastos no contemplados en la política de viáticos sin la autorización previa y escrita de la Institución Contratante.
- Mantener absoluta confidencialidad sobre la información personal y de viaje de los participantes, en cumplimiento de la normativa de protección de datos aplicable.
- Entregar reportes consolidados por evento (itinerarios, costos, hoja de viáticos, expediente documental) dentro de los plazos establecidos en la Sección 4.7.
- Notificar con anticipación cualquier cambio en su capacidad operativa, red de corresponsales o personal clave que pueda afectar la prestación del servicio.
- Cumplir con los tiempos de respuesta (niveles de servicio) establecidos en la Sección 11.
- Asumir, conforme a lo descrito en la Sección 4.3, las gestiones y costos asociados a cancelaciones, cambios o emergencias atribuibles a las aerolíneas u otros proveedores, sin trasladar dichos costos a los participantes ni a Expertise France S.A.S., salvo que se trate de cambios solicitados directamente por Expertise France S.A.S.

X. Confidencialidad y Propiedad de la Información

Toda la información de los participantes (datos personales, itinerarios, documentos de identidad y demás información de viaje) será considerada confidencial. El Contratista deberá implementar medidas razonables para proteger dicha información, utilizarla exclusivamente para los fines de la prestación del servicio, y no compartirla con terceros sin autorización previa y escrita de la Institución Contratante, salvo que sea estrictamente necesario para la emisión de boletos, reservas de hotel o trámites de seguro, y siempre bajo los mismos estándares de confidencialidad. Toda la información y los expedientes generados durante la ejecución del contrato serán propiedad de la Institución Contratante.

XI. Niveles de Servicio (SLA) y Penalidades

El cumplimiento de los siguientes tiempos de respuesta será de carácter obligatorio y estará sujeto a verificación por parte de la Institución Contratante:

Actividad	Tiempo máximo de respuesta
Presentación de alternativas de vuelo para un participante	[72] horas hábiles desde la solicitud
Emisión del boleto una vez confirmada la selección	[24] horas hábiles
Atención de emergencias de vuelo (cancelaciones, pérdidas de conexión)	[1] hora desde notificación, atención continua hasta solución
Confirmación de reservas de hotel y traslados	[7] días hábiles previos al evento
Entrega del expediente documental y hoja de viáticos posterior al evento	[15] días calendario posteriores al evento

XII. Forma y Condiciones de Pago

- La facturación se realizará por evento, una vez finalizado este y entregado el expediente de respaldo (Sección 4.7) y la hoja de liquidación de viáticos (Sección 4.5 y sección 4.6).
- La factura deberá presentarse desagregada conforme a la estructura de precios de la Sección 7 (boletos aéreos con su honorario de gestión, traslados, hospedaje, alimentación, alquiler de salón, audiovisuales, almuerzos y coffee breaks), adjuntando los respaldos correspondientes (facturas de aerolíneas, hoteles, etc.).
- El pago se efectuará dentro de los [30] días calendario posteriores a la recepción y aprobación de la factura y sus respaldos por parte de la Institución Contratante.
- No se reconocerán pagos por servicios no contemplados en la estructura de precios de la Sección 6 ni en el contrato subsecuente correspondiente, salvo autorización previa y escrita.
- Los pagos se realizarán en USD mediante transferencia bancaria a la cuenta que el Contratista indique.

XIII. Plazo y Vigencia del Contrato

El Contrato Marco tendrá una vigencia de [12] meses contados a partir de la fecha de suscripción, pudiendo prorrogarse por períodos adicionales de igual duración, hasta un máximo de [3] prórrogas, previo acuerdo escrito entre las partes y sujeto a la evaluación satisfactoria del desempeño del Contratista durante el período anterior. La estructura de precios podrá actualizarse en cada prórroga conforme a lo establecido en la Sección 6.3.

XIV. Confidencialidad y Propiedad de la Información

Toda la información de los participantes (datos personales, itinerarios, documentos de identidad y demás información de viaje) será considerada confidencial. El Contratista deberá implementar medidas razonables para proteger dicha información, utilizarla exclusivamente para los fines de la prestación del servicio, y no compartirla con terceros sin autorización previa y escrita de la Institución Contratante, salvo que sea estrictamente necesario para la emisión de boletos, reservas de hotel o trámites de seguro, y siempre bajo los mismos estándares de confidencialidad. Toda la información y los expedientes generados durante la ejecución del contrato serán propiedad de la Institución Contratante