PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES A REGIR EN EL CONTRATO DE AGENCIA DE VIAJES DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO.

I. OBJETO DEL CONTRATO

II. ÁMBITO SUBJETIVO DEL CONTRATO

III. ÓRGANO DE CONTRATACIÓN

IV. NATURALEZA DEL CONTRATO, RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE Y DOCUMENTOS DE CARÁCTER CONTRACTUAL

V. PLAZO DE DURACIÓN DEL CONTRATO

VI. PRESUPUESTO DE LICITACIÓN, MODIFICACIONES Y VALOR ESTIMADO

VII. CONDICIONES DE APTITUD PARA CONTRATAR CON EL SECTOR PÚBLICO

VIII. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

IX. CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES POR LOS LICITADORES

X. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

XI. CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE LAS PROPOSICIONES. PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

XII. ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

XIII. GARANTÍAS

XIV. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

XV. EJECUCIÓN Y ÓRGANO RESPONSABLE DEL CONTRATO.CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN

XVI. REALIZACIÓN DEL SERVICIO Y PAGO

XVII. PENALIDADES

XVIII. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

XIX. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

XX. PRERROGATIVAS DE LA ADMINISTRACIÓN, RÉGIMEN DE INVALIDEZ, RÉGIMEN DE RECURSOS Y JURISDICCIÓN COMPETENTE

ANEXO I. ÁMBITO SUBJETIVO DEL CONTRATO, FECHAS PREVISTAS DE INICIO PARA CADA UNO DE LOS MINISTERIOS Y ORGANISMOS INCLUIDOS Y DIVISIÓN POR LOTES

ANEXO II. MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE DE CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS LEGALMENTE PARA CONTRATAR CON LA ADMINISTRACIÓN

ANEXO III. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.

ANEXO IV. MODELO DE OFERTA.

ANEXO V. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIDADES

secretaria.contratacioncentralizada@minhap.es

C/ Alcalá 5, 4ª planta
28014 – Madrid
TEL: 91 595 81 00
FAX: 91 595 88 50

I.- Objeto del contrato.

El objeto del presente contrato es la prestación del servicio de agencia de viajes para la gestión de los desplazamientos y estancias de las personas que viajen con cargo a la AGE. En concreto, serán objeto del contrato la gestión de la reserva, emisión, modificación, anulación y entrega de los billetes de transporte aéreo, terrestre y marítimo, los bonos de alojamiento y el alquiler de vehículos.

También podrá solicitar la AGE a la empresa adjudicataria de este contrato, la prestación de otros servicios propios del ámbito de actuación de las agencias de viaje, la obtención de visados o seguros complementarios de viaje.

Las prestaciones incluidas en el objeto del contrato se relacionan a continuación y se detallan en los pliegos de prescripciones técnicas (en adelante PPT), que complementan éste de cláusulas administrativas particulares (en adelante PCAP), siendo a nivel global:

- Transporte aéreo, terrestre y marítimo.
- Alojamiento
- Alquiler de vehículos

El objeto del presente contrato se desglosa en 4 lotes correspondientes a distintos Ministerios. Con esta división en lotes se pretende facilitar el acceso a este tipo de contratos. Los lotes son los siguientes:

- Lote 1: Ministerio del Interior y Ministerio de Defensa.
- Lote 2: Ministerio de Economía y Competitividad, Ministerio de Industria, Energia y Turismo y Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.
- Lote 3: Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, Ministerio de la Presidencia y Presidencia del Gobierno, Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y Ministerio de Justicia.
- Lote 4: Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, Ministerio de Empleo y Seguridad Social y Ministerio de Fomento y Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

La codificación correspondiente a la nomenclatura de la Clasificación de Productos por Actividades (CPA-2008) es: 79.11 Servicios de Agencias de Viajes.

La codificación correspondiente a la nomenclatura del Vocabulario Común de Contratos (CPV 2008) es 63510000-7 Servicios de Agencias de Viajes.

El presente servicio se encuadra en la categoría 20 del Anexo II del texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre (en adelante, TRLCSP).
El presente contrato viene a satisfacer las necesidades de movilidad de quienes por múltiples razones, siendo personal propio o no, se desplazan con cargo a la AGE en viajes interurbanos, nacionales o internacionales. Para estos propósitos, la AGE habitualmente carece de medios propios para el transporte de personas en avión, tren, barco u otros medios como helicóptero o ferry, y para su alojamiento en los lugares de destino, y por tanto, este contrato está definido para cubrir esas necesidades específicas.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 22 TRLCSP, y con la documentación obrante en el expediente, se justifica la necesidad e idoneidad del contrato que se propone.

II.- Ámbito subjetivo del contrato.

El ámbito subjetivo del contrato se detalla en el anexo I de este pliego, en el cual se relacionan los Ministerios, entidades gestoras y servicios comunes de la Seguridad Social y organismos públicos del sector público estatal incluidos así como las fechas de incorporación de cada uno de los organismos incluidos en el mismo.

III.- Órgano de contratación.

El órgano de contratación es la Junta de Contratación Centralizada, que conforme a lo establecido en el artículo 316.3 del TRLCSP y el artículo 22.3 del Real Decreto 256/2012, de 27 de enero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, es el órgano de contratación del sistema estatal de contratación centralizada. El servicio objeto de este contrato fue declarado de contratación centralizada mediante la Orden HAP/1392/2014, de 25 de julio, por la que se modifica la Orden EHA/1049/2008, de 10 de abril, de declaración de bienes y servicios de contratación centralizada

Asimismo, y según lo dispuesto en la disposición adicional quinta del Real Decreto 696/2013, de 20 de septiembre, por el que se modifica el Real Decreto 256/2012, de 27 de enero, se desconcentran en la Dirección General de Racionalización y Centralización de la Contratación (en adelante DGRCC) las competencias de la Junta de Contratación Centralizada, salvo la adjudicación del contrato.

IV.- Naturaleza del contrato, régimen jurídico aplicable y documentos de carácter contractual.

El contrato a que dé lugar el presente pliego de cláusulas administrativas particulares, es un contrato del sector público, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 2.1 y 3 del TRLCSP.

De acuerdo con lo dispuesto en los artículos 5, 10 y 19 del TRLCSP, se califica el presente contrato como contrato administrativo de servicios.

Según lo establecido en los artículos 13 y 16.1.a) del TRLCSP no se trata de un contrato sujeto a regulación armonizada, ya que el presente servicio se encuadra en la categoría 20 del Anexo II del TRLCSP.

El contrato se regirá por el presente pliego de cláusulas administrativas particulares, por el PPT, por el TRLCSP, por el Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público y, en cuanto no se encuentre derogado por éstos, por el Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas (en adelante RGLCAP). Supletoriamente se aplicará la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Publicas y del Procedimiento Administrativo Común y demás normas de derecho administrativo y, en su defecto, las normas de derecho privado.

Asimismo, será de aplicación al presente contrato la normativa sectorial vigente en cada momento.

Tienen carácter contractual los siguientes documentos: el presente pliego de cláusulas administrativas particulares, el PPT, el documento de formalización de cada lote y las ofertas presentadas.

V.- Plazo de duración del contrato

El plazo de vigencia del contrato al que dé lugar cada lote será de dos años, siendo la fecha prevista de inicio común para todos los lotes, el 1 de enero de 2015, o desde las fechas que se establezcan en los documentos de formalización si son posteriores.

En el anexo I de este pliego, se indica la fecha efectiva de entrada en el contrato, para cada una de las entidades incluidas en el ámbito subjetivo del contrato. Independientemente de la fecha efectiva de entrada en vigor de cada uno de los entes u organismos, el contrato finalizará conforme al párrafo anterior

El contrato de cada uno de los lotes podrá ser objeto de prórroga, por mutuo acuerdo de las partes, antes de la finalización del mismo. La duración de las prórrogas no podrá superar, aislada o conjuntamente, el plazo de un año. Por tanto, la duración total de los contratos correspondientes a cada uno de los lotes, incluidas las prórrogas, no podrá exceder de tres años.

VI.- Presupuesto de licitación, modificaciones y valor estimado

Este contrato de servicio de agencia de viajes tiene un presupuesto base de licitación de 0,00 € –cero euros.

El expediente de contratación se tramita anticipadamente, por lo que la adjudicación y formalización del contrato queda sometida a la condición suspensiva de existencia de crédito adecuado y suficiente para financiar las obligaciones derivadas del mismo en el ejercicio correspondiente.

El contrato a que dé lugar cada lote podrá modificarse, siendo obligatorio para el contratista conforme al artículo 219 TRLCSP, en el caso de que, manteniendo la finalidad del mismo y de acuerdo con el artículo 106 del TRLCSP, se produzca la creación de organismos públicos adscritos o dependientes de los departamentos ministeriales incluidos en el ámbito subjetivo de este contrato.

El procedimiento a seguir en el caso de acordar la modificación de alguno de los contratos será el establecido en el artículo 211 del TRLCSP, en relación con el artículo 108 también del TRLCSP.

A los efectos previstos en el artículo 88 del TRLCSP, el valor estimado del contrato, distribuido por lotes, es el siguiente:

LOTE	AMBITO SUBJETIVO	VALOR ESTIMADO
1	Ministerio del Interior y Ministerio de Defensa	64.773.680,00 €
2	Ministerio de Economía y Competitividad, Ministerio de Industria, Energia y Turismo y Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas	36.003.030,00 €
3	Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, Ministerio de la Presidencia y Presidencia del Gobierno, Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y Ministerio de Justicia	34.558.339,00 €
4	Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, Ministerio de Empleo y Seguridad Social y Ministerio de Fomento y Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	35.676.140,00 €
	Total	171.011.189,00 €

Puesto que el valor estimado del presente contrato es superior a doce millones de euros, la celebración del mismo ha sido autorizada por el Consejo de Ministros, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 317.1.a) del TRLCSP.

VII.- Condiciones de aptitud para contratar con el Sector Público (artículo 54 TRLCSP)

Podrán contratar con el sector público las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar, no estén incursas en una prohibición de contratar, y acrediten su solvencia económica, financiera y técnica o profesional.

Los empresarios deberán contar, asimismo, con la habilitación empresarial o profesional que, en su caso, sea exigible para la realización de la actividad o prestación que constituya el objeto del contrato.

1.- Capacidad (artículos 55, 57, 58 y 59 TRLCSP)

Las personas jurídicas sólo podrán ser adjudicatarias de contratos cuyas prestaciones estén comprendidas dentro de los fines, objeto o ámbito de actividad que, a tenor de sus estatutos o reglas fundacionales, les sean propios.

Las empresas no españolas de Estados miembros de la Unión Europea, tendrán capacidad para contratar si, con arreglo a la legislación del Estado en que estén establecidas, se encuentran habilitadas para realizar la prestación de que se trate. Asimismo, cuando la legislación del Estado en que se encuentren establecidas estas empresas exija una autorización especial o la pertenencia a una determinada organización para poder realizar la actividad de que se trate, deberán acreditar que cumplen este requisito.

Las personas físicas o jurídicas de Estados no pertenecientes a la Unión Europea tendrán capacidad de obrar cuando figuren inscritas en el Registro correspondiente, o en su defecto, cuando actúen con habitualidad en el tráfico local en el ámbito de las actividades a las que se extiende el objeto del contrato. Asimismo, deberán justificar que el Estado de procedencia de la empresa extranjera admite a su vez la participación de empresas españolas en la contratación con la Administración y con los entes, organismos o entidades del sector público asimilables a los enumerados en el artículo 3 del TRLCSP, en forma sustancialmente análoga.

Las uniones de empresarios que se constituyan temporalmente al efecto, podrán contratar sin que sea necesaria la formalización de las mismas en escritura pública hasta que se haya efectuado la adjudicación del contrato a su favor. Los empresarios interesados en licitar en unión temporal de empresarios podrán darse de alta en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado, especificando dicha circunstancia.

2.- Prohibiciones para contratar (artículo 60 TRLCSP)

No podrán contratar con el sector público las personas físicas o jurídicas en quienes concurra alguna de las circunstancias previstas en el artículo 60 del TRLCSP.

3.- Requisitos mínimos de solvencia económica y financiera y técnica o profesional

3.1.- Empresarios nacionales y extranjeros no nacionales de un Estado miembro de la Unión Europea

Los licitadores españoles y los extranjeros no comunitarios deberán estar debidamente clasificados, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 65.1 y la disposición transitoria cuarta del TRLCSP. Concretamente:

- Los licitadores que liciten a cualquiera de los lotes deberán estar clasificados en el grupo U, subgrupo 4, categoría D.

A las uniones temporales de empresarios se les exigirá la clasificación de acuerdo con el artículo 59 del TRLCSP.

3.2.- Empresarios extranjeros nacionales de un Estado miembro de la Unión Europea

3.2.1.- Solvencia económica y financiera

Volumen global de negocios, durante cada uno de los tres últimos años, superior a 2.000.000 € para el Lote 1 y superior a 1.000.000 € en los lotes 2, 3 y 4. .

3.2.2.- Solvencia técnica o profesional

- Más de 150 empleados para el lote 1 y 100 para lotes 2, 3 y 4.
- Haber desarrollado, durante los últimos tres años, actividades de gestión de viajes con similares características a los que son objeto de contratación, con Administraciones Públicas o colectividades privadas.

VIII.- Procedimiento de adjudicación

El presente procedimiento de contratación se fundamenta en el artículo 206.3 a) del TRLCSP, en el que se establece que la contratación de los servicios centralizados se efectuará mediante la conclusión del correspondiente contrato.

En aplicación de lo anterior, la adjudicación del servicio se realizará mediante procedimiento abierto, de acuerdo con lo establecido en el artículo 138 del TRLCSP, valorando diversos criterios de adjudicación, además del precio.

IX.- Contenido y presentación de las proposiciones por los licitadores.

1.- Contenido de las proposiciones

Las proposiciones deberán ajustarse a lo previsto en este pliego de cláusulas administrativas particulares.

Asimismo, las proposiciones serán secretas, no pudiendo divulgar el órgano de contratación la información facilitada por los licitadores que hayan designado como confidencial de acuerdo con el artículo 140 del TRLCSP.

Los licitadores podrán presentar ofertas a uno o varios lotes independientes, pudiendo adjudicar a un mismo licitador uno o más lotes si la proposición presentada por éste resulta la económicamente más ventajosa en cada uno de los lotes.

Cada licitador no podrá suscribir más de una proposición para un mismo lote. Tampoco podrá suscribir, para un mismo lote, ninguna propuesta en unión temporal con otros si lo ha hecho individualmente o figurar en más de una unión temporal para licitar a un determinado lote. La infracción de esta norma dará lugar a la no admisión de todas las propuestas por él suscritas.

La proposición constará de **tres** sobres, separados e independientes, debidamente cerrados y firmados por el licitador o persona que lo represente, en los que se indicará:

- **Título del contrato: Agencia de Viajes de la Administración General del Estado. Expediente Nú mero 11/14.**
- **Contenido del sobre:**
  - **Nº 1: Documentación de carácter general**
  - **Nº 2: Oferta relativa a criterios de adjudicación no evaluables mediante fórmulas.**
  - **Nº 3: Oferta relativa a criterios de adjudicación evaluables mediante fórmulas.**
- **Nombre y NIF del licitador, dirección, teléfono y fax.**
- **Nombre y DNI del representante del licitador.**
- **Lotes a los que licita.**

En el caso de licitar a varios lotes, la forma de presentación de las proposiciones, por parte de los licitadores, será la siguiente:

- Presentación de un único sobre Nº 1 "Documentación de carácter general". En el exterior del sobre deberán figurar relacionados, en todo caso, los lotes a los que se licita.

- Presentación de un sobre Nº 2 "Oferta relativa a criterios de adjudicación no evaluables mediante fórmulas", por cada lote a los que se licita. En el exterior de cada uno de los sobres deberá figurar, en todo caso, el lote al que corresponde dicho sobre.

- Presentación de un sobre Nº 3 "Oferta relativa a criterios de adjudicación evaluables mediante fórmulas", por cada lote a los que se licita. En el exterior de cada uno de los sobres deberá figurar, en todo caso, el lote al que corresponde dicho sobre.

El contenido de cada uno de los sobres comprenderá:

Contenido del Sobre Nº 1 "Documentación de carácter general".

Relación en la que se indique el contenido del sobre, enunciado numéricamente.

A. Declaración responsable de cumplimiento de las condiciones establecidas legalmente para contratar con la Administración, de conformidad con lo establecido en el artículo 146.4 y 5 del TRLCSP.

   Esta declaración incluirá además:

   - Declaración responsable del licitador aceptando la comunicación por medios electrónicos y señalando una dirección de correo electrónico para la recepción de avisos de comunicaciones y notificaciones que se efectuarán a través del sistema de comunicaciones por comparecencia electrónica de la Plataforma de Contratación del Sector Público. A estos efectos, los licitadores deberán dar de alta en la Plataforma de Contratación del Sector Público la dirección de correo electrónico declarada, siendo necesario para el acceso a las comunicaciones y notificaciones por comparecencia electrónica el uso de un certificado digital de persona física aceptado por la plataforma de validación @firma (D.N.I. electrónico o F.N.M.T, entre otros).

     En el caso de uniones temporales de empresas, deberá señalarse una única dirección de correo electrónico para estas comunicaciones.

   Se adjunta modelo de declaración como Anexo II de este pliego.

B. En el caso de que se licite en unión temporal de empresas: Compromiso de constitución de Unión Temporal de Empresas (UTE), debiendo estar firmado por los representantes de cada una de las empresas componentes de la UTE.

   Cuando dos o más empresas acudan a la licitación agrupadas en UTE, cada uno de los empresarios que la componen, deberá indicar en documento privado los nombres y circunstancias de los empresarios que la suscriban, la participación de cada uno de ellos, el compromiso de constituirse formalmente en unión temporal, en caso de resultar adjudicatarios, y la persona o entidad que, durante la vigencia del acuerdo marco, ha de ostentar la plena representación de todos ellos frente a la Administración.

En el caso de empresas extranjeras deberán presentar la documentación exigida traducida de acuerdo con lo establecido en el artículo 23 RGLCAP.

Podrán presentarse originales o copias debidamente legalizadas de todos los documentos relacionados anteriormente.

11/14

Contenido del Sobre Nº 2 "Oferta relativa a criterios de adjudicación no evaluables mediante fórmulas."

Relación en la que se indique el contenido del sobre, enunciado numéricamente.

Se incluirá la oferta relativa a los criterios citados anteriormente. Dicha oferta deberá presentarse tanto en soporte papel como en soporte electrónico, e incluirá:

- Un listado de hoteles que no están en las localidades de la tabla "listado de destinos de referencia" correspondiente y listado "Resumen Hoteles fuera Destinos de Referencia". En la Plataforma de Contratación del Sector Público junto al anuncio de licitación de este expediente se adjuntan unos ficheros "Modelo de oferta Lote (1, 2, 3 o 4, según corresponda) SF" en los que se describen las características a las que deben ajustarse estos listados.
- Un **Plan de Puesta en Marcha del Servicio** y un **Plan de Gestión del Servicio**, cuyo contenido se describe en el PPT. Estos planes iran precedidos por un índice y seguirán el esquema propuesto en el en el Anexo III "Criterios de Adjudicación", para los criterios no evaluables mediante fórmula (Tabla III.1. Criterios de adjudicación). Cada plan tendrá una extensión aproximada a 30 páginas.

Se incluirán todos los elementos necesarios que justifiquen el cumplimiento de los requisitos exigidos en el pliego de prescripciones técnicas y toda la documentación que, a juicio del licitador, permita la valoración de los criterios de adjudicación que no sean medibles mediante fórmulas matemáticas de los indicados en el Anexo III.

Las propuestas se ajustarán a las condiciones y contendrán los datos que figuran en el presente pliego, sin perjuicio de hacer constar datos complementarios y adicionales, que se considere oportuno presentar.

Las ofertas se presentarán en soporte papel y en soporte electrónico. . En caso de discrepancia entre los datos del soporte electrónico y del soporte papel serán considerados como válidos exclusivamente los manifestados en soporte papel.

La inclusión en este sobre de datos de contenido económico supondrá la exclusión de la oferta en la licitación.

Contenido del Sobre Nº 3 "Oferta relativa a criterios de adjudicación evaluables mediante fórmulas."

Relación en la que se indique el contenido del sobre, enunciado numéricamente.

En caso de discrepancia entre los documentos electrónicos y documentos en papel presentados, tendrá siempre prevalencia la documentación en papel.

La proposición económica se presentará en caracteres claros, expresada en número y no se aceptarán aquéllas que contengan omisiones, errores o tachaduras que impidan conocer claramente su contenido.

En cualquier caso, se desecharán aquellas ofertas que careciesen de concordancia con la documentación examinada, excedan de los precios unitarios máximos de licitación, varíen sustancialmente el modelo establecido o comporten error manifiesto.

A todos los efectos se entenderá que las ofertas presentadas y en los precios aprobados están incluidos todos los gastos que la empresa deba realizar para la prestación de los servicios contratados (impuestos indirectos incluidos).

La presentación de la proposición supone haber tenido en cuenta en la elaboración de la oferta las obligaciones derivadas de las disposiciones vigentes en materia de protección de empleo, condiciones de trabajo, prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.

Las ofertas económicas se presentarán en soporte papel y en soporte electrónico, teniendo esta documentación carácter contractual. En caso de discrepancia entre los datos del soporte electrónico y del soporte papel serán considerados como válidos exclusivamente los manifestados en soporte papel.

En el Anexo IV se recoge el modelo de oferta.

En la Plataforma de Contratación del Sector público junto con el anuncio de licitación se adjuntarán unos archivos Excel que constituyen el soporte electrónico en el que debe presentarse la oferta económica. ("Modelo de oferta Lote (1, 2, 3 o 4, según corresponda) CF")

2.- Presentación de las proposiciones

Las proposiciones deberán ajustarse a lo previsto en este pliego de cláusulas administrativas particulares, y su presentación supone la aceptación incondicionada por el empresario del contenido de la totalidad de dichas cláusulas o condiciones, sin salvedad ni reserva alguna.

El plazo de admisión de proposiciones será el que figure en el anuncio en la Plataforma de Contratación del Sector Público y en el Boletín Oficial del Estado.

Los pliegos y demás documentación complementaria se pondrán a disposición de los licitadores en el perfil del contratante del órgano de contratación (www.contrataciondelestado.es) garantizando así, el acceso a los mismos por medios electrónicos.

Las proposiciones se presentarán en mano en el Registro General del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (C/ Alcalá, 9 de Madrid), en el plazo indicado en los anuncios de licitación.

Cuando la documentación sea enviada por correo se estará a lo dispuesto en el artículo 80.4 del RGLCAP.

X.- Criterios de adjudicación del contrato.

1.- Criterios de valoración de las proposiciones

Los criterios de valoración que servirán de base para la adjudicación del contrato así como su ponderación se detallan en el Anexo III de este pliego para cada uno de los lotes definidos. En el caso de los criterios evaluables sin fórmula matemática se establece la puntuación máxima que se podrá otorgar en cada subcriterio.

2.- Fórmulas de aplicación en los criterios evaluables mediante la aplicación de fórmulas (precio)

a) Minimizar precio.

La fórmula correspondiente a la función Minimizar Precio es la siguiente:

Para cada elemento a valorar i:

Si $P_{max} = X_{min}$ entonces $C_i = P$

En caso contrario $C_i = P * \left[1 - \left(\frac{X_i - X_{min}}{P_{max} - X_{min}} \right) \right]$

dónde:

P_{max}, es el precio máximo de licitación correspondiente al criterio C (Pareja de destinos), establecido en el Anexo III.

X_{min}, es el mínimo resultante de entre todos los datos aportados por los licitadores en su oferta en el criterio

C.

C_i, la puntuación asignada en base al criterio C (Pareja de destinos) para el elemento i.

P, es la ponderación del criterio C (Pareja de destinos).

X_i, es el precio aportado por el licitador en su oferta, para el criterio C (Pareja de destinos), para el elemento i.

En consecuencia, se asignarán P puntos a la oferta con menor precio en el criterio C (Pareja de destinos evaluada), y al resto de ofertas se les asignarán las puntuaciones según la fórmula anterior, teniendo cero puntos la oferta que iguale el precio de licitación.

b) Valoración de un hotel: Maximizar puntuación de oferta hotelera en una localidad del listado de Destinos de Referencia

Valoración de un hotel = (Valoración localización) + (Valoración disponibilidad para cada grupo de dieta) + (Valoración de descuentos sobre cantidades en RD 462/2002)					
Valoración localización		Si hotel a más de 2.0 km de alguna dirección de referencia=			0
		Si hotel a menos de 2.0 km de alguna dirección de referencia=			3
Valoración disponibilidad	(Valoración disponibilidad Grupo Dieta 1) + (Valoración disponibilidad Grupo Dieta 2) + (Valoración disponibilidad Grupo Dieta 3)		Valoración disponibilidad Grupo Dieta 1	Valoración disponibilidad Grupo Dieta 2	Valoración disponibilidad Grupo Dieta 3
		Hotel de 3 estrellas	1	2	3
		Hotel de 4 estrellas	2	3	4
		Hotel de 5 estrellas	3	4	5
Valoración de descuentos sobre cantidades en RD 462/2002	(Descuento en % Grupo Dieta 1 + Descuento en % Grupo Dieta 2 + Descuento en % Grupo Dieta 3) / 10				

La fórmula correspondiente a la función "Maximizar puntuación de oferta hotelera en una localidad del listado de Destinos de Referencia" es la siguiente:

Para cada elemento a valorar i:

Si $X_{max} = X_{min}$ entonces $L_i = 1$

En caso contrario $L_i = \left[\left(\frac{X_i - X_{min}}{X_{max} - X_{min}}\right)\right]$

dónde:

x_{max}, es el la puntuación máxima resultante de entre todos los datos aportados por los licitadores en su oferta en la localidad L.

X_{min}, es el mínimo resultante de entre todos los datos aportados por los licitadores en su oferta en la localidad L.

L_i, la valoración normalizada asignada a la localidad L para el licitador i.

X_i, es la suma de las valoraciones de los hoteles ofertados por el licitador en su oferta, para la localidad L, para el elemento i.

3.- Procedimiento de valoración de las proposiciones

De acuerdo con el artículo 150.4 del TRLCSP, el procedimiento de adjudicación se articula en varias fases, una

primera fase en la que se procederá a la ponderación de los criterios no evaluables mediante fórmulas y una segunda fase en la que se valorarán los criterios de adjudicación evaluables mediante fórmulas.

La evaluación de las ofertas conforme a los criterios cuya cuantificación dependa de un juicio de valor corresponderá a un grupo de trabajo.

La evaluación de las ofertas conforme a los criterios evaluables de forma automática se realizará tras efectuar previamente la valoración de los criterios que dependan de un juicio de valor, mediante la aplicación de las fórmulas establecidas en el apartado anterior.

XI.- Calificación y valoración de las proposiciones. Propuesta de adjudicación del contrato.

La Comisión Permanente de la Junta de Contratación Centralizada (en adelante Comisión Permanente) calificará la documentación recibida e incluida en el sobre Nº 1 "Documentación de carácter general", a efectos de comunicar los defectos u omisiones subsanables que aprecie y, en su caso, determinar los licitadores que deban ser excluidos del procedimiento.

El acto público de apertura del sobre Nº 2 "Oferta no evaluable mediante fórmulas" tendrá lugar en la fecha y hora que figure en el anuncio de licitación, ante la Comisión Permanente. En este acto, se hará entrega de los sobres al grupo de trabajo encargado de emitir el informe de valoración pertinente.

El acto público de apertura del sobre Nº 3 "Oferta evaluable mediante fórmulas" tendrá lugar en la fecha y hora que figure en el anuncio de licitación, ante la Comisión Permanente.

La Comisión Permanente valorará las proposiciones de cada uno de los lotes, de acuerdo con los criterios previstos y las clasificará por orden decreciente de valoración.

En el caso de que varias empresas licitadoras empaten, en cuanto a la proposición económicamente más ventajosa, tendrán preferencia en la adjudicación aquellas empresas que hayan declarado tener en su plantilla un número de trabajadores con discapacidad superior al 2 por cien.

Si varias empresas licitadoras, de las que hubieran empatado en cuanto a la proposición económicamente más ventajosa, declaran tener relación laboral con personas con discapacidad en un porcentaje superior al 2 por cien, tendrá preferencia en la adjudicación el licitador que disponga del mayor porcentaje de trabajadores fijos con discapacidad en su plantilla.

De persistir el empate tras la aplicación del criterio anterior, o bien, en el supuesto de que ninguna de las empresas solicitase la aplicación de la preferencia en la adjudicación regulada en la disposición adicional cuarta del TRLCSP, se acudirá para dirimir el empate a la mayor puntuación otorgada, de conformidad con el siguiente orden:

- Criterios evaluables mediante la aplicación de fórmulas matemáticas

  Se atenderá a la puntuación obtenida en los criterios evaluables mediante la aplicación de fórmulas matemáticas, en este caso se adjudicará a aquella oferta que obtuviese mayor puntuación en el criterio económico.

- Criterios evaluables sin aplicación de fórmulas matemáticas

  En el supuesto de que persista el empate, se atenderá a la puntuación obtenida en los criterios evaluables sin aplicación de fórmulas matemáticas, en el orden establecido en el Anexo III.

De persistir el empate tras la aplicación del criterio anterior, se dirimirá por sorteo.

A la vista de la clasificación por orden decreciente de valoración de las proposiciones, la Comisión Permanente propondrá al órgano de contratación la adjudicación a favor de los licitadores que hayan sido seleccionados como empresas adjudicatarias para cada uno de los lotes y requerirá a los licitadores seleccionados para que, en el plazo máximo de diez días hábiles, a contar desde el siguiente a aquel en que haya recibido el requerimiento presente la documentación relacionada a continuación.

En el caso de empresas extranjeras deberán presentar la documentación exigida traducida al castellano de forma oficial conforme al artículo 23 RGLCAP.

Podrán presentarse originales o copias debidamente legalizadas de todos los documentos relacionados a continuación.

1.- Documentación acreditativa del cumplimiento de requisitos previos

1.1.- Documentación necesaria para acreditar la personalidad y capacidad de obrar

Personas físicas

Las personas físicas acreditarán su personalidad mediante la presentación de su DNI o documento equivalente.

Personas jurídicas españolas

En el caso de personas jurídicas españolas acreditarán su capacidad de obrar mediante escritura de constitución, estatutos o acto fundacional en su caso, inscritas en el Registro Mercantil, cuando este requisito sea exigible conforme a la legislación mercantil que le sea aplicable. Si no lo fuera, la acreditación de la capacidad de obrar se realizará mediante escritura o documento de constitución, de modificación, estatutos o acto fundacional, en el que consten las normas por las que se regula su actividad, inscritos en su caso, en el correspondiente Registro Oficial.

Asimismo, deberán acompañar fotocopia del número de identificación fiscal.

Empresarios no españoles nacionales de un Estado Miembro de la Unión Europea

Si los licitadores pertenecen a un Estado miembro de la Unión Europea distinto de España o es signatario del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, la capacidad de obrar se acreditará mediante su inscripción en el registro procedente, de acuerdo con la legislación del Estado donde estén establecidos, o la presentación de las certificaciones que se indican en el anexo I del RGLCAP, en función de los diferentes contratos.

Demás empresarios extranjeros

Los demás licitadores extranjeros acreditarán su capacidad de obrar mediante informe de la Misión Diplomática Permanente de España en el Estado correspondiente o de la Oficina Consular en cuyo ámbito territorial radique el domicilio de la empresa en el que se haga constar que figura inscrita en el Registro correspondiente o en su defecto que actúa con habitualidad en el tráfico local en el ámbito de las actividades a las que se extiende el objeto del contrato.

Asimismo, las empresas de Estados no signatarios del Acuerdo sobre Contratación Pública de la Organización Mundial de Comercio deberán acompañar informe de reciprocidad expedido por la Misión Diplomática Permanente española, que justifique que el Estado de procedencia de la empresa extranjera admite, a su vez, la participación de empresas españolas en la contratación con la Administración y con los entes, organismos o

entidades del sector público asimilables a los enumerados en el artículo 3 del TRLCSP en forma sustancialmente análoga.

1.2.- Documentación necesaria para acreditar la representación.

Poder notarial del representante legal, justificativo de las facultades que ostenta, inscrito, en su caso, en el Registro Mercantil y fotocopia de su DNI o documento equivalente.

1.3.- Acreditación de las habilitaciones, licencias o permisos legalmente necesarios

Los licitadores deberán presentar los correspondientes documentos que acrediten la habilitación empresarial o profesional que, en su caso, sea exigible para la realización de la actividad o prestación que constituya el objeto del contrato.

1.4.- Documentación acreditativa de la solvencia económica y financiera y técnica o profesional

1.4.1- Empresarios nacionales y extranjeros no nacionales de un Estado miembro de la Unión Europea

Los licitadores españoles y los extranjeros no comunitarios acreditarán su solvencia económica y financiera y técnica o profesional presentado certificado de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa, acreditativo de que la empresa se encuentra clasificada en el grupo, subgrupo y categoría exigida. Asimismo, deberán aportar una declaración responsable relativa a la vigencia del mismo.

1.4.2.- Empresarios extranjeros nacionales de un Estado miembro de la Unión Europe

- Solvencia económica y financiera:

Declaración sobre el volumen global de negocios, referido como máximo a los tres últimos ejercicios disponibles, en función de la fecha de creación.

La declaración sobre el volumen global de negocios deberá acreditar el cumplimiento de las condiciones exigidas en la cláusula VII.3.2.1.

Si por alguna razón justificada, el licitador no está en condiciones de presentar las referencias solicitadas, se le autorizará a acreditar su solvencia económica y financiera por medio de cualquier otro documento que se considere apropiado por el órgano de contratación.

- Solvencia técnica o profesional:

Declaración relativa a los contratos exigidos como mínimo en la cláusula VII.3.2.2

1.5.- Licitación en Unión Temporal de Empresas

Cuando dos o más empresas acudan a la licitación agrupadas en unión temporal de empresas, cada uno de los empresarios que la componen deberá acreditar su personalidad, capacidad, representación, habilitaciones exigidas, así como el cumplimiento de normas de garantía de calidad y gestión medioambiental.

Cada uno de los empresarios deberá acreditar además su solvencia económica y financiera y técnica o profesional. A efectos de la determinación de la solvencia de la unión temporal se acumularán las características acreditadas para cada uno de los integrantes de la misma, de acuerdo con el artículo 24 del RGLCAP.

1.6.- Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado (ROLECE)

De acuerdo con la Orden EHA/1490/2010, de 28 de mayo, por la que se regula el funcionamiento del Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado (ROLECE), los licitadores inscritos en el mismo, podrán acreditar la personalidad, capacidad de obrar, representación, habilitaciones exigibles, solvencia económica y financiera, así como la ausencia de prohibiciones de contratar, en la forma prevista en dicha orden.

En el supuesto en que se presente certificado de inscripción en el ROLECE, deberá presentarse declaración responsable de los licitadores en la que se ponga de manifiesto que las circunstancias detalladas en el certificado no han experimentado variación alguna hasta la fecha de emisión de la declaración.

2.- Documentación acreditativa del artículo 151.2 del TRLCSP

2.1.- Documentación acreditativa de hallarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

- Certificado positivo de encontrarse al corriente de sus obligaciones tributarias a efectos de contratar con el Sector Público, de acuerdo con lo establecido en el artículo 151.2 del TRLCSP y en el artículo 13 del RGLCAP.

  El presente certificado podrá ser presentado por el licitador, o bien autorizar al órgano de contratación para obtenerlo de forma directa.

- Alta referida al ejercicio corriente o último recibo del Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE), o en su caso, alta y declaración de estar exento del pago del IAE.

- Declaración responsable de no haberse dado de baja en el IAE, o en su caso de no estar obligado a presentar el alta en el IAE.

2.2.- Documentación acreditativa de hallarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones con la Seguridad Social.

- Certificado positivo de que no tiene pendiente de ingreso ninguna reclamación por deudas ya vencidas con la Seguridad Social, a los efectos de lo establecido en la letra d) del apartado 1 del artículo 60 del TRLCSP.

  El presente certificado podrá ser presentado por el licitador, o bien autorizar al órgano de contratación para obtenerlo de forma directa.

2.3.- Garantía definitiva, conforme a lo previsto en la cláusula XIII de este pliego.

2.4.- Pago de los gastos del anuncio de licitación en el Boletín Oficial del Estado.

Los adjudicatarios deberán formalizar el pago de los gastos del anuncio del contrato en el Boletín Oficial del Estado. El importe de los gastos de publicidad ascenderá como máximo a 2.500,00 €, distribuyéndose este coste entre todas las empresas adjudicatarias.

2.5.- UTES:

Escritura pública de constitución así como el nombramiento de un representante o apoderado único de la unión con poderes bastantes para ejercitar los derechos y cumplir las obligaciones que se deriven del contrato hasta la extinción del mismo.

2.6.- Otros documentos

Los adjudicatarios deberán acreditar la suscripción del seguro previstos en la cláusula 4.8 del PPT y aportar detalle de la poliza.

XII.- Adjudicación del contrato.

El órgano de contratación, mediante resolución motivada, adjudicará el contrato a la oferta económicamente más ventajosa para cada lote, lo que se notificará a los participantes en la licitación y se publicará simultáneamente en el perfil del contratante de la Junta de Contratación Centralizada – Dirección General de Racionalización y Centralización de la Contratación, http:// www.contrataciondelestado.es, indicando el plazo de formalización del contrato, según lo dispuesto en el artículo 151.4 del TRLCSP.

La notificación de la adjudicación, se realizará por correo electrónico, a las direcciones indicadas en las declaraciones responsables de cumplimiento de las condiciones establecidas legalmente para contratar con la Administración, incluidas en el sobre Nº 1 "Documentación de carácter general".

No podrá declararse desierta la licitación cuando exista alguna oferta o proposición que sea admisible, de acuerdo con los criterios que figuran en el pliego.

Las personas físicas o jurídicas cuyos derechos o intereses legítimos se hayan visto perjudicados o puedan estar afectados por las decisiones de la Administración, podrán solicitar, ante el órgano competente para resolver el recurso especial en materia de contratación, la adopción de medidas provisionales para corregir infracciones de procedimiento o para impedir que se causen otros perjuicios a los intereses afectados, incluidas las medidas destinadas a suspender o a hacer que se suspenda el procedimiento de adjudicación del contrato o la ejecución de cualquier decisión adoptada por los órganos de contratación. Esta solicitud podrá formularse antes de presentar el recurso especial en materia de contratación que regula el artículo 40 y siguientes del TRLCSP.

XIII.- Garantías.

El adjudicatario de cada lote deberá acreditar la constitución de la garantía definitiva por importe de:

- Lote 1: 100.000 €
- Lote 2: 50.000 €
- Lote 3: 50.000 €
- Lote 4: 50.000 €

La constitución de la garantía definitiva se realizará a favor del Órgano de Contratación (Junta de Contratación Centralizada – Dirección General de Racionalización y Centralización de la Contratación, NIF: S2801213F) en alguna de las formas establecidas en los artículos 96 y 98 del TRLCSP y art. 55 y siguientes del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas y se depositará en la Caja General de Depósitos (art. 96.1. TRLCSP).

La garantía definitiva responderá de los conceptos mencionados en el artículo 100 del TRLCSP y, en su caso, será repuesta o ampliada en la cuantía que corresponda, conforme a lo dispuesto en el artículo 99 del TRLCSP, incurriendo el adjudicatario en caso contrario en causa de resolución (art. 223. f) TRLCSP).

Cuando la garantía no sea bastante para satisfacer las responsabilidades a las que está afecta, la Administración procederá al cobro de la diferencia mediante el procedimiento administrativo de apremio.

Cuando las garantías se presten por personas o entidades distintas del adjudicatario quedarán igualmente

sujetas a las responsabilidades del artículo 100 del TRLCSP, aplicándose lo dispuesto en el artículo 96 de dicho Texto Refundido.

La garantía no será devuelta o cancelada hasta que se haya cumplido satisfactoriamente el contrato y el plazo de garantía o resuelto éste sin culpa del contratista (art. 102.1 TRLCSP).

Teniendo en cuenta la naturaleza de la prestación que se contrata se fija un plazo de garantía de tres meses durante el cual, si se acreditase la existencia de vicios o defectos en los trabajos efectuados, el órgano de contratación reclamará al contratista la subsanación de los mismos.

XIV.- Formalización del contrato.

El contrato correspondiente a cada lote se perfeccionará con su formalización, en documento administrativo con cada uno de los adjudicatarios, una vez transcurrido el plazo de quince días hábiles desde que se remita la notificación de la adjudicación a los licitadores, sin que se hubiera interpuesto recurso que suponga la suspensión de la adjudicación del contrato.

Cumplido lo anterior, el órgano de contratación, requerirá a los adjudicatarios para que formalicen el contrato correspondiente a cada lote dentro del plazo máximo de cinco días, a contar desde el siguiente a aquel en que hubiera recibido el requerimiento por parte de la Administración.

La formalización del contrato de cada lote se publicará en la Plataforma de Contratación del Sector Público y en el BOE.

El contrato correspondiente a cada lote podrá formalizarse en escritura pública cuando lo soliciten los contratistas, siendo a su costa los gastos derivados de su otorgamiento.

Cuando el contrato correspondiente a cada lote no se formalice en el plazo fijado por causas imputables a los contratistas, la Administración considerará que el licitador ha retirado su oferta, con las consecuencias establecidas, en su caso, en el artículo 60 del TRLCSP. Si las causas de la no formalización son imputables a la Administración, ésta indemnizará al contratista por los daños y perjuicios ocasionados por la demora.

No podrá iniciarse la ejecución del contrato correspondiente a cada lote sin su formalización previa.

XV.- Ejecución del contrato y órgano responsable. Cesión y subcontratación.

1.- Ejecución del contrato

Los contratos correspondientes a cada lote se realizarán a riesgo y ventura de los contratistas con sujeción a las cláusulas de este pliego y a las del PPT, siguiendo las instrucciones que para su interpretación dé el órgano de contratación.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 89 del TRLCSP, y con la documentación obrante en el expediente, no procede la revisión de precios.

No obstante se podrán repercutir los incrementos de tasas aeroportuarias previa comunicación y aceptación por el órgano de contratación.

Los contratistas tendrán derecho a conocer y ser oídos sobre las observaciones que se formulen en relación con el cumplimiento de la prestación contratada.

2.- Órgano responsable del contrato

En cada uno de los lotes, el órgano responsable del contrato, con las competencias específicamente referidas en el artículo 52 del TRLCSP y aquellas que el órgano de contratación le atribuyera durante la ejecución del contrato, será la Comisión de seguimiento del Lote (CSL).

Ésta estará compuesta por un representante de la Dirección General de Racionalización y Centralización de la Contratación y un representante de cada uno de los Ministerios incluidos en el ámbito subjetivo del lote. En las sesiones que se celebren se podrá solicitar la asistencia de representantes del resto de entidades y organismos que forman parte del ámbito subjetivo del contrato.

Las sesiones de esta Comisión se convocarán por el presidente al menos dos veces al año durante la vigencia del contrato.

Esta Comisión elaborará una memoria anual de seguimiento del presente contrato, en la que se detallará la información relativa al volumen total de gasto efectuado en el último ejercicio presupuestario, fechas en las que se han efectuado los principales servicios e importe de los mismos, volumetría de los diferentes tipos de servicios y ahorros estimados obtenidos, así como propuesta de mejoras en la gestión del contrato o a tener en cuenta en la definición de los futuros contratos. Dicha memoria se elevará para conocimiento a la Junta de Contratación Centralizada y al titular de la DGRCC.

Asimismo, se establece, con la finalidad de que el seguimiento inmediato de la ejecución del contrato sea viable como responsables del seguimiento del servicio (RSS) al órgano administrativo que se designe en cada uno de los Centros Gestores del contrato, definidos en el Anexo I del presente pliego.

El RSS tendrá funciones de interlocución con el contratista de carácter ordinario, remisión de información a la CSL sobre la ejecución del mismo, y propuesta a la CSL de medidas a adoptar en relación con las facultades y prerrogativas de la Administración durante la ejecución del contrato, para su valoración y traslado, en su caso, al órgano de contratación.

3.- Cesión y subcontratación

La celebración de subcontratos se ajustará a lo establecido en el artículo 227 del TRLCSP.

La cesión del contrato correspondiente de cada lote se regulará según lo dispuesto en el art. 226 del TRLCSP.

XVI.- Realización del servicio y pago.

El contrato se entenderá cumplido por el contratista cuando éste haya realizado, de acuerdo con los términos del mismo y a satisfacción de la Administración, la totalidad de la prestación.

La Administración determinará si la prestación realizada por el contratista se ajusta a las prescripciones establecidas para su ejecución y cumplimiento, requiriendo, en su caso, la realización de las prestaciones contratadas y la subsanación de los defectos observados con ocasión de su recepción.

Si los trabajos efectuados no se adecuan a la prestación contratada, como consecuencia de vicios o defectos imputables al contratista, la administración podrá rechazar la prestación, quedando exenta de la obligación de pago y teniendo derecho, en su caso, a la recuperación del precio satisfecho hasta la fecha.

La constatación de la prestación del servicio exigirá por parte de la Administración un acto formal y positivo de recepción o conformidad dentro del mes siguiente a la realización del objeto del contrato.

La empresa adjudicataria facturará a los Ministerios y Organismos cada servicio como una factura por cada tipo de servicio y viajero. Es decir, se solicita una factura separada para alojamiento y otra para medios de transporte, a no ser que el Centro Gestor peticionario prefiera establecer otro sistema de facturación al comienzo del contrato o en otro momento por circunstancias especiales.

En la factura debe constar el detalle y total desglose de cada servicio, los datos de identificación del viajero y otros datos de interés.

Las facturas deben presentarse en el registro administrativo que designe cada Centro Gestor destinatario del servicio dentro del plazo legalmente establecido.

No serán atendidos por la Administración aquellos pagos que no hayan sido autorizados mediante una "orden de servicio" o aprobados por el órgano competente en el caso de otros servicios.

XVII.- Penalidades.

Al amparo de lo establecido en el artículo 212 del TRLCSP el contrato quedará sujeto al régimen de penalidades previstos en el Anexo V.

Las penalidades se impondrán por acuerdo inmediatamente ejecutivo del órgano de contratación, a propuesta de la CSL, y se harán efectivas por retención de los pagos y de no ser posible sobre la garantía.

La constitución en mora no precisará intimación previa por parte de la Administración.

XVIII.- Resolución del contrato

La resolución del contrato correspondiente a cada lote podrá tener lugar por incumplimiento de las cláusulas de los pliegos que lo regulan y en los supuestos señalados en los artículos 223 y 308 del TRLCSP.

Será causa de resolución la utilización de los locales cedidos por la Administración para otros servicios, usos o finalidades distintos de los previstos en el PPT.

Será causa de resolución del contrato el incumplimiento de la obligación del contratista de guardar sigilo respecto de los datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato y de los que tenga conocimiento con ocasión del mismo.

Cada vez que el importe de las penalidades impuestas para cada lote, con arreglo a lo dispuesto en la cláusula anterior, alcancen un múltiplo del 5 % del precio del contrato, la Administración podrá optar por la resolución del contrato o por la imposición de nuevas penalidades.

En el caso de que el contratista incurra en demora, respecto al cumplimiento del plazo de ejecución del contrato, por causas imputables a él mismo, la Administración podrá optar por la resolución del contrato o por la imposición de las penalidades establecidas en la cláusula anterior.

Una vez acordada la resolución del contrato, será de aplicación los efectos previstos en los artículos 225 y 309 del TRLCSP.

Las responsabilidades, daños y perjuicios a que diere lugar el incumplimiento de las obligaciones por parte del contratista, se harán efectivas, en cuanto no alcanzara la garantía para cubrirlos, mediante la ejecución sobre el patrimonio del contratista.

XIX.- Derechos y obligaciones de las partes

C/ Alcalá 5, 4ª planta
28014 – Madrid
TEL: 91 595 81 00
FAX: 91 595 88 50

1.- Reglas especiales respecto del personal laboral de la empresa contratista

La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, la sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

Si durante la ejecución del contrato fuera preciso realizar alguna sustitución de personal, la empresa adjudicataria lo hará manteniendo los mismos requisitos solicitados en el PPT para el perfil sustituido y siempre previo acuerdo con la AGE garantizando un periodo mínimo de una semana de solapamiento entre la persona saliente y la entrante a acordar entre la AGE y la empresa adjudicataria para permitir el traspaso de conocimientos.

La empresa contratista velará especialmente porque los trabajadores designados por la empresa para la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

La empresa contratista deberá designar al menos un coordinador técnico o responsable, integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

- Actuar como interlocutor de la empresa contratista frente al responsable del contrato canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo designado por la empresa para la ejecución del contrato, de un lado, y el responsable del contrato, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

- Distribuir el trabajo entre el personal designado para la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

- Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.

A la extinción del contrato no podrá producirse, en ningún caso, la consolidación del personal que la empresa haya destinado a realizar el servicio. Si la Administración fuese condenada o sancionada, por acciones de la empresa contratista o de los trabajadores, debido a incumplimientos de las obligaciones asumidas por la empresa en este ámbito, ésta deberá indemnizar a la Administración.

2.- Otras obligaciones a asumir por los contratistas

Los contratistas deberán cumplir cuantas obligaciones fiscales y protección del medio ambiente sean aplicables, tanto vigentes, como aquellas que se promulguen durante la ejecución de los trabajos.

Será obligación de los contratistas indemnizar todos los daños y perjuicios que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato.

Las empresas contratistas responderán del deterioro del mobiliario o material ocasionado por su personal en la prestación del servicio que se contrata, reparándolo a su cargo.

La empresa contratista se someterá a las normas de acceso y control existentes en dichas dependencias.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el contratista se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el centro directivo a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse, así como de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Los contratistas deben respetar el carácter confidencial de la información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato, que por el órgano de contratación se determine como tal, debiendo mantener dicha confidencialidad durante 5 años desde el conocimiento de la misma.

Teniendo en cuenta que la ejecución del contrato implica tratamiento de datos de carácter personal, los contratistas tendrán la consideración de encargados del tratamiento, quedando obligados al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal en los términos indicados en la disposición adicional vigésimo sexta del TRLCSP.

XX.- Prerrogativas de la Administración, régimen de invalidez, régimen de recursos y jurisdicción competente.

1.- Prerrogativas de la Administración.

El órgano de contratación tendrá la prerrogativa de interpretar el contrato, resolver las dudas que ofrezca su cumplimiento, modificarlo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 105 y siguientes del TRLCSP, acordar su resolución y determinar los efectos de ésta.

Los acuerdos correspondientes pondrán a fin a la vía administrativa y serán inmediatamente ejecutivos.

2.- Régimen de invalidez.

Puesto que se trata de un contrato de servicios comprendidos en la categoría 20 del anexo II del TRLCSP, además de los supuestos de invalidez regulados en los artículos 31 a 36 del TRLCSP, el presente contrato podrá ser objeto de declaración de nulidad, en los supuestos y de conformidad con el procedimiento regulado en los artículos 37 a 39 del TRLCSP.

En este caso, el conocimiento y resolución de las eventuales cuestiones de nulidad interpuestas corresponderá al Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales.

3.- Régimen de recursos y jurisdicción competente.

Conforme al artículo 40.1 TRLCSP, los actos relacionados en el artículo 40.2 del TRLCSP podrán ser objeto de recurso especial en materia de contratación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 40 y siguientes del TRLCSP.

No procederá la interposición de recursos administrativos ordinarios contra los actos relacionados en el artículo 40.2 del TRLCSP.

La interposición del recurso especial en materia de contratación, previo a la interposición del recurso contencioso administrativo, tendrá carácter potestativo.

El conocimiento y resolución de los recursos especiales en materia de contratación interpuestos corresponderá al Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

ANEXO I. ÁMBITO SUBJETIVO DEL CONTRATO, FECHAS PREVISTAS DE INICIO PARA CADA UNO DE LOS MINISTERIOS Y ORGANISMOS INCLUIDOS, DIVISIÓN POR LOTES Y AGRUPACIÓN POR CENTROS GESTORES.

Ministerio	Organismo	Fecha de incorporación
MINTERIOR	MINISTERIO DE INTERIOR = MINTERIOR	01/03/2015
	JEFATURA CENTRAL DE TRÁFICO	01/03/2015
	GERENCIA DE INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTO DE LA SEGURIDAD DEL ESTADO	01/03/2015
MDEFENSA	MINISTERO DE DEFENSA = MDEFENSA	01/10/2015
	INSTITUTO DE VIVIENDA, INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DE LA DEFENSA = INVIED	01/10/2015
	INSTITUTO SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS = ISFAS	01/10/2015
	INSTITUTO NACIONAL DE TÉCNICA AEROESPACIAL = INTA	31/12/2016
MINECO	MINISTERIO DE ECONOMÍA Y COMPETITIVIDAD = MINECO	01/03/2015
	INSTITUTO DE SALUD CARLOS III	01/03/2015
	INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA = INE	23/08/2015
	INSTITUTO DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA DE CUENTAS = ICAC	01/01/2015
	INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN Y TECNOLOGÍA AGRARIA Y ALIMENTARIA = INIA	01/03/2015
	ICEX ESPAÑA EXPORTACIÓN E INVERSIONES	01/10/2015
	CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS = CSIC	16/09/2015
	CENTRO DE INVESTIGACIONES ENERGÉTICAS, MEDIOAMBIENTALES Y TECNOLÓGICAS = CIEMAT	01/10/2015
	INSTITUTO ESPAÑOL DE OCEANOGRAFÍA = IEO	01/01/2015
	INSTITUTO GEOLÓGICO Y MINERO DE ESPAÑA = IGME	01/01/2015
MINETUR	MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO = MINETUR	01/06/2015
	OFICINA ESPAÑOLA DE PATENTES Y MARCAS = OEPM	21/08/2015
	INSTITUTO DE TURISMO DE ESPAÑA = TURESPAÑA	01/06/2015
	INSTITUTO PARA LA REESTRUCTURACIÓN DE LA MINERÍA DEL CARBÓN = IRMC	01/06/2015
	RED.ES	01/06/2015
	CENTRO ESPAÑOL DE METROLOGÍA = CEM	01/06/2015
	INSTITUTO PARA LA DIVERSIFICACIÓN Y EL AHORRO ENERGÉTICO = IDAE	01/03/2015
MINHAP	MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS = MINHAP	01/03/2015
	INSTITUTO DE ESTUDIOS FISCALES = IEF	01/03/2015
	PARQUE MÓVIL DEL ESTADO = PME	01/03/2015
	COMISIONADO PARA EL MERCADO DE TABACOS = CMT	01/03/2015
	FÁBRICA NACIONAL DE MONEDA Y TIMBRE = FNMT	01/03/2015

	AGENCIA ESTATAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA = AEAT	01/01/2015
	INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS = INAP	01/03/2015
	AGENCIA ESTATAL DE EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS = AEVAL	01/01/2015
	MUTUALIDAD GENERAL DE FUNCIONARIOS CIVILES DEL ESTADO = MUFACE	01/01/2015
MAEC	MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES Y COOPERACIÓN = MAEC	01/01/2015
	OBRA PÍA DE LOS SANTOS LUGARES DE JERUSALEN	01/01/2015
	AGENCIA ESPAÑOLA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL Y PARA EL DESARROLLO = AECID	11/03/2015
	INSTITUTO CERVANTES	01/10/2015
MPRESIDENCIA Y PG	MINISTERIO DE PRESIDENCIA Y PRESIDENCIA DE GOBIERNO = MPRESIDENCIA Y PG	01/08/2015
	AGENCIA ESTATAL BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO = AEBOE	01/08/2015
	CENTRO DE ESTUDIOS POLÍTICOS Y CONSTITUCIONALES = CEPC	01/08/2015
	CENTRO DE INVESTIGACIONES SOCIOLOGICAS = CIS	01/08/2015
	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DEL PATRIMONIO NACIONAL = CAPN	01/08/2015
MECD	MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE = MECD	02/03/2015
	MUSEO NACIONAL DEL PRADO	01/11/2016
	BIBLIOTECA NACIONAL DE ESPAÑA = BNE	02/03/2015
	AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE LA SALUD EN EL DEPORTE = AEPSAD	01/03/2015
	MUSEO NACIONAL CENTRO DE ARTE REINA SOFÍA	01/03/2015
	INSTITUTO NACIONAL DE LAS ARTES ESCÉNICAS Y LA MÚSICA = INAEM	02/03/2015
	INSTITUTO DE LA CINEMATOGRAFÍA Y LAS ARTES AUDIOVISUALES = ICAA	02/03/2015
	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA = UNED	01/03/2015
	GERENCIA DE INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTOS DE CULTURA	02/03/2015
	PROGRAMAS EDUCATIVOS EUROPEOS	01/01/2015
	UNIVERSIDAD INTERNACIONAL MENÉNDEZ PELAYO = UIMP	01/03/2015
	CONSEJO SUPERIOR DE DEPORTES = CSD	01/07/2015
MJUSTICIA	MINISTERIO DE JUSTICIA = MJUSTICIA	04/02/2015
	AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS = APD	01/06/2015
	CENTRO DE ESTUDIOS JURÍDICOS = CEJ	06/06/2015
	MUTUALIDAD GENERAL JUDICIAL = MUGEJU	01/01/2015
MAGRAMA	MINISTERIO DE AGRICULTURA, ALIMENTACIÓN Y MEDIO AMBIENTE = MAGRAMA	01/04/2015
	FONDO ESPAÑOL DE GARANTÍA AGRARIA = FEGA	01/04/2015
	ENTIDAD ESTATAL DE SEGUROS AGRARIOS = ENESA	01/04/2015
	AGENCIA ESTATAL DE METEOROLOGÍA = AEMET	01/04/2015
	CONFEDERACIÓN HIDROGRÁFICA DEL TAJO	01/04/2015
	MANCOMUNIDAD DE LOS CANALES DEL TAIBILLA	01/04/2015

	CONFEDERACIÓN HIDROGRÁFICA DEL CANTÁBRICO	01/04/2015
	CONFEDERACIÓN HIDROGRÁFICA DEL DUERO	01/04/2015
	CONFEDERACIÓN HIDROGRÁFICA DEL EBRO	01/04/2015
	CONFEDERACIÓN HIDROGRÁFICA DEL GUADALQUIVIR	01/04/2015
	CONFEDERACIÓN HIDROGRÁFICA DEL GUADIANA	01/04/2015
	CONFEDERACIÓN HIDROGRÁFICA DEL JUCAR	01/04/2015
	CONFEDERACIÓN HIDROGRÁFICA DEL MIÑO-SIL	01/04/2015
	CONFEDERACIÓN HIDROGRÁFICA DEL SEGURA	01/04/2015
	AGENCIA DE INFORMACIÓN Y CONTROL ALIMENTARIOS = AICA	01/04/2015
	PARQUES NACIONALES = OAPPNN	01/04/2015
MEYSS	MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL = MEYSS	01/05/2015
	FONDO DE GARANTÍA SALARIAL = FOGASA	01/01/2015
	SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL = SEPE	01/01/2015
	INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO = INSHT	01/01/2015
	TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL = TGSS	01/01/2015
	INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL = INSS	01/01/2015
	GERENCIA DE INFORMÁTICA DE LA SEGURIDAD SOCIAL = GISS	01/01/2015
	INTERVENCIÓN GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL = IGSS	01/01/2015
	SERVICIO JURÍDICO DE LA SEGURIDAD SOCIAL = SJSS	01/01/2015
	INSTITUTO SOCIAL DE LA MARINA = ISM	01/01/2015
MFOMENTO	MINISTERIO DE FOMENTO = MFOMENTO	18/02/2015
	AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AÉREA = AESA	01/01/2015
	CENTRO DE ESTUDIOS Y DE EXPERIMENTACIÓN DE OBRAS PÚBLICAS = CEDEX	01/01/2015
	CENTRO NACIONAL DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA = CNIG	01/01/2015
MSSSI	MINSTERIO DE SANIDAD SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD = MSSSI	10/06/2015
	AGENCIA ESPAÑOLA DE CONSUMO Y SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN = AECOSAN	10/06/2015
	INSTITUTO NACIONAL DE GESTIÓN SANITARIA = INGESA	10/06/2015
	AGENCIA ESPAÑOLA DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS SANITARIOS = AEMPTS	10/06/2015
	ORGANIZACIÓN NACIONAL DE TRANSPLANTES = ONT	10/06/2015
	CONSEJO DE LA JUVENTUD DE ESPAÑA	01/01/2015
	INSTITUTO DE LA JUVENTUD = INJUVE	15/10/2015
	INSTITUTO DE LA MUJER = INMUJER	01/09/2015
	REAL PATRONATO SOBRE DISCAPACIDAD	01/01/2015
	INSTITUTO DE MAYORES Y SERVICIOS SOCIALES = IMSERSO	01/03/2015

11/14

ANEXO II. MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE DE CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS LEGALMENTE PARA CONTRATAR CON LA ADMINISTRACIÓN

Órgano de Contratación: Junta de Contratación Centralizada – Dirección General de Racionalización y Centralización de la Contratación	
Expediente	***11/14***
Objeto: "Contrato de Agencia de Viajes de la Administración General del Estado"	

D./Dª.:

,

con D.N.I. nº: *,*

En nombre propio o, en su caso, en representación de la persona física/jurídica:

,

con N.I.F: *, y con domicilio en (calle/plaza/etc.):*

, nº: *, Población:* *, Provincia:*

y código postal:

DECLARO RESPONSABLEMENTE

Que a la fecha de finalización del plazo de presentación de proposiciones el firmante de la declaración y la persona física/jurídica a la que represento, y sus administradores y representantes, cumplen con las condiciones legalmente establecidas para contratar con la Administración, de conformidad con lo establecido en el artículo 146.4 y 5 del TRLCSP, y con lo dispuesto en la cláusula VIII del pliego de cláusulas administrativas particulares.

Que ni el firmante de la declaración ni la persona física/jurídica a la que represento, ni ninguno de sus administradores o representantes, se hallan incursos en supuesto alguno a los que se refiere el artículo 60 del TRLCSP, y no forma parte de los Órganos de Gobierno o Administración de la misma ningún alto cargo a los que se refiere la Ley 5/2006, de 10 de abril, de regulación de los conflictos de intereses de los miembros del Gobierno y de los Altos Cargos de la Administración General del Estado o de la Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de Incompatibilidades del Personal al Servicio de las Administraciones Públicas, o se trata de cualquiera de los cargos electivos regulados en la Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, del Régimen electoral general, en los términos establecidos en la misma, hallándose la persona física/jurídica representada al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes.

Que el firmante de la declaración y la persona física/jurídica a la que represento, acepta el medio electrónico como medio de comunicación para la recepción de notificaciones relativas al proceso de licitación del expediente 11/14, indicando a estos efectos la siguiente dirección de correo electrónico a la cual deberán remitirse los avisos correspondientes al envío de dichas notificaciones:.....

Asimismo, declara haber registrado un usuario en la Plataforma de Contratación del Sector Público con la dirección de correo electrónico señalada y disponer de un certificado electrónico aceptado por la plataforma @firma para acceder al contenido de las notificaciones electrónicas.

Y para que así conste y surta los efectos oportunos, expido y firmo la presente declaración en (ciudad), a , de de 201

Fdo.

Rubricar cada una de las hojas de esta declaración

ANEXO III. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.

Estos criterios son comunes a todos los lotes:

	Criterio	Característica a valorar	Puntuación máxima	Criterio de valoración
Criterios de adjudicación evaluables mediante fórmula	**Precios de Viajes**	Precios ofertados en viajes entre parejas de destinos especialmente relevantes.	60	Suma ponderada de la función "**Minimizar precio**" aplicada al precio ofertado para cada pareja de destinos multiplicada por la puntación máxima en este criterio. Ver tablas ***"Parejas de Destinos Especialmente Relevantes"*** según lote: **Tabla III.2 (lote 1), Tabla III.4 (lote 2), Tabla III.6 (lote 3) y Tabla III.8 (lote 4)**
	Amplitud y calidad de la oferta alojamiento en las localidades de la tabla ***"Listado de Destinos de Referencia"***	Cobertura, categoría y ubicación de hoteles ofertados en las localidades de la tabla ***"Listado de Destinos de Referencia"*** que corresponde a cada lote	30	1. Se valorará cada hotel presentado mediante la fórmula "Valoración de un hotel" 2. Se calculará la puntuación obtenida por cada oferta en cada localidad del "Listado de Destinos de Referencia" como la suma de las valoraciones de todos los hoteles presentados en cada localidad. 3. Se aplicará la fórmula "Maximizar puntuación de oferta hotelera en una localidad del listado de Destinos de Referencia." a las puntuaciones obtenidas por cada oferta en cada localidad resultado del punto anterior. 4. Se pondera la puntuación resultante del punto anterior en cada localidad multiplicando por el peso definido para la misma. 5. Se suman las puntuaciones ponderadas resultantes del punto anterior, obtenidas en cada localidad por cada oferta. 6. Se pondera el resultado multiplicando por el peso definido para el criterio "Amplitud y calidad de la oferta alojamiento en las localidades de la tabla "Listado de Destinos de Referencia"
Criterios de adjudicación no evaluables mediante fórmula	**Amplitud y calidad de la oferta alojamiento en localidades <u>no</u> incluidas en el "Listado de Destinos de Referencia"**	Cobertura y categoría de hoteles que <u>no</u> están en las localidades de la tabla ***"Listado de Destinos de Referencia"*** que corresponde a cada lote.	4	Se valorará la amplitud y utilidad de la oferta de hoteles por destinos y la calidad y situación de los hoteles ofertados en cada región o grupo de países.
	Plan de puesta en marcha	**1.Planificación y organización global:** - 1.1 Objetivos, cronograma de actividades y descripción detallada de las mismas	1	Se valorará nivel de detalle, calidad y coherencia.
		2.Equipo de proyecto: - 2.1 Roles, responsabilidades y dimensionamiento.	1	
		3. Pruebas y Procedimiento de Aceptación del Servicio: - 3.1 Pruebas de comunicaciones, de los sitemas de gestión telefónica y online del servicio, de procesos, etc. - 3.2 Procedimiento de Aceptación del Servicio.	1	
	Plan de gestión del servicio	**1. Organización**	1	
		2. Medios: - 2.1 Equipo de proyecto - 2.2 Sistemas - 2.3 Procesos	1	
		3. Diseño del plan: - 3.1 Planificación detallada - 3.2 Solución propuesta. Descripción de actividades. - 3.3 Pruebas - 3.4 Plan de Calidad	1	
	Total		**100**	

Tabla III.1. Criterios de adjudicación

Los precios que se indican en las tablas siguientes son generales, que no tienen en cuenta las circunstancias personales ni laborales del viajero, como por ejemplo la condición de marino, residente en islas, familia numerosa, etc... en cuyo caso el precio será el correspondiente a descontar de la oferta realizada la aportación que hace la administración pública que proceda.

Nacional/ Internacional	Parejas de Destinos	Peso	Precio Máximo (ida + vuelta)*
Nacional	Alicante/Palma de Mallorca	3%	190 €
	Barcelona/Gran Canaria	3%	300 €
	Gran Canaria/Santiago de Compostela	3%	500 €
	Gran Canaria/Sevilla	3%	250 €
	Madrid/Gran Canaria	15%	500 €
	Madrid/Barcelona	1%	220 €
	Madrid/Fuerteventura	3%	520 €
	Madrid/La Coruña	2%	340 €
	Madrid/Palma de Mallorca	3%	250 €
	Madrid/Tenerife	10%	500 €
Internacional	Madrid/Ámsterdam (Holanda)	1%	450 €
	Madrid/Beirut (Líbano)	5%	1.200 €
	Madrid/Buenos Aires (Argentina)	3%	1.800 €
	Madrid/Djibouti (Yibuti)	1%	2.500 €
	Madrid/Dushanbe (Taykistán)	5%	1.160 €
	Madrid/Estrasburgo (Francia)	3%	700 €
	Madrid/Filadelfia (EE.UU.)	3%	1.350 €
	Madrid/DALLAS/Fort Worth (EE.UU)	1%	2.500 €
	Madrid/Jacksonville (EE.UU.)	3%	1.450 €
	Madrid/Kabul (Afganistán)	3%	1.410 €
	Madrid/Lisboa (Portugal)	1%	480 €
	Madrid/Lyon (Francia)	1%	350 €
	Madrid/Miami (EE.UU.)	3%	1.340 €
	Madrid/Múnich (Alemania)	3%	460 €
	Madrid/Norfolk (EE.UU.)	3%	1.750 €
	Madrid/Nueva York (EE.UU.)	1%	1.300 €
	Madrid/Roma (Italia)	1%	550 €
	Madrid/Sarajevo (Bosnia-Herzegovina)	1%	660 €
	Madrid/Stavanger (Noruega)	1%	740 €
	Madrid/Tampa (EE.UU.)	3%	1.700 €
	Madrid/Varsovia (Polonia)	1%	750 €
	Madrid/Viena (Austria)	1%	680 €
	Madrid/Washington (EE.UU.)	5%	2.250 €
	Valencia/Beirut (Líbano)	1%	2.200 €
	TOTAL	100%	

* Precio máximo de un viaje solo ida: 50% precio ida y vuelta (precio final)

Tabla III.2. Parejas de Destinos Especialmente Relevantes. Lote 1

Nacional/Internacional	Destino de Referencia	Dirección de Referencia	Peso
Nacional	Barcelona	Calle Mallorca, 278 08037 - Barcelona	10%
	Cartagena	Calle Real, 26 30201 Cartagena Murcia	5%
	Esplugas de Llobregat	Plaça Santa Magdalena, 8 08950 Esplugues de Llobregat Barcelona	2%
	Ferrol	Plaza de Armas, s/n 15402 Ferrol La Coruña	15%
	Las Palmas	Plaza de la Feria, 24 35071 - Palmas de Gran Canaria, Las (Palmas, Las)	2%
	Madrid	Paseo de la Castellana, 105 28046 - Madrid; Calle de María de Molina, 50 28006 - Madrid; Calle Miguel Angel, 25 28071 - Madrid; Plaza de la Puerta del Sol, s/n 28013 - Madrid; Plaza del Emperador Carlos V, 10 28012 Madrid	20%
	Málaga	Paseo De Sancha, 64 29071 - Málaga	3%
	Puerto de Santa María	Plaza Isaac Peral, 4 11500 El Puerto de Santa María Cádiz	3%
	San Fernando	Carretera de Camposoto s/n. 11100 - San Fernando (Cádiz).	3%
	Sevilla	Plaza de España, S/N (Torre Sur) 41071 - Sevilla	3%
	Valencia	Calle Colón, 60 46004 - Valencia (València/Valencia)	3%
	Zaragoza	Plaza Nuestra Señora del Pilar, S/N 50003 - Zaragoza	3%
Internacional	Bruselas (Bélgica)	Rue de la Science,19 - 1040 Bruselas, Bélgica; Rue de la Loi 155, 1000 Bruxelles, Bélgica	10%
	Buenos Aires (Argentina)	Avenida Presidente J. Figueroa Alcorta 3102 C1425CKX - Ciudad Autónoma de Buenos Aires	3%
	Londres (Reino Unido)	39 Chesham Place London SW1X8SB; Paddington Station, Praed St London W2 1RH Reino Unido;Victoria Station, Victoria St, London SW1E 5ND, Reino Unido; Liverpool Street Station, Liverpool St, London EC2M 7QH, Reino Unido;95- 96 High Holborn London WC1V 6LF	5%
	Múnich (Alemania)	Oberföhringer Str. 45, 81925 München	3%
	París (Francia)	22, Avenue Marceau.- 75008 Paris; 4 Place de la Concorde 75008 Paris; 68 Rue de Rivoli 75004 Paris	5%
	Unterhaching (Alemania)	Deisenhofener Weg 8 82008 Unterhaching	2%
Total			100%

Tabla III.3. Listado de Destinos de Referencia. Lote 1

11/14

Nacional/Internacional	Parejas de Destinos	Peso	Precio Máximo (ida + vuelta) *
Nacional	Madrid/Alicante	1%	300 €
	Madrid/Almería	1%	550 €
	Madrid/Barcelona	1%	220 €
	Madrid/Bilbao	1%	300 €
	Madrid/Granada	1%	480 €
	Madrid/La Coruña	1%	340 €
	Madrid/Santander	1%	450 €
	Madrid/Santiago de Compostela	1%	300 €
	Madrid/Sevilla	1%	260 €
	Madrid/Valencia	1%	300 €
	Madrid/Vigo	2%	300 €
Internacional	Madrid/Addis-Abeba (Etiopía)	2%	1.800 €
	Madrid/Ámsterdam (Holanda)	8%	450 €
	Madrid/Atenas (Grecia)	2%	600 €
	Madrid/Beijing (China)	2%	2.000 €
	Madrid/Belgrado (Serbia)	2%	800 €
	Madrid/Berlín (Alemania)	2%	380 €
	Madrid/Boston (EE.UU.)	2%	2.000 €
	Madrid/Buenos Aires (Argentina)	2%	1.690 €
	Madrid/Cartagena de Indias (Colombia)	2%	1.700 €
	Madrid/Copenhague (Dinamarca)	4%	300 €
	Madrid/Dubai (Emiratos Árabes)	2%	1.700 €
	Madrid/Dublín (Irlanda)	2%	500 €
	Madrid/Frankfurt (Alemania)	4%	470 €
	Madrid/Ginebra (Suiza)	8%	470 €
	Madrid/Hobart (Australia)	2%	2.600 €
	Madrid/Luxemburgo (Luxemburgo)	8%	650 €
	Madrid/Malabo (Guinea Ecuatorial)	2%	1.500 €
	Madrid/México DF (México)	2%	2.000 €
	Madrid/Montevideo (Uruguay)	2%	2.200 €
	Madrid/Múnich (Alemania)	8%	460 €
	Madrid/Nueva York (EE.UU.)	2%	1.300 €
	Madrid/Roma (Italia)	2%	550 €
	Madrid/San Francisco (EE.UU.)	2%	2.000 €
	Madrid/San José de Costa Rica (Costa Rica)	2%	2.000 €
	Madrid/Santo Domingo (República Dominicana)	2%	2.300 €
	Madrid/Seúl (Corea del Sur)	2%	2.000 €
	Madrid/Tokio (Japón)	2%	2.000 €

	Madrid/Viena (Austria)	2%	680 €
	Madrid/Washington (EE.UU.)	2%	2.250 €
	Madrid/Zúrich (Suiza)	2%	500 €
	Total	100%	

* Precio máximo de un viaje solo ida: 50% precio ida y vuelta (precio final)

Tabla III.4. Parejas de Destinos Especialmente Relevantes. Lote 2

Nacional/ Internacional	Destino	Dirección de Referencia	Peso
Nacional	Alicante	Plaza Muntanyeta, 6 03001 - Alicante/Alacant (Alacant/Alicante)	2%
	Barcelona	Calle Mallorca, 278 08037 - Barcelona	5%
	Castellón	Plaza Mª Agustina, 6 12071 - Castellón de la Plana/Castelló de la Plana (Castelló/Castellón)	2%
	Madrid	Paseo de la Castellana, 105 28046 - Madrid; Calle de María de Molina, 50 28006 - Madrid; Calle Miguel Angel, 25 28071 - Madrid; Plaza de la Puerta del Sol, s/n 28013 - Madrid; Plaza del Emperador Carlos V, 10 28012 Madrid	20%
	Santander	Calle Calvo Sotelo, 25 39071 - Santander (Cantabria)	2%
	Sevilla	Plaza de España, S/N (Torre Sur) 41071 - Sevilla	3%
	Tarragona	Plaza Imperial Tárraco, 3 43005 - Tarragona	2%
	Valencia	Calle Colón, 60 46004 - Valencia (València/Valencia)	3%
Internacional	Ámsterdam (Holanda)	Frederiksplein, 34. 1017 XN Ámsterdam	2%
	Beijing (China)	Embajada de España Chaoyang Qu, Sanlitun Lu, 9 100600 Pekín	2%
	Belgrado (Serbia)	Prote Mateje, 45. 11000 - Belgrado, Serbia.	2%
	Bruselas (Bélgica)	Rue de la Science,19 - 1040 Bruselas, Bélgica; Rue de la Loi 155, 1000 Bruxelles, Bélgica	15%
	Buenos Aires (Argentina)	Avenida Presidente J. Figueroa Alcorta 3102 C1425CKX - Ciudad Autónoma de Buenos Aires	2%
	Durban (Sudáfrica)	10 Walnut Rd Durban 4001 Sudáfrica	2%
	Helsinki (Finlandia)	Kalliolinnantie 6 00140 Helsinki	2%
	Londres (Reino Unido)	39 Chesham Place London SW1X8SB; Paddington Station, Praed St London W2 1RH Reino Unido;Victoria Station, Victoria St, London SW1E 5ND, Reino Unido; Liverpool Street Station, Liverpool St, London EC2M 7QH, Reino Unido;95-96 High Holborn London WC1V 6LF	5%
	Luxemburgo (Luxemburgo)	4, Bld. Emmanuel Servais. 2535 Luxemburgo.B.P.: 290. 2012 Luxemburgo.	5%
	Maastricht (Países Bajos)	Eipa - European Institute of Public Administration Onze Lieve Vrouweplein 22 6211 HE Maastricht	2%
	París (Francia)	22, Avenue Marceau.- 75008 Paris; 4 Place de la Concorde 75008 Paris; 68 Rue de Rivoli 75004 Paris	10%
	Roma (Italia)	Palacio Borghese, Largo della Fontanella di Borghese, nº 19 - 00186 Roma	2%
	San Francisco (EE.UU.)	1405 Sutter St., San Francisco. California 94109.	2%
	Utrecht (Países Bajos)	Utrecht Centraal Station Stationshal 12 3511 CE Utrecht	2%
	Viena (Austria)	Argentinierstrasse 34; 1040 Viena	2%
	Washington (EE.UU.)	2375 Pennsylvania Ave. N.W. Washington, D.C. 20037.	2%
	Zúrich (Suiza)	Riedtlistrasse, 17. 8006 Zúrich	2%
	Total		100%

Tabla III.5. Listado de Destinos de Referencia. Lote 2

Nacional/ Internacional	Parejas de Destinos	Peso	Precio Máximo (ida + vuelta) *
Nacional	Barcelona /Palma de Mallorca	3,00%	140 €
	Madrid/Barcelona	1,00%	220 €
	Madrid/Bilbao	1,00%	300 €
	Madrid/La Coruña	1,00%	340 €
	Madrid/Gran Canaria	5,00%	500 €
	Madrid/Oviedo	1,00%	400 €
	Madrid/Palma de Mallorca	10,00%	250 €
	Madrid/San Sebastián	1,00%	480 €
	Madrid/Santander	1,00%	450 €
	Madrid/Santiago de Compostela	1,00%	300 €
	Madrid/Sevilla	1,00%	260 €
	Madrid/Tenerife	20,00%	210 €
	Madrid/Vigo	1,00%	300 €
	Málaga/Melilla	2,00%	280 €
	Palma de Mallorca/Ibiza	1,00%	200 €
	Palma de Mallorca/Mahón	1,00%	200 €
Internacional	Madrid/Ámsterdam (Holanda)	5,00%	450 €
	Madrid/Cartagena de Indias (Colombia)	3,00%	1.700 €
	Madrid/Estrasburgo (Francia)	5,00%	700 €
	Madrid/Lisboa (Portugal)	3,00%	480 €
	Madrid/Luxemburgo (Luxemburgo)	5,00%	650 €
	Madrid/Manila (Filipinas)	3,00%	2.040 €
	Madrid/Nueva York (EE.UU.)	10,00%	1.300 €
	Madrid/Rio de Janeiro (Brasil)	3,00%	2.500 €
	Madrid/Sao Paulo (Brasil)	3,00%	4.500 €
	Madrid/Tánger (Marruecos)	3,00%	600 €
	Madrid/Tokio (Japón)	3,00%	2.000 €
	Madrid/Zúrich (Suiza)	3,00%	500 €
	Total	100%	

* Precio máximo de un viaje solo ida: 50% precio ida y vuelta (precio final))

Tabla III.6. Parejas de Destinos Especialmente Relevantes. Lote 3

Nacional/Internacional	Destino	Dirección de Referencia	Peso
Nacional	Badajoz	Avenida De Huelva, 4 06071 - Badajoz	1%
	Barcelona	Calle Mallorca, 278 08037 - Barcelona	15%
	Ceuta	Calle Beatriz de Silva, 4 51001 - Ceuta	1%
	Ibiza	Paseo Marítimo Juan Carlos I, S/N (Casa del Mar - 2ª planta) 07800 - Eivissa (Illes Balears)	1%
	La Coruña	Avenida da Marina, 23 15003 A Coruña	1%
	Las Palmas	Plaza de la Feria, 24 35071 - Palmas de Gran Canaria, Las (Palmas, Las)	1%
	Madrid	Paseo de la Castellana, 105 28046 - Madrid; Calle de María de Molina, 50 28006 - Madrid; Calle Miguel Angel, 25 28071 - Madrid; Plaza de la Puerta del Sol, s/n 28013 - Madrid; Plaza del Emperador Carlos V, 10 28012 Madrid	25%
	Málaga	Paseo De Sancha, 64 29071 - Málaga	1%
	Palma de Mallorca	Calle Constitución, 4 07001 - Palma de Mallorca (Illes Balears)	1%
	Sevilla	Plaza de España, S/N (Torre Sur) 41071 - Sevilla	1%
	Valencia	Calle Colón, 60 46004 - Valencia (València/Valencia)	1%
Internacional	Bruselas (Bélgica)	Rue de la Science,19 - 1040 Bruselas, Bélgica; Rue de la Loi 155, 1000 Bruxelles, Bélgica	5%
	Estrasburgo (Francia)	13, Quai Kléber B. P. 40026 67001 STRASBOURG Cedex.	1%
	Ginebra (Suiza)	Av. Louis Casaï 58, 5ème 1216 Cointrin (Ginebra) SUIZA	1%
	Lisboa (Portugal)	Rua do Salitre, 1.- 1269-052 Lisboa.	5%
	Londres (Reino Unido)	39 Chesham Place London SW1X8SB; Paddington Station, Praed St London W2 1RH Reino Unido;Victoria Station, Victoria St, London SW1E 5ND, Reino Unido; Liverpool Street Station, Liverpool St, London EC2M 7QH, Reino Unido;95-96 High Holborn London WC1V 6LF	5%
	Luxemburgo (Luxemburgo)	4, Bld. Emmanuel Servais. 2535 Luxemburgo. B.P.: 290. 2012 Luxemburgo.	1%
	Nueva York (EE.UU.)	245 East 47th Street, 36th Floor	1%
	París (Francia)	22, Avenue Marceau.- 75008 Paris; 4 Place de la Concorde 75008 Paris; 68 Rue de Rivoli 75004 Paris	15%
	Roma (Italia)	Palacio Borghese, Largo della Fontanella di Borghese, nº 19 - 00186 Roma	1%
	Tánger (Marruecos)	85, Av. Président Habib Bourghiba. 90040 Tánger.	1%
	Venecia (Italia)	Calle Bianca Cappello 30124 Venezia	15%
		Total	100%

Tabla III.7. Listado de Destinos de Referencia. Lote 3

Nacional/ Internacional	Parejas de Destinos	Peso	Precio Máximo (Ida + vuelta) *
Nacional	Madrid/Alicante	2%	300 €
	Madrid/Almería	2%	550 €
	Madrid/Barcelona	2%	220 €
	Madrid/Bilbao	2%	300 €
	Madrid/Ibiza	2%	150 €
	Madrid/Jerez	2%	500 €
	Madrid/La Coruña	2%	340 €
	Madrid/Menorca	5%	200 €
	Madrid/Oviedo	2%	400 €
	Madrid/Palma de Mallorca	5%	250 €
	Madrid/Santander	2%	450 €
	Madrid/Santiago de Compostela	2%	320 €
	Madrid/Sevilla	2%	260 €
	Madrid/Valencia	2%	300 €
	Madrid/Vigo	5%	300 €
Internacional	Bruselas (Bélgica)/Nueva York (EE.UU.)	2%	1.400 €
	Madrid/Beijing (China)	2%	2.000 €
	Madrid/Dublín (Irlanda)	10%	500 €
	Madrid/Dusseldorf (Alemania)	3%	480 €
	Madrid/Estrasburgo (Francia)	10%	700 €
	Madrid/Frankfurt (Alemania)	5%	470 €
	Madrid/Halifax (Canadá)	3%	3.000 €
	Madrid/Luxemburgo (Luxemburgo)	10%	650 €
	Madrid/Nairobi (Kenia)	3%	1.500 €
	Madrid/Nueva York (EE.UU.)	10%	1.300 €
	Madrid/Santiago de Chile (Chile)	3%	4.000 €
Total		100%	

* Precio máximo de un viaje solo ida: 50% precio ida y vuelta (precio final)

Tabla III.8. Parejas de Destinos Especialmente Relevantes. Lote 4

Nacional/Internacional	Destino	Dirección de Referencia	Peso
Nacional	Alicante	Plaza Muntanyeta, 6 03001 - Alicante/Alacant (Alacant/Alicante)	1%
	Barcelona	Calle Mallorca, 278 08037 - Barcelona	10%
	Cádiz	Calle Barcelona, 1 11008 - Cádiz	2%
	Ibiza	Paseo Marítimo Juan Carlos I, S/N (Casa del Mar - 2ª planta) 07800 - Eivissa (Illes Balears)	1%
	Madrid	Paseo de la Castellana, 105 28046 - Madrid; Calle de María de Molina, 50 28006 - Madrid; Calle Miguel Angel, 25 28071 - Madrid; Plaza de la Puerta del Sol, s/n 28013 - Madrid; Plaza del Emperador Carlos V, 10 28012 Madrid	30%
	Mahón	Plaza Miranda, 22 07701 - Maó-Mahón (Illes Balears)	1%
	Málaga	Paseo De Sancha, 64 29071 - Málaga	1%
	Pontevedra	Plaza De España, S/N 36002 - Pontevedra	1%
	Santander	Calle Calvo Sotelo, 25 39071 - Santander (Cantabria)	1%
	Sevilla	Plaza de España, S/N (Torre Sur) 41071 - Sevilla	1%
	Valencia	Calle Colón, 60 46004 - Valencia (València/Valencia)	1%
Internacional	ABU DHABI (Emiratos Árabes)	Office 08, Level O2, Khalidya Tower, Zayed the 1st Street	1%
	BONN (Alemania)	Am Hauptbahnhof 1 53111 Bonn, Alemania	1%
	Bruselas (Bélgica)	Rue de la Science,19 - 1040 Bruselas, Bélgica; Rue de la Loi 155, 1000 Bruxelles, Bélgica	20%
	Burdeos (Francia)	1, rue Notre-Dame 33000 Bordeaux	1%
	CIUDAD DEL CABO (Sudáfrica)	37 Shortmarket St. Ciudad del Cabo 8001.	1%
	Darmstadt (Alemania)	Am Hauptbahnhof 20A 64293 Darmstadt, Alemania	1%
	DEN PASAR (Bali)	Aeropuerto Internacional Ngurah Rai Jalan Raya Gusti Ngurah Rai Bali 80362 Indonesia	1%
	DOHA (Catar)	Lusail Street (Al- Isteqlal Aven), West Bay, Doha. P.O.Box. 24616. Doha.	1%
	Londres (Reino Unido)	39 Chesham Place London SW1X8SB; Paddington Station, Praed St London W2 1RH Reino Unido;Victoria Station, Victoria St, London SW1E 5ND, Reino Unido; Liverpool Street Station, Liverpool St, London EC2M 7QH, Reino Unido;95-96 High Holborn London WC1V 6LF	15%
	Luxemburgo (Luxemburgo)	4, Bld. Emmanuel Servais. 2535 Luxemburgo. B.P.: 290. 2012 Luxemburgo.	1%
	Nairobi (Kenia)	C.B.A. Building, 3er piso Mara & Ragati Road, Upper Hill P.O. Box 45503-00100 Nairobi.	1%
	Nimes (Francia)	1 Boulevard Sergent Triaire, 30000 Nîmes, Francia	1%
	Núremberg (Alemania)	Bahnhofsplatz 5 90443 Nürnberg	1%
	París (Francia)	22, Avenue Marceau.- 75008 Paris; 4 Place de la Concorde 75008 Paris; 68 Rue de Rivoli 75004 Paris	1%
	Reading (Reino Unido)	Reading Railway Station Station Approach Reading RG1 1LZ Reino Unido	1%
	Santiago de Chile (Chile)	Av. Andrés Bello, 1895 Providencia. Santiago de Chile.	1%
	Varsovia (Polonia)	Mysliwiecka 4.00459 Warszawa.	1%
		Total	100%

Tabla III.9. Listado de Destinos de Referencia. Lote 4

11/14

ANEXO IV. MODELO DE OFERTA.

En el anuncio de licitación en la Plataforma de Contratación del Sector Público se adjunta un fichero por cada lote que deberá ser completado por el licitador que se presente a dicho lote. Los ficheros se denominan *PCAP–Modelo de Oferta Lote 1 CF, PCAP–Modelo de Oferta Lote 2 CF, PCAP–Modelo de Oferta Lote 3*. CFy *PCAP–Modelo de Oferta Lote 4 CF*

En concreto, se deberán cumplimentar los siguientes documentos incluidos cada uno en una pestaña del fichero correspondiente a cada lote:

1. **Precios de Viajes.** *Para todas las parejas de destinos especialmente relevantes definidas se deberá ofertar el precio de un billete de ida y vuelta independientemente de cual sea el origen o el destino sin escalas. En caso de que no exista vuelo directo, se permitirá la oferta con el mínimo número de escalas posibles. Los precios en todo caso no podrán exceder de los máximos definidos en el Anexo III. En caso de no cumplimentarse alguno de los campos definidos en la tabla, se entenderá que el precio ofertado es el máximo definido para esa pareja de destinos en la tabla correspondiente del Anexo III.*
2. **Listado Hoteles de Referencia.** Para cada uno de los destinos de referencia definidos se deberá completar la tabla con tantas líneas como hoteles ofertados, indicando para cada hotel la ciudad, nombre y dirección, si se encuentra a menos de 2,0 km de alguna de las direcciones de referencia definidas para dicha ciudad en el Anexo III, su categoría en estrellas y la disponibilidad y el tanto por ciento de descuento ofertado a cada uno de los grupos de dieta.

ANEXO V. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIDADES

La siguiente tabla recoge los Acuerdos de Nivel de Servicio que se establecerán en el presente contrato entre la empresa adjudicataria de cada lote y la AGE, indicándose el detalle de cada uno de los acuerdos, cómo calcularlo, qué objetivo debe conseguirse, la periodicidad de la medida y qué penalidad se aplicará en caso de incumplimiento:

Id. de ANS	ANS	Descripción y objetivo	Método de cálculo	Sistema de Medida	Periodicidad
1	Tiempo máximo para atención telefónica	En el 90% de las llamadas el viajero o el personal autorizado del Centro Gestor espera en línea menos de 30 segundos antes de que su llamada sea contestada por un técnico de viajes.	(Llamadas efectuadas para la gestión de los servicios en el alcance del contrato que son atendidas por un técnico de viajes antes de 30 segundos de espera)/(Llamadas totales efectuadas para la gestión de los servicios)*100	Informe de cumplimiento de ANS a partir de la información de llamadas proporcionada por el sistema telefónico que debe aportar la empresa adjudicataria.	Trimestral
2	Disponibilidad de sistemas de gestión	En el 95% del horario 24x7x365 debe haber disponibilidad de las comunicaciones o herramientas informáticas para prestar el servicio por vía telefónica o en línea.	((Minutos totales en el periodo de medida - minutos de indisponibilidad)/ Minutos totales en el periodo de medida) * 100 Se considera a efectos de este cálculo, los minutos de indisponibilidad durante los cuales no existió ningún medio, con o sin degradación del servicio, para cubrir el servicio prestado (acceso telefónico o sistemas de gestión del servicio en línea).	Informe de cumplimiento de ANS a partir de la información de disponibilidad de comunicaciones y sistemas proporcionada por la empresa adjudicataria.	Trimestral
3	Respuesta a la solicitud de viaje	El 90% de las peticiones de información sobre las mejores opciones disponibles para un viaje se atienden antes de 2 horas, desde la solicitud realizada por el viajero o el personal autorizado del Centro Gestor, medidas en horario laboral	(Número de peticiones atendidas en menos de dos horas)/(Número total de peticiones)*100	Informe de cumplimiento de ANS a partir de la información proporcionada por el sistema de gestión del servicio (incidencias y peticiones) que debe aportar la empresa adjudicataria.	Trimestral
4	Tiempo máximo de reserva o emisión de billetes de transporte y bonos de alojamiento	El 90% de las solicitudes de viaje confirmadas por el personal autorizado del Centro Gestor se tramitan con un tiempo máximo para la reserva o emisión (si no hay reserva previa) de billetes de transporte o bonos de alojamiento menor de 1 hora en horario laboral.	(Número de peticiones atendidas en menos de una hora)/(Número total de peticiones)*100		Trimestral
5	Alternativas más ventajosas no igualadas	En el 99% de los servicios solicitados de alojamiento o transporte a la Agencia de Viajes la AGE o el viajero no han obtenido por otros medios una tarifa más ventajosa que no pueda ser igualada o mejorada por la empresa adjudicataria.	(Número de servicios solicitados de alojamiento o transporte a la Agencia de Viajes en los que la AGE o el viajero no obtienen por otros medios una tarifa más ventajosa que no pueda ser igualada o mejorada por la empresa adjudicataria)/(Número total de servicios solicitados de alojamiento o transporte a la Agencia de Viajes)*100		Trimestral

6	Certificado de alternativa más ventajosa no igualada	En el 90% de los casos se emite al viajero y al personal autorizado del Centro Gestor, antes de 2 horas desde su petición un certificado que indica la imposibilidad por parte de la empresa adjudicataria de igualar o mejorar una oferta presentada por el viajero o la AGE	(Número de entregas de certificados de imposibilidad de igualar la oferta en un plazo menor de 2 horas)/(Número total de certificados e informes de imposibilidad de igualar la oferta)*100		Trimestral
7	Disponibilidad de alojamiento del Listado de Destinos de Referencia.	En ningún caso incumple que la empresa adjudicataria ofrezca los hoteles de su Listado de Hoteles Referencia cuando se soliciten en una localidad de las incluidas en el Listado de Destinos de Referencia, habiendo habitaciones libres y cumpliéndose las condiciones generales de gestión de viajes del apartado Operativa del PPT.	Número de solicitudes de alojamiento en localidades del listado de Destinos de Referencia no atendidas con el Listado de Hoteles de Referencia, habiendo habitaciones libres en el hotel solicitado y cumpliéndose las condiciones generales de gestión de viajes del apartado Operativa del PPT. Se excluye de este cálculo las solicitudes en las que el viajero opta por un hotel distinto de los ofrecidos por la empresa adjudicataria, fuera de la tarifa máxima definida para el grupo de dieta correspondiente, corriendo él con el sobrecoste en ese caso.		Trimestral
8	Solicitudes de alojamiento en localidades definidas en el Listado de Destinos de Referencia atendidas con un hotel de dicho listado.	El 75% de las solicitudes de alojamiento en una localidad del Listado de Destinos de Referencia se atienden con un hotel en la localidad solicitada perteneciente al Listado de Hoteles de Referencia de la empresa adjudicataria si se cumplen las condiciones generales de gestión de viajes del apartado Operativa del PPT.	((Número de solicitudes de alojamiento en localidades del Listado de Destinos de Referencia, de acuerdo a las condiciones generales de gestión de viajes, atendidas mediante un hotel del Listado de Hoteles de Referencia en la localidad solicitada)/(Número de solicitudes de alojamiento en localidades del Listado de Destinos de Referencia, de acuerdo a las condiciones generales de gestión de viajes))*100		Trimestral
9	Resolución de Incidencias	El 95% de las incidencias surgidas en el transcurso de un viaje, medido el tiempo en horario 24x7x365 desde la comunicación de las incidencias se resuelven antes de 8 horas, 4 horas en caso de viajes nacionales.	(Incidencias resueltas dentro del objetivo)/Incidencias totales)*100		Trimestral
10	Aceptación del Servicio	Aceptación por parte de la AGE del servicio contratado, antes de transcurrir el primer mes tras la entrada en vigor del contrato	Número de días de retraso sobre la fecha comprometida, por causas no imputables a la AGE.	Aprobación del informe de ejecución del Plan de Puesta en Marcha del Servicio	Puntual. Al inicio del contrato

11	Plan de Contingencia	Ejecución de las pruebas del Plan de Contingencia del servicio al menos una vez durante la vida del contrato	Presentación de un informe de ejecución de pruebas del Plan de Contingencia del servicio	Aprobación del informe de ejecución de pruebas del Plan de Contingencia	Puntual. A lo largo de la vida del contrato
12	Entrega de informes	Entrega a tiempo de los informes definidos en la sección "Planes e Informes" del PPT.	Número de días de retraso sobre la fecha comprometida en cada informe.	Informe de cumplimiento de ANS	Trimestral

Tabla IV.1. Tabla de definiciones de ANS

Las penalidades asociadas a cada incumplimiento de dichos Acuerdos de Nivel de Servicio, se recogen en la siguiente tabla:

Id de ANS	Penalidad	Penalidad por reincidencia (3 medidas consecutivas) (adicionales a los correspondientes a la penalidad asociada a cada uno de los periodos de medida con incumplimiento
1	3.000 €	30.000 €
2	3.000 €	30.000 €
3	3.000 €	30.000 €
4	3.000 €	30.000 €
5	6.000 €	60.000€
6	3.000 €	30.000€
7	3.000 €	30.000 €
8	3.000 €	30.000 €
9	3.000 €	30.000 €
10	3.000 € por cada día de retraso	30.000 € adicionales por cada 15 días de retraso.
11	15.000 € en caso de no ejecución	N/A
12	100 € por cada día de retraso por cada informe	1.000 € adicionales a las penalidades correspondientes a cada informe que haya sobrepasado el objetivo en 3 periodos de medida consecutivos.

Tabla IV.2. Tabla de penalidades por incumplimiento de ANS