

CENTRO TECNOLÓGICO DO MAR-FUNDACIÓN CETMAR

CADRO DE CARACTERÍSTICAS - PORTADA

PROCEDEMENTO ABERTO SIMPLIFICADO

PREGO DE CLÁUSULAS PARA A CONTRATACIÓN DUN SERVIZO DE AXENCIA DE VIAXES PARA O CENTRO TECNOLÓGICO DO MAR-FUNDACIÓN CETMAR LICITACIÓN ELECTRÓNICA.

PROCEDEMENTO E TRAMITACIÓN

Contrato suxeita a regulación armonizada: Non
Tramitación: Ordinaria
Procedemento: Aberto Simplificado
Licitación electrónica: Sí
Recurso especial en materia de contratación: Non

DESCRIPCIÓN DO CONTRATO

ÓRGANO DE CONTRATACIÓN:

Dirección do Centro Tecnológico del Mar-Fundación CETMAR
Rúa Eduardo Cabello s/n
36208 Vigo – Pontevedra
Telf.: 986.24.70.47 - Fax.: 986.29.60.19
Correo-e: secretariageneral@cetmar.org

RESPONSABLE DO CONTRATO:

Secretaría Xeral do Centro Tecnológico del Mar-Fundación CETMAR
Rúa Eduardo Cabello s/n
36208 Vigo – Pontevedra
Telf.: 986.24.70.47 - Fax.: 986.29.60.19
Correo-e: secretariageneral@cetmar.org

TIPIFICACIÓN DO CONTRATO-

-A presente contratación defínese como un contrato de servizos de carácter privado, de acordo coas previsións dos artigos 17 e 26.b) da Lei 9/2017, do 8 de novembro, de contratos do sector público, pola que se traspoñen ao ordenamento xurídico español as Directivas do Parlamento Europeo e do Consello 2014/23/UE e 2014/24/UE, do 26 de febreiro de 2014 (en adiante LCSP).

Procedemento de adxudicación: Aberto simplificado, ao abeiro do previsto no artigo 159 apartados 1 a 5 da LCSP



OBXECTO DO CONTRATO

Contratación dos servizos de unha entidade especializada na organización de viaxes programadas, reserva e emisión de billetes e reserva de prazas hostaleiro entre outras. Así mesmo a Fundación CETMAR precisa a contratación dun servizo que garanta as condicións económicas máis vantaxosas e ofrezca tamén altos estándares de calidade, servizo e trato.

*As tarefas para realizar pola empresa serán as seguintes:

- Emisión de billetes para voos de longa distancia
- Emisión de billetes para voos de Europa-media distancia
- Emisión de billetes para voos nacionais
- Emisión de billetes de ferrocarril

*No referente ás xestións de aloxamento e outros:

- Reservas de aloxamento en hoteis e similares.
- Aluguer de vehículos ou outros medios de transporte, con e sen condutor.
- Traslados, viaxes programadas, visitas turísticas, excursións e outros.

*Servizos especializados de asesoramento, xestión e, no seu caso, organización de actividades, así como servizos de información, asesoramento, colaboración, tramitación e outros (detallados no prego de prescricións técnicas).

CPV (vocabulario común de contratos) :

63510000-7 Servizos de axencia de viaxes e servizos similares

NÚMERO DE EXPEDIENTE (Cláusula 2.4):

CT/SG/CO(3)/133/21

NECESIDADES ADMINISTRATIVAS QUE HAI QUE SATISFACER E IDONEIDADE DO OBXECTO E CONTIDO DO CONTRATO PARA SATISFACELAS (CLÁUSULA 2.3)

A idoneidade do gasto vén xustificada pola necesidade de cumprir co principio de eficiencia económica, eficiencia derivada de a concentración e planificación dos encargos. Esta contratación tamén é necesaria para poder dispoñer das mellores condicións de descontos que só posúen as entidades que operan no sector e que serán repercutidas nas ofertas recibidas.

O gasto vén motivado pola necesidade de dispoñer dunha axencia de viaxes que centralice as reservas realizadas por CETMAR en materia de transporte e aloxamento do seu persoal, relatores ou expertos que participen nas actividades organizadas no marco dos proxectos que realiza.

A Fundación CETMAR non dispón de medios materiais nin persoal para a execución deste servizo, polo que debe acudir a empresas externas con experiencia no sector.



CONSULTAS RELACIONADAS CO EXPEDIENTE:

Cláusulas administrativas: Tfno.: 986.24.70.47

Correo electrónico: secretariageneral@cetmar.org

Cláusulas técnicas: Correo electrónico: secretariageneral@cetmar.org

Perfil do contratante:

www.cetmar.org

<https://www.contratosdeg Galicia.gal/consultaOrganismo.jsp?lang=es&N=207&ID=800>



CADRO DE CARACTERÍSTICAS DO CONTRATO

A. ORZAMENTO BASE DE LICITACIÓN (Cláusula 3)

A.1. Precio do contrato. Precio a tanto alzado

Importe IVE excluído: 96.800,00€
IVE (10%): 9.680,00€
Total: 106.480,00€

DESGLOSE CÁLCULO

Vistas as características da licitación non existe presuposto base, sendo o importe anual estimado un cálculo conforme a facturación xa na anualidade 2019.

Cabe ter en conta, que debido á situación de emerxencia sanitaria derivada da Covid19, os datos de 2020 non se teñen en conta, xa que as restricións impostas, obrigaron á redución da actividade e limitación de movementos, que derivaron nunha minoración do obxecto do contrato. Igualmente, respecto de 2021, ano no cal os efectos da COVID19 seguen sendo patentes.

En ningún caso, significa que a Fundación CETMAR incorra no mesmo gasto durante a vixencia de a contratación, quedando subordinada a as necesidades das unidades contratantes (Áreas Técnicas, Secretaría e Dirección de CETMAR).

Servizo axencia viaxes (SIN IVE)	Importe sin IVE
Billetes	79.800,00 €
Voos larga distancia	33.500,00 €
Voos Europa-Media distancia	34.500,00 €
Voos Nacionales	9.800,00 €
Ferrocarril	2.000,00 €
HOTEIS	15.000,00 €
Hoteis longa distancia	4.300,00 €
Hoteis Europa-Media distancia	8.000,00 €
Hoteis Nacionis	2.700,00 €
Otros	2.000,00 €
Total Bloque 1	96.800,00 €



A.2. OUTROS SISTEMAS DE DETERMINACIÓN DO PREZO

O prezo máximo está marcado polo cargo máximo dos billetes sen incluír o IVE, conforme a táboa seguinte:

Concepto	Cargo máximo por billete sen IVE.
Voos nacionais	17,00 €
Voos de Europa-media distancia	35,00 €
Voos de longa distancia	70,00 €
Ferrocarril por billete	17,00 €

A.3. LOTES

Sí procede. As especiais características da área de Cooperación Internacional fan que se constitúa un lote independente para as viaxes realizadas por esta Área a diferentes zonas que as realizadas polo resto de Áreas de CETMAR.

Se establecen un total de dous (2) lotes

LOTE 1: Áreas de Cetmar (excepto Cooperación Internacional)

Servicio agencia de viajes 2022	Importe sin IVA
Billetes	46.500,00 €
Vuelos larga distancia	3.500,00 €
Vuelos Europa-Media distancia	34.000,00 €
Vuelos Nacionales	8.000,00 €
Ferrocarril	1.000,00 €
Hoteles	11.200,00 €
Hoteles larga distancia	500,00 €
Hoteles Europa-Media distancia	8.000,00 €
Hoteles Nacionales	2.700,00 €
Otros	1.000,00 €
Total Bloque 1	58.700,00 €



LOTE 2: Área Cooperación Internacional

Servicio agencia de viajes 2022	Importe sin IVA
Billetes	33.300,00 €
Vuelos larga distancia	30.000,00 €
Vuelos Europa-Media distancia	500,00 €
Vuelos Nacionales	1.800,00 €
Ferrocarril	1.000,00 €
Hoteles	3.800,00 €
Hoteles larga distancia	3.800,00 €
Hoteles Europa-Media distancia	0,00 €
Hoteles Nacionales	0,00 €
Otros	1.000,00 €
Total Bloque 1	38.100,00 €

A.4.VALOR ESTIMADO DO CONTRATO

Orzamento base de licitación sen IVE: 96.800,00€

Eventuais prorrogas: ☐ SI ☒ **NON**

Prórroga por causa de interese publico (Cláusula 9.2): ☐ SI ☒ **NON**

Modificacións previstas: ☐ SI ☒ **NON**

Primas ou pagamentos a candidatos ou licitadores: SI ☐ ☒ **NON**

TOTAL VALOR ESTIMADO: 96.800,00€ (sen IVE engadido)



B CONSIGNACIÓN ORZAMENTARIA E ANUALIDADES

B.1 DISTRIBUCIÓN POR ANUALIDADES:

Ano	Total (IVE incluído)
2022	70.986,67
2023	35.493,33

B.2 DISTRIBUCIÓN POR ANUALIDADES E LOTES :

LOTE 1

Ano	Total (IVE incluído)
2022	43.046,67
2023	21.523,33

LOTE 2

Ano	Total (IVE incluído)
2022	27.940,00
2023	13.970,00

Lotes reservados a centros especiais de emprego ou a empresas de inserción laboral (disposición adicional cuarta da LCSP): non procede

B.3 LIMITACIÓN AO NÚMERO DE LOTES:

Limitación do número de lotes a que se pode presentar un licitador (Cláusula 6.2):	Non se contemplan
Limitación do número de lotes que poden ser adxudicados a un licitador (Cláusula 6.2):	Non se contemplan
Criterios e normas para determinar que lotes concretos deben ser adxudicados a un licitador no caso de que, por aplicación dos criterios de adxudicación, este poidese ser adxudicatario dun número de lotes que exceda do máximo indicado no prego.	Non se contemplan

B.4 EN CASO DE FINANCIAMENTO COMUNITARIO (Cláusula 1.1):

Expdte Nº: CT/SG/CO(3)/133/21



NON procede

C DURACIÓN DO CONTRATO. (Cláusulas 2.5; 9.2) (ART. 29)

DURACIÓN DO CONTRATO

-LOTE 1: UNO (1) AÑO

-LOTE 2: UNO (1) AÑO

Data estimada de inicio do servizo: 01 de maio de 2022

D PRAZO DE EXECUCIÓN E ADMISION DE PRORROGA

PRÓRROGA

-Posibilidade de prórroga ou prórrogas ordinarias: ☐ SI ☒ **NON**

-Condicións en que a prórroga se levará a cabo (prazo, aviso previo, etc.):

-Prazo máximo de duración total do contrato incluíndo prórrogas ordinarias:

LOTE 1: UNO (1) AÑO

LOTE 2: UNO (1) AÑO

-Posibilidade de prórroga por razón de interese publico en atención ao previsto na Cláusula 9.8:

☐ SI ☒ **NON**

Non obstante o anterior, conforme ao previsto no artigo 29.4 da LCSP, se chegado o vencemento do contrato non se formalizou o novo contrato que garanta a continuidade da prestación como consecuencia de incidentes resultantes de acontecementos imprevisibles para o órgano de contratación producidas no procedemento de adxudicación e existan razóns de interese público para non interromper a prestación, establécese a posibilidade de prorrogar o contrato orixinario ata que comece a execución do novo contrato e en todo caso por un período máximo de nove meses, sen modificar as restantes condicións do contrato.



E PLAZO DE GARANTÍA (Cláusula 10.3)

SI. PLAZO: 3 meses dende a recepción dos servizos
NO

F SOLVENCIA. HABILITACIÓN (Cláusula 5)

F.0 OBRIGA DE ACREDITAR SOLVENCIA ECONÓMICA:



SI

NON (artigo 11.5 do Regulamento xeral da Lei de contratos das administracións públicas)

F.1 CLASIFICACIÓN DOS CONTRATISTAS (non obrigatoria)

Non se esixirá clasificación segundo establécese en o artigo 77 de a LCSP. Con todo, de acordo con o establecido en o citado artigo, a clasificación do empresario acreditará a súa solvencia para a celebración de contratos do mesmo tipo que aqueles para os que se obtivese e para cuxa celebración non esíxase, polo que o licitador que teña a clasificación:

-Grupo U

-Subgrupo 4

-Categoría 1

Estará exento de acreditar la solvencia económica y financiera o técnica y profesional.

F.2 MEDIOS DE ACREDITACIÓN DA SOLVENCIA ECONÓMICA E FINANCEIRA. Artículo 87 LCSP**Poderá acreditarse, do seguinte modo:**

a) Volume anual de negocios, referido ao mellor exercicio dentro dos tres últimos dispoñibles en función das datas de constitución ou de inicio de actividades da empresa e da presentación das ofertas. Este importe deberá ser superior al establecido como importe del contrato, para cada uno de los lotes, multiplicado por 1,5

Deberá ser acreditado mediante as contas anuais aprobadas e depositadas en o Rexistro Mercantil ou noutro onde o licitar deba estar rexistrado.

F.3 MEDIOS DE ACREDITACIÓN DA SOLVENCIA TÉCNICA.

Expdte N°: CT/SG/CO(3)/133/21



Se reputará solvente técnicamente a empresa solicitante que o acredite polos medios que se especifican a continuación:

a) **Relación dos traballos efectuados polo interesado**, achegando unha relación dos principais servizos realizados no últimos tres anos que inclúa importe, datas e destinatario, público ou privado, dos mesmos. Tendo que acreditar que o ano de maior execución sexa no cómputo global un importe igual ou superior ao orzamento de licitación sen IVE. Os servizos para contabilizar deben gardar relación necesariamente con o obxecto do contrato. Os servizos ou traballos efectuados acreditaranse mediante certificados expedidos ou visados polo órgano competente, cando o destinatario sexa unha entidade do sector público ou, cando o destinatario sexa un suxeito privado, mediante un certificado expedido por este ou, a falta deste certificado, mediante unha declaración do empresario; se é o caso, estes certificados serán comunicados directamente ao órgano de contratación pola autoridade competente.

O citado período de tres anos abranguerá:

-Respecto do ano 2019, desde o día equivalente ó seguinte á finalización do prazo de presentación de proposicións e ata o 31/12/2019.

-Os anos 2020 e 2021 completos.

-O período transcorrido do ano 2022 ata o día de finalización do prazo de presentación de proposicións.

Só se terán en conta os servizos relacionados co obxecto da presente contratación, respecto das cales se aporten as certificacións arriba indicadas.

Non obstante o anterior, cando o contratista sexa unha empresa de nova creación, entendendo por tal aquela que teña unha antigüidade inferior a cinco anos, a súa solvencia técnica acreditarase polo medio seguinte;

Declaración indicando o persoal medio anual de a empresa e do número de responsables durante os tres últimos anos, acompañada de a documentación xustificativa correspondente cando lle sexa requirida polos servizos dependentes do órgano de contratación.



F.4 MEDIOS DE ACREDITACIÓN DA SOLVENCIA DE EMPRESARIOS NON ESPAÑOIS DE ESTADOS MEMBROS DA UE. Artigo 78.1 da LCSP

Son os mesmos que os dos empresarios españois

F.5 COMPROMISO DE ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS

Non procede

Especificación dos nomes e a cualificación profesional do persoal responsable de executar a prestación. Artigo 76.1 LCSP

☒ **NO**
☐ **SI**

Compromiso de dedicar ou adscribir á execución do contrato os medios persoais ou materiais indicados. Artigo 76.2 LCSP

☒ **NO**
☐ **SI**

Carácter de obrigacións esenciais para os efectos previstos nos artigos 211.1.f) y 192.2:

☒ **NO**
☐ **SI**

F.6 HABILITACIÓN EMPRESARIAL O PROFESIONAL EXIGIDA

Acreditar estar posesión do título - licencia que habilita como axencia de viaxes para realizar os servizos que son obxecto do presente contrato. Con respecto daqueles licitadores que acrediten a súa clasificación no Grupo Ou, Subgrupo 4, Categoría A considerárase esta última substitutiva da solvencia económica e financeira, técnica e profesional xenérica esixidas nos apartados anteriores. CPV (referencia de nomenclatura) 63510000-7 Servizos de axencia de viaxes e servizos similares.

F.7 INSCRICION EN REXISTROS OFICIALES

De acordo co art.159.4, todas as persoas licitadoras que se presenten a este procedemento deben estar inscritas no Rexistro Xeral de Contratistas da Comunidade Autónoma de Galicia (RXC-Galicia) ou ben no Rexistro Oficial de Licitadores e Empresas Clasificadas do Sector Público (ROLECSP).

A estos efectos, tamen se considerara admisible a proposición do licitador que acredite que presentara a solicitude de inscrición no correspondente rexistro, xunto a documentación preceptiva para iso, sempre que tal solicitude sexa de data anterior a data final de presentación das ofertas. A acreditación desta circunstancia terá lugar mediante o achegamento do acuse de recibo da solicitude emitida polo correspondente rexistro e unha declaración responsable de que achegou a documentación preceptiva e de que non recibiu requerimento de enmenda.



G. REVISIÓN DE PREZOS (Cláusulas 3.2);

Non procede

H. GARANTÍAS**H.1 GARANTÍA PROVISIONAL:**

Non procede

H.2 GARANTÍA DEFINITIVA:

Carácter de obligaciones esenciales a los efectos previstos en los artículos 211.1.f) y 192.2:

☒ **SI. Importe: 5% del presupuesto de licitación, IVA excluido**
☐ NO

Forma de prestar a garantía:

☒ En cualquiera das formas reguladas no artigo 108 LCSP
☐ Mediante retención de prezo (artículo 108.2 LCSP)

Acreditación de la constitución de la garantía mediante medios electrónicos:

Non procede

H.3 GARANTÍA COMPLEMENTARIA:

Carácter de obrigacións esenciais sos efectos previstos nos artigos 211.1.f) y 192.2:

☒ **NO**
☐ SI



I. PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES (Cláusula 6.2)

Lugar: De conformidade co establecido na disposición adicional décimo quinta da LCSP, a presentación de ofertas e solicitudes de participación levará a cabo utilizando exclusivamente medios electrónicos. A documentación presentarse en formato de arquivo electrónico a través do Sistema de licitación electrónica da Xunta de Galicia (SILEX) en a seguinte dirección: www.conselleriadefacenda.es/silex.

As proposicións constarán de dous sobres (ARQUIVOS) de conformidade coas seguintes regras:

-Sobre electrónico A (Documentación xeral e oferta relativa a criterios avaliados mediante xuízos de valor).

- Sobre electrónico B (oferta económica e relativa a criterios avaliados de forma automática).

Os sobres electrónicos irán acompañados dos documentos que se indican máis adiante, en formato PDF e asinados electronicamente. O contido da documentación debe cumprir os seguintes requisitos:

- Estar estruturado de forma clara e concisa.
- A proposta non debe incluír referencias a documentos externos ou anexos.
- En todo caso, as empresas estranxeiras presentarán os seus documentos debidamente traducidos de forma oficial ao idioma galego ou castelán.
- Deberá constar un índice de documentación, procurando que o contido da documentación achegada se atope debidamente paxinado.

As empresas que optasen á contratación por LOTES independentes presentarán propostas diferenciadas para cada un dos lotes aos que concorran.

Fecha límite: decimoquinto día, contado desde o día seguinte ao da publicación do anuncio de licitación do contrato no perfil de contratante. **Hora límite: 14:00h**

J. ADMISIBILIDADE DE VARIANTES (Cláusula 2.2)



NO



SI

K. PARÁMETROS OBXECTIVOS PARA APRECIAR VALORES ANORMALMENTE BAIXOS.

Artículo 149 LCSP (Cláusula 7.4)

Respecto do importe de cargos por emisión, en papel e electrónico, dos billetes de transporte de viaxeiros desagregado por áreas de destino, terán a consideración de ofertas desproporcionadas ou anormais as proposicións económicas nas que a súa porcentaxe de baixa exceda en 10 puntos porcentuais, cando menos, a media aritmética das porcentaxes de baixa de todas as proposicións admitidas respecto de cada cargo máximo por billete. No caso dos Rappels, dado que se trata dunha porcentaxe de desconto, non se establecen limiares para considerar unha oferta desproporcionada ou anormal.



L. CIRCUNSTANCIAS DETERMINANTES DE LA ADJUDICACIÓN EN LOS CASOS DE IGUALDAD DE PROPOSICIONES (Cláusula 7.5)

☒ Número de traballadores con discapacidade superior ao 2 % nos termos do artigo 147.1 a) e o Acordo do Consello da Xunta de 8/4/2010 así como o previsto no Real Decreto Legislativo 1/2013, do 29 de novembro, polo que se aproba o Texto Refundido da Lei Xeral de dereitos das persoas con discapacidade e de a súa inclusión social. No caso de que varias empresas atópanse nestas circunstancias, terá preferencia en a adxudicación do contrato o licitador que acredite maior porcentaxe de traballadores fixo discapacitados no seu cadro de persoal.

De persistir o empate, este desfarase outorgando o contrato ao licitador que acredite:

☒ Acreditación de certificación da implantación dun plan de igualdade conforme o establecido no artigo 67 do Decreto legislativo 2/2015, do 12 de febreiro, polo que se aproba o texto refundido das disposicións legais da Comunidade Autónoma de Galicia en materia de igualdade o equivalente.

M. CONDICIÓNES ESPECIAIS DE EXECUCIÓN DO CONTRATO. Artigo 202 da LCSP (Cláusula 9.15)

Condicións especiais de execución do contrato:

1.Son condicións especiais de execución o mantemento e mellora dos valores ambientais na execución do contrato. Por tal motivo usaranse medios dixitais para a transmisión de información e entrega dos encargos efectuados. Eliminando o uso de papel na entrega de traballos.

Carácter de obrigación esencial para os efectos previstos no artigo 211.1.f):

☒ SI
NON

2.Carácter de infracción grave a los efectos establecidos en el artículo 71.2.c) de la LCSP en caso de incumplimiento:

☒ NO
SI

N. IMPORTE MÁXIMO GASTOS DE PUBLICIDADE (Cláusulas 3.4; 9.13.)

Non procede

O. PROGRAMA DE TRABAJO EN CONTRATOS DE TRACTO SUCESIVO (Cláusula 9.2)

☒ NO.
SI



P. PAGO DO PREZO. Artigo 198 da LCSP (Cláusula 9.16).

A Fundación CETMAR realizará o número de encargos que necesite para o seu servizo e o adxudicatario facturará só polos traballos efectivamente realizados. A facturación realizarase conforme se vaian xustificando, mediante memoria descritiva, os gastos realizados pola empresa adxudicataria.

O número de servizos e a súa distribución poderán ser modificados pola Fundación en función das necesidades reais. En todo caso, estas variacións de servizos non superarán o valor estimado do contrato previsto nesta licitación.

O contratista terá o deber de presentar as facturas que expedise por cada servizo prestado ou ben entregado. Cada factura será enviada á Fundación a través do sistema electrónico de facturación (SEF) da Xunta de Galicia, polo que o contratista deberá facer a presentación telemática das facturas a través deste sistema.

Órgano con competencias en materia de contabilidade:
Centro Tecnolóxico do Mar – Fundación CETMAR

Q. SUBCONTRATACIÓN (Cláusula 9.12).

NON se permite

R. SUBROGACIÓN (Cláusula 9.8).

NON se permite

S. LUGAR DE ENTREGA OU PRESTACIÓN (Cláusula 9.1)

Lugar: Centro Tecnolóxico del Mar – Rúa Eduardo Cabello s/n – 362008 Vigo

T. PENALIDADES ESPECÍFICAS PARA ESTE CONTRATO NON INCLUIDAS NO ARTÍCULO 192 DA LCSP (Cláusula 9.15)

As indicadas na LCSP

U. MODIFICACIÓN DO CONTRATO (Cláusula 9.11)

NON se prevén

V. RESOLUCIÓN DO CONTRATO (Cláusula 10.2)

As indicadas na LCSP



W. PLAZO ESPECIAL DE RECEPCIÓN. Artículo 210.2 de la LCSP (Cláusula 9)

-

X. NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA**NO.**

SI

Y. INFORMACIÓN DE CARÁCTER CONFIDENCIAL (Cláusula 9.6)

1. As empresas licitantes e adjudicatarias quedan expresamente obligadas a formalizar a súa oferta e a realizar os seus traballos baixo as Cláusulas do segredo profesional e, en consecuencia, a manter absoluta confidencialidade e reserva sobre a totalidade dos documentos e calquera outra información que lle sexa confiada ou que sexa elaborada no ámbito do presente procedemento de contratación e no transcurso do proxecto. Este deber deberá ser transmitido a todo o persoal que participe na prestación do servizo.
2. Esta confidencialidade é extensible a calquera dato que puidese coñecer ou recadar con ocasión do cumprimento do contrato, especialmente os de carácter persoal, que só poderá tratar para as finalidades previstas neste Prego. En ningún caso poderá utilizar os datos para fins propios, nin tampouco ceder a outros nin sequera a efectos de conservación. Así mesmo, o adjudicatario quedará obrigado ao cumprimento da lexislación vixente en materia de protección de datos de carácter persoal, en todo o que sea de aplicación al presente proxecto, conforme a lo dispuesto en las leyes y decretos que se relaciona a continuación: Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y garantía de los derechos digitales; Real Decreto 1720/2007, do 21 de decembro, por o que se aproba o regulamento de desenvolvemento da Lei orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de Protección de Datos de Carácter Persoal; Regulamento UE 2016/679 do Parlamento Europeo e do Consello, do 27 de abril de 2016, relativo á protección das persoas físicas non que respecta ao tratamento de datos persoais e á libre circulación destes datos, e polo que se derroga a Directiva 95/46/CE (Regulamento Xeral de protección de datos). As disposicións de desenvolvemento das normas anteriores en materia de Protección de Datos que estean en vigor na adjudicación deste contrato ou que poidan estalo durante a súa vixencia.
3. A información xestionada neste proxecto por parte do adjudicatario, en particular a relativa a eventos e incidentes de seguridade e aos resultados de auditorías, deberá manterse en a máis estrita confidencialidade, aplicando todas as medidas necesarias para elo, especialmente non caso de que esa información chéguese a almacenar nalgún momento nos sistemas de información do adjudicatario, debéndose protexer adecuadamente o tránsito de información entre os distintos sistemas implicados.
4. Non poderán realizarse transferencias temporais nin definitivas de datos de carácter persoal que foran obxecto de tratamento ou foran recolleitos para sometelos ao devandito tratamento con destino a países que non proporcionen un nivel de protección equiparable ao esixido pola normativa de protección de datos en vigor.



5. Unha vez finalizado o contrato, o adxudicatario non deberá conservar información confidencial da que tivera coñecemento durante a prestación do servizo, salvo nos casos nos que a lexislación así o esixa, procedéndose á súa inmediata destrución, devolución ou entrega, no seu caso, ao novo encargado unha vez finalizada a prestación do servizo.
6. O adxudicatario deberá cumprir, en os casos en os que aplique, con as medidas De seguridade establecidas por o Esquema Nacional de Seguridade e as instrucións técnicas asociadas ao mesmo.

Z. PROTECCIÓN DE DATOS. (Cláusula 9.7.)

O licitador seleccionado coa oferta máis vantaxosa declarará documentalmente que se responsabiliza de que o tratamento de datos de carácter persoal que se poida realizar farase con absoluto respecto das normas de seguridade, de acordo co establecido no Regulamento 2016/679 (UE) xeral de protección de datos persoais, e na Lei Orgánica de Protección de Datos de Carácter Persoal, e será, así mesmo, de aplicación a Disposición adicional vixésimo quinta da Lei 9/2017, do 8 de novembro, de Contratos do Sector Público (en diante, LCSP), e demais normativa de aplicación.

1. Tratamento de datos persoais do licitante ou adxudicatario por parte do órgano de Contratación.

Os datos persoais que o licitante ou adxudicatario facilite para a participación en o presente procedemento de contratación e no seu caso, para o adecuado desenvolvemento do contrato, serán tratados, na súa condición de responsable, pola Fundación CETMAR

A lexitimación para o tratamento de os datos e o cumprimento de unha misión realizada en interese público ou en o exercicio de poder conferidos ao responsable do tratamento, en base e conforme a LCSP.

Os datos persoais proporcionados polo licitante ou adxudicatario serán tratados coa finalidade de levar a cabo a tramitación xeral de a contratación e o desenvolvemento das prestacións derivadas da mesma, polo que se conservaron mentres sexan necesarios para as devanditas finalidades e, en todo caso, durante os prazos establecidos pola lexislación vixente.

Así mesmo, determinados datos poderán ser publicados, nos termos previstos na lexislación vixente, a través de os distintos medios de comunicación institucionais de os que dispón a Xunta de Galicia como Diarios Oficiais, páxinas web ou taboleiros de anuncios, o fin de dar a publicidade legalmente esixida ao procedemento de contratación.

No caso de que os licitantes facilitasen datos de carácter persoal de terceiros, incluídos os relativos ao persoal ao seu servizo, previamente a súa inclusión deberán informar aos interesados dos extremos establecidos nos parágrafos anteriores.

Os interesados poderán solicitar o acceso, rectificación e supresión dos seus datos, así como exercitar outros dereitos segundo se explicita en a información adicional en <https://.....>



Contacto Delegado de Protección de Datos (DPD): os interesados poderanse poñer en contacto co Delegado de Protección de Datos correspondente segundo o especificado en

2. Deber de confidencialidad del licitante o adjudicatario

O licitante ou adxudicatario debese respectar o secreto profesional e, en consecuencia, manter absoluta confidencialidade e reserva sobre a totalidade dos documentos e informacións que lle sexan confiados para a formalización de a súa oferta ou que sexan elaborados con ocasión da execución do contrato. Así mesmo, queda expresamente obrigado:

- a utilizar a devandita información exclusivamente no ámbito da relación contractual e para as finalidades previstas na mesma;
- a non comunicala, nin total nin parcialmente, a ningún terceiro sen autorización expresa do emisor salvo en os casos expresamente previstos en a lei, esixindo idéntico compromiso ao persoal que empregue ou que con el colabore na execución do contrato;
- a facilitar o acceso a información unicamente ao persoal que a necesite para o desenvolvemento da devandita relación, a quen se comunicou a obrigación de tratar a información a que se lles da acceso con carácter estritamente confidencial;
- a aplicar medidas de cautela e protección e destruír en calquera momento a documentación escrita recibida se así o solicita a parte que a forneceu;

Considerarase información confidencial aquela a que o adxudicatario acceda en virtude do presente contrato, especialmente a de tipo técnico ou tecnolóxico, de produción, de mercadotecnia, administrativa, ou económico-financeira, sempre que non a ten carácter público ou notorio.

Este deber manterase durante un prazo mínimo de dez anos desde o coñecemento desa información.

3. Condición de encargado del tratamiento del adjudicatario

A entidade adxudicataria, respecto ao tratamento de datos persoais que puidese levar a cabo en virtude de a prestación de servizos contratada, terá a consideración de encargado do tratamento para os efectos do disposto en o artigo 28 e concordantes do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeo e do Consello do 27 de abril de 2016 relativo a protección das persoas físicas no que respecta ao tratamento de datos persoais e a libre circulación destes datos (en diante, RGPD) polo que deberá dar cumprimento, as obrigacións incluídas a continuación, esixindo idéntico compromiso do persoal ao seu servizo:

3.1. Utilizar os datos persoais obxecto de tratamento, ou os que recolla para a súa inclusión, so para a finalidade obxecto deste encargo. En ningún caso poderá utilizar os datos para fins propios.

3.2. Tratar os datos de acordo con as instrucións do responsable do tratamento. Se o encargado do tratamento considera que algunha das instrucións infrinxe o RGPD ou calquera outra disposición vixente en materia de protección de datos informara inmediatamente ao responsable.



3.3. Levar por escrito, cando cumpra segundo o artigo 30 do RGPD, un rexistro das actividades de tratamento efectuadas por conta do responsable, que inclúa o contido previsto no referido artigo.

3.4. Non comunicar os datos a terceiras persoas, salvo que conte coa autorización expresa do responsable do tratamento, en os supostos legalmente admisibles. O encargado pode comunicar os datos a outros encargados do tratamento do mesmo responsable, de acordo coas instrucións deste último.

No caso de que estea permitida a subcontratación segundo o indicado nas condicións deste prego, autorízase o acceso a datos persoais por parte do subcontratista, cando sexa necesario, dando cumprimento en todo caso, aos requisitos previstos no artigo 215 da Lei 9/2017, do 8 de novembro, de Contratos do Sector Público.

Neste caso, as entidades subcontratistas, terán tamén a condición de encargado do tratamento e deberán cumprir igualmente as obrigacións establecidas neste prego para esta figura e as instrucións que dite o responsable. Ao adxudicatario ou encargado inicial correspóndelle regular a nova relación, de forma que o novo encargado quede suxeito as mesmas condicións (instrucións, obrigacións, medidas de seguridade...) ao mesmo réxime de responsabilidade e cos mesmos requisitos formais que o encargado inicial no referente ao adecuado tratamento de os datos persoais e a garantía de os dereitos das persoas afectadas. No caso de incumprimento por parte do subencargado, o encargado inicial había seguido sendo plenamente responsable #ante a Fundación no referente ao cumprimento das obrigacións.

3.5. Manter o deber de secreto respecto dos datos de carácter persoal aos que tivese acceso en virtude do presente encargo, mesmo despois de que finalice o seu obxecto.

3.6. Garantir que as persoas autorizadas para tratar datos persoais comprométanse, de forma expresa e por escrito, a respectar a confidencialidade e a cumprir as medidas de seguridade correspondentes, das que lles informaba convenientemente. O encargado manterá a disposición do responsable a documentación acreditativa do cumprimento desta obrigación.

3.7. Garantir a formación necesaria en materia de protección de datos persoais das persoas autorizadas para tratar este tipo de información.

3.8. Asistir ao responsable do tratamento na resposta ao exercicio dos dereitos recoñecidos por a lexislación vixente en materia de protección de datos persoais, a través de medidas técnicas e organizativas apropiadas, para que este poida cumprir coa súa obrigación de responder as devanditas solicitudes de os interesados en os prazos previstos por a normativa vixente. Para iso, o encargado facilitara ao responsable, a requirimento de leste, e a maior brevidade posible, canta información sexa necesaria ou relevante a este efectos. No caso de que os afectados solicitasen o exercicio dos seus dereitos #ante o encargado do tratamento, leste informaralles a través de calquera medio fidedigno, de que poderán acceder ao procedemento previsto para iso en [https:// www.....](https://www.....)

3.9. No caso de que o obxecto da contratación prevexa a recollida de datos directamente polo adxudicatario, este facilitara a información relativa aos tratamentos de datos que se van a realizar no momento de recadar os datos. A redacción e o formato en que se facilitou a información debese acordar con o responsable e dará cumprimento en todo caso as esixencias previstas no RGPD.

3.10. Notificar ao responsable do tratamento, de forma inmediata e implementando as medidas de seguridade necesarias, as violacións da seguridade dos datos persoais ao seu cargo das que teña



coñecemento, xunto con toda a información relevante para a documentación, e comunicación do incidente, no seu caso, a Axencia Española de Protección de Datos, conforme ao previsto no artigo 33 do RGPD.

3.11. Dar apoio ao responsable do tratamento na realización das avaliacións de impacto relativas a ~~protección de datos e na realización das consultas previas a autoridade de control, cando cumpra.~~

3.12. Implantar as previsións recollidas no R.D. 3/2010, do 8 de xaneiro, polo que se regula o Esquema Nacional de Seguridade en o ámbito de a administración electrónica (ENS). En todo caso, implantara as medidas de seguridade necesarias para:

3.12.1. Garantir a confidencialidade, integridade, dispoñibilidade e resiliencia permanentes dos sistemas e servizos de tratamento.

3.12.2. Restaurar a dispoñibilidade e o acceso aos datos persoais de forma rápida, en caso de incidente físico ou técnico.

3.12.3. Verificar, avaliar e valorar, de forma regular, a eficacia das medidas técnicas e organizativas implantadas para garantir a seguridade do tratamento.

3.12.4. Seudonimizar e cifrar os datos persoais, se fose necesario.

3.13. Poñer a disposición do responsable toda a información necesaria para demostrar o cumprimento das súas obrigacións, en particular, certificados de cumprimento de a normativa expedidos por entidades acreditadas ou, en caso de non existir, facilitando a realización das auditorías ou as inspeccións que realicen o responsable ou outro auditor autorizado.

3.14. Designar un delegado de protección de datos, correspondécese segundo o previsto no artigo 37 do RGPD, e comunicar a súa identidade e datos de contacto ao responsable.

3.15. Devolver ao responsable, unha vez cumpridas as prestacións obxecto de a presente contratación, os datos de carácter persoal e, no seu caso, os soportes onde consten. A devolución supoñerá o borrado total dos datos existentes nos equipos informáticos utilizados polo encargado. Con todo, este último poderá conservar unha copia dos datos estritamente necesarios, debidamente bloqueados, mentres se poidan derivar responsabilidades da execución da prestación.

AA. OBSERVACIÓNS

-



A.B. CADRO DE CRITERIOS DE ADXUDICACIÓN DO CONTRATO

A. CRITERIOS DE ADXUDICACIÓN.

Los criterios que sirven de base para a adxudicación do contrato, por orde decrecente de importancia conforme a seguinte ponderación, son:

1.- CRITERIOS NON AVALIABLES MEDIANTE A APLICACIÓN DE FÓRMULAS MATEMÁTICAS (XUIZO DE VALOR)

Criterio	Ponderación
1 Estructura e organización do servizo, medios técnicos e operativos, atención personalizada.	Máximo 5 puntos
2 Metodoloxía de relacionamiento coa área peticionaria do servizo e plan de traballo ao recibir un encargo.	Máximo 6 puntos
3 Redes de oficinas propias ou concertadas para a cobertura de incidentes.	Máximo 3 puntos
4 Acordos con compañías aéreas e cadeas hostaleiro.	Máximo 3 puntos
5 Metodoloxía para o tratamento de incidentes. Casuística e actuación ante imprevistos.	Máximo 5 puntos
6 Melloras.	Máximo 3 puntos
TOTAL	ATA 25 PUNTOS

2.- CRITERIOS AVALIABLES MEDIANTE A APLICACIÓN DE FÓRMULAS MATEMÁTICAS

Criterio	Ponderación
Importe de cargos por emisión, en papel e electrónico, dos billetes de transporte de viaxeiros, desagregado por áreas de destino.	Máximo 45 puntos
Desconto sobre aloxamento: porcentaxe de desconto sobre tarifa	Máximo 20 puntos
Rappels	Máximo 5 puntos
Porcentaxe de xornada laboral susceptible de flexibilización horaria	Máximo 5 puntos
TOTAL	ATA 75 PUNTOS



B. FORMA DE AVALIAR AS PROPOSICIÓNS

As fórmulas para a valoración das proposicións ou o modo en que se valoran respecto a os criterios de adxudicación son os seguintes:

1.- CRITERIOS NON AVALIABLES MEDIANTE A APLICACIÓN DE FÓRMULAS MATEMÁTICAS

Valoración máxima 25 puntos

1.- Memoria do proxecto. Onde deben constar a nivel orientativo os seguintes apartados: memoria do proxecto.

a) Estrutura e organización do servizo, medios técnicos e operativos, atención personalizada. Máximo 5 puntos.

É importante para a Fundación CETMAR coñecer a estrutura e organización que os licitantes propoñan, e os medios técnicos e humanos que achegarán para a realización do contrato.

Así mesmo, débese valorar a metodoloxía de relacionamiento e como serán tratados os incidentes persoais por tratarse de relatores, artistas ou convidados da Fundación CETMAR. Nesta memoria debe constar claramente que dispoñerán dun servizo de atención telefónica 24h, mentres dure o servizo.

Valorarase coa máxima puntuación neste apartado (5 puntos), a licitadora que detalle de maneira máis minuciosa a organización, a planificación de horarios e coordinación dos mesmos, as funcións do coordinador, periodicidade das reunións para manter.

Valorarase entre 1 e 4 puntos cando se presente unha descrición de traballos adecuada coa existencia dunha correcta coordinación entre as tarefas propostas e as fases de desenvolvemento do servizo, pero sen detallar polo miúdo a planificación do servizo e os procedementos de coordinación.

Cando a proposta fórmúlese de maneira xeral e/ou mostre descoordinación entre tarefas ou a planificación non se adecúe ás necesidades do servizo, ou non recolla a solución de continxencias será puntuada con 0 puntos.

b) Metodoloxía de relacionamiento co Área de Cetmar peticionaria do servizo (b.1) e Plan de traballo ao recibir un encargo (b.2). Máximo 6 puntos.

b.1) Valoraranse coa máxima puntuación neste apartado (3 puntos), as ofertas das licitadoras que desenvolvan por escrito todas as canles e métodos de relacionarse coa fundación, e como será canalizada a información desde a licitadora.

Valorarase entre 1 e 2 puntos cando se presente unha descrición de procesos adecuada coa existencia dunha correcta coordinación para o desenvolvemento do servizo, pero sen detallar polo os procedementos de coordinación coa Fundación.

Cando a proposta fórmúlese de maneira xeral e/ou mostre descoordinación e non se adecúa ás necesidades do servizo, será puntuada con 0 puntos.



b.2) Obterá a maior puntuación (3 puntos) aquel programa descritivo que, no seu conxunto, abarque as maiores necesidades atendendo as funcións para desenvolver segundo o prego, e que garanta unha razoable proporción na súa duración e que describa polo miúdo o método. Deberá incluír cadros explicativos.

Serán puntuadas entre 1 e 2 as empresas licitadoras que no seu programa descritivo sexa adecuado cunha correcta execución do encargo pero non entre en detalles de temporización debe garantir unha correcta execución exenta de incoherencias.

Cando a proposta fórmúlese de maneira xeral e/ou mostre descoordinación e non se adecúa ás necesidades do servizo, será puntuada con 0 puntos.

c) Redes de oficinas propias ou concertadas para a cobertura de incidentes. Máximo 3 puntos

Valorarase cun un máximo de 3 puntos cando se presente unha descrición ou listaxe de oficinas cos seus datos correspondentes organizadas por localización para a solución e cobertura de incidentes.

Un 1 punto será outorgado ás propostas que non especifiquen esquemática e completamente a relación de oficinas.

Cando a proposta non se formule será puntuada con 0 puntos.

d) Acordos con compañías aéreas e cadeas hostaleiro. Máximo 3 puntos.

Terase en conta a calidade expositiva e a concreción dos servizos solicitados e aquelas que garantan os mellores prezos para este apartado. Terase tamén en conta a relevancia e a calidade das compañías e cadeas hostaleiro.

Será valorada con 3 puntos a proposta que sintetice claramente estas necesidades e que sobresaia pola relevancia dos seus provedores e o interesante dos seus acordos.

Outorgarase entre 1 e 2 puntos aquelas propostas que fose notable por o alcance e a calidade técnica da oferta, perfilando algúns acordos coas compañías de transportes e e cadeas de hoteis.

Cando a proposta fórmúlese de maneira xeral e/ou mostre descoordinación e non se adecúa ás peticións solicitadas para a mellora do servizo, será puntuada con 0 puntos.

e) Metodoloxía para o tratamento de incidentes. Casuística e propostas de solución ante imprevistos. Máximo 5 puntos.

Valoraranse coa máxima puntuación (5 puntos) aquelas propostas que fagan unha descrición pormenorizada de como tratar, minorar e solucionar as molestias aos usuarios en atención aos seguintes contratempos, a modo orientativo; perda de equipaxe, perda de conexión en voos, cancelacións, ou outros incidentes leves nas prestacións dos servizos de acomodación, Indisposición leve en tránsito, accidente leve en tránsito, incidentes non previstos en hoteis.

Serán puntuadas entre 1 e 4 puntos as licitadoras que ou seu programa descritivo sexa adecuado cunha correcta execución do encargo pero non entre en detalles de como garantir unha correcta xestión dous incidentes.

Cando a proposta non se formule ou se formule de maneira xeral e/ou propoña solucións que non se adecúa ás necesidades do servizo, será puntuada con 0 puntos.



f) Melloras: Máximo 3 puntos.

-Acceso y atención salas VIP aeropuertos a coste gratuito: 1,5 puntos.

-Xestión das viaxes diferentes aos indicados anteriormente, noutros medios de transporte:

- Barco: 0,5 puntos.
- Taxi: 0,5 puntos.
- Autobús: 0,5 puntos

2.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN AVALIABLES MEDIANTE FÓRMULAS MATEMÁTICAS.

Valoración máxima en este apartado de 75 puntos.

2.1.- Importe de cargos por emisión, en papel e electrónico, dos billetes de transporte de viaxeiros, desagregado por áreas de destino. Valoración máxima 45 puntos.

Valórase aquí o nivel de descontos que as Axencias de Viaxe fértennos nos cargos por emisión de billetes e na facturación global nas facturas emitidas.

Para;

- Voos nacionais. Máximo 20 puntos

Cargo máximo por billete. 17,00 €.

- Voos de Europa-media distancia. Máximo 15 puntos

Cargo máximo por billete. 35,00 €.

- Voos de longa distancia. Máximo 5 puntos

Cargo máximo por billete. 70,00 €.

- Ferrocarril por billete. Máximo 5 puntos

Cargo máximo por billete. 17,00 €

Os cargos máximos considerados por estes conceptos están expresados sen IVE. Será motivo De exclusión as ofertas que superen na súa proposta calquera destes límites.

O cálculo para outorgar as puntuacións será efectuado pola seguinte fórmula:

$$Px = Pmax (Lmb/Lx))$$

- Px son os puntos que obtén a oferta que se está avaliando.
- Pmax é o número de puntos máximo do criterio
- Lx é o importe da oferta da que se quere obter a puntuación
- Lmb é o importe da oferta co prezo máis baixo



2.2.- Desconto sobre aloxamento: porcentaxe de desconto sobre tarifa

Para a valoración do concepto do punto 2 aplicarase a seguinte fórmula:

$$Px = Pmax (Lmb/Lx)$$

- Px son os puntos que obtén a oferta que se está avaliando.
- Pmax é o número de puntos máximo do criterio
- Lx é o importe da oferta da que se quere obter a puntuación.
- Lmb é o importe da oferta co prezo máis baixo

A porcentaxe de desconto aplicarase sobre as mellores tarifas de mercado existentes no momento da solicitude do servizo, para o cal as adxudicatarias acreditarán á Fundación CETMAR a oferta aplicable máis vantaxosa. O desconto ofertado aplicarase a todos os aloxamentos facturados.

2.3.- Rappels. Porcentaxe de desconto a favor da Fundación Cetmar sobre a facturación total, incluíndo neste desconto todos os conceptos que aparezan nas facturas. Valoración máxima 5 puntos.

Aplicarase a seguinte fórmula:

$$Px = Pmax (Lx/Lma)$$

- Px son os puntos que obtén a oferta que se está avaliando.
- Pmax é o número de puntos máximo do criterio
- Lx é o importe en porcentaxe da oferta da que se quere obter a puntuación
- Lma é o importe coa porcentaxe da oferta máis alta.

2.4. Porcentaxe de xornada laboral susceptible de flexibilización horaria

Coa finalidade de fomentar a corresponsabilidade e facilitar a conciliación da vida persoal, laboral e familiar do persoal adscrito á execución do contrato, outorgarase 5 puntos á empresa que ofrezca maior porcentaxe de xornada laboral en cómputo semanal susceptible de flexibilización horaria (ata un máximo do 30%) . Esta valorarase outorgando "0" puntos as empresas que non oferten ningunha porcentaxe, tendo en conta que os valores numéricos se redondearán ao segundo decimal.

Se aplicará la siguiente fórmula:

$$Vi = 5(Oi/Om)$$

- Vi = Puntuación da oferta presentada



- Om = Porcentaxe da xornada laboral en cómputo semanal susceptible de flexibilización na mellor oferta presentada.
- Oi = Porcentaxe da xornada laboral en cómputo semanal susceptible de flexibilización na oferta presentada.

C. DOCUMENTACIÓN RELATIVA AOS CRITERIOS DE ADXUDICACIÓN

A documentación relativa a os criterios de adxudicación que debe presentarse é a seguinte.

CRITERIOS NON AVAILABLES MEDIANTE A APLICACIÓN DE FÓRMULAS MATEMÁTICAS (XUICIO DE VALOR)

Documentación	Sobre A
MEMORIA	1. Estrutura e organización do servizo, medios técnicos e operativos, atención personalizada; vos licitadores deberán indicar a estrutura e organización que propoñen para a execución do servizo, e vos medios técnicos e humanos que achegarán para a realización do contrato. Así mesmo, indicará como se relacionará ou contratista con terceiros, e especialmente, e como serán tratadas vos incidentes persoais ao tratarse de relatores, artistas ou convidados da Fundación CETMAR. Igualmente debe constar claramente que dispoñerán dun servizo de atención telefónica 24 h, mentres dure ou servizo.
MEMORIA	2. -Metodoloxía de relacionamiento con a área de Cetmar peticionaria do servizo; proposta de canles e métodos de relacionarse con a Fundación, e como será canalizada a información por parte da licitadora. -Plan de traballo ao recibir un encargo; programa descritivo que, no seu conxunto, abarque as maiores necesidades atendendo ás funcións para desenvolver segundo o prego.
MEMORIA	3. Redes de oficinas propias ou concertadas para a cobertura de incidentes; descrición ou listaxe de oficinas cos seus datos correspondentes organizadas por localización para a solución e cobertura de incidentes.
MEMORIA	4. Acordos con compañías aéreas e cadeas hostaleiro.



MEMORIA	5. Metodoloxía para o tratamento de incidentes. Casuística e actuación ante imprevistos; propostas de solución; descrición pormenorizada de como tratar, minorar e solucionar as molestias aos usuarios diante de posibles contratemplos, como pode ser; perda de equipaxe, perda de conexión en voos, cancelacións, ou outros incidentes leves nas prestacións dos servizos de acomodación; descrición pormenorizada de como tratar, minorar e solucionar as molestias a os usuarios diante de os seguintes contratemplos, por exemplo; indisposición leve en tránsito, accidente leve en tránsito, incidentes non previstos en hoteis,...
MEMORIA	6. Melloras: atención en salas VIP a coste gratuito; Xestión das viaxes diferentes aos indicados anteriormente noutros medios de transporte

CRITERIOS AVALIABLES MEDIANTE A APLICACIÓN DE FÓRMULAS MATEMÁTICAS

Documentación	Sobre B
1) Importe de cargos por emisión, en papel e electrónico, dos billetes de transporte de viaxeiros, desagregado por áreas de destino.	Según Anexo III
2) Desconto sobre aloxamento: porcentaje de descuento sobre tarifa	Según Anexo III
3) Rappels	Según Anexo III
4) Porcentaxe de xornada laboral susceptible de flexibilización	Según Anexo III

D. PROCEDIMIENTO CON FASES

FASE	CRITERIO DE ADXUDICACIÓN	UMBRAL MÍNIMO
1ª FASE	-	
2ª FASE	-	

E. ÓRGANO TÉCNICO ESPECIALIZADO

Non procede

F. COMITÉ DE EXPERTOS



Non procede

