

**SOLICITUD DE OFERTAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE  
RELACIONES PÚBLICAS PARA LA ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES  
RELACIONADAS CON EL PROGRAMA DE COLECCIONISTAS INTERNACIONALES  
INVITADOS A ARCOMADRID 2019 ORGANIZADO POR IFEMA**

**EXP. 18/352 – 1000186648**

**PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

**Comisión de Compras y Contratación  
Madrid, noviembre de 2018**

## PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

---

### 1. OBJETO DEL SERVICIO.-

El objeto de servicio del presente contrato es el servicio de relaciones públicas para la organización de actividades relacionadas con el Programa de coleccionistas internacionales invitados a ARCOmadrid 2019, organizado por IFEMA.

Durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria no prestará este servicio para otros organizadores feriales de ferias de arte que tengan lugar en España.

### 2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.-

El adjudicatario del servicio deberá desarrollar las siguientes tareas:

- Contacto con los invitados confirmados mediante correo electrónico o teléfono. Se estima una asistencia entre 250 y 300 personas. Dicho contacto deberá realizarse durante los siguientes dos días a la introducción por email por parte del equipo de ARCO.

En caso de no recibir contestación en la siguiente semana desde el primer contacto, la empresa adjudicataria deberá volver a contactar con el invitado en un plazo máximo de tres días. Si el invitado no respondiese a este segundo contacto, el adjudicatario deberá comunicárselo al equipo de ARCO.

- Organización y coordinación de la confirmación de los asistentes en las actividades del programa. La empresa adjudicataria deberá elaborar un listado con los datos de los invitados y la confirmación de asistencia a las distintas actividades. La actualización del mismo no deberá sobrepasar los dos días.
- Revisión del *rooming list* con una frecuencia mínima de tres veces por semana en coordinación con la Agencia de viajes, para la posterior gestión de la Agencia con el hotel contratado. Esta labor se realizará durante los meses de diciembre, enero y febrero.
- Preparación de los *Welcome Pack*. Los invitados recibirán una serie de documentación que debe ser preparada con antelación por la empresa adjudicataria.
- Revisión y corrección del programa de actividades (previo a la producción) y en la plataforma digital en la que los coleccionistas confirman su asistencia a los distintos eventos. A partir del mes de enero, dichas correcciones y actualizaciones deberán realizarse cada dos días.

- Contratación de las guías del hotel y del *Hospitality Desk* en IFEMA, así como de las guías acompañantes a las distintas actividades del programa y feria.
- Coordinación y asignación de las guías-acompañantes contratadas por grupo.
- Acompañamiento en el traslado de todo el grupo de “*Major Collectors*”, supervisados en todo momento por un mínimo de 9 guías-acompañantes durante el programa de actividades y la visita a la feria.
- Supervisión y ejecución de todo el programa Internacional de Coleccionistas, incluyendo la coordinación de cócteles que se celebrarán dentro del programa para los invitados, coordinación de autobuses, acompañamiento del grupo, control de los horarios y del *timing* y elaboración de los listados para las tarjetas de PVC.

### **3. MEDIOS HUMANOS.-**

El adjudicatario deberá asignar al servicio personal suficiente para un buen desarrollo del mismo, así como para la correcta atención a los invitados.

En caso de sufrir alguna modificación en el personal propuesto, éste deberá ser inmediatamente notificado a IFEMA. La sustitución de dicho personal deberá ser inmediata y será necesario que su aprobación por parte del equipo de ARCO.

La empresa adjudicataria deberá contar, al menos, con los siguientes medios humanos destinados a la ejecución del servicio:

#### **A. Responsable del proyecto**

Asignación de un responsable e interlocutor con IFEMA, bilingüe inglés-español, válido para cualquier cuestión relacionada con los servicios encomendados así como la Coordinación de un equipo de guías.

#### **B. Coordinador**

Dos responsables de la coordinación y organización del servicio, así como para prestar el servicio de asistencia a los invitados del programa *Major Collectors* en todos los actos y desplazamientos.

#### **C. Guías**

Nueve guías bilingües (español-inglés), entre los que se encontrarán los dos coordinadores del proyecto, que atenderán a los invitados, según el programa correspondiente de ARCOmadrid.

El programa de Coleccionistas Internacionales cuenta con un número entre 250 y 300 invitados aproximadamente, de esta forma cada guía se hará cargo de un grupo de entre 35 y 43 invitados.

El perfil de los guías contratados deberá necesariamente cumplir con las siguientes características:

- Personal proactivo, con buena educación, gran amabilidad y cuidada presencia.
- Muy buena actitud ante su trabajo, con iniciativa y buenas dotes de comunicación personal.
- Estudios superiores, relacionados con el mundo del arte y la cultura.
- Idiomas: imprescindible bilingüe inglés. Se valorará muy positivamente el conocimiento de otros idiomas.
- Experiencia en puestos similares en eventos de relaciones públicas, culturales o artísticos.

El ofertante deberá en el sobre núm. 2 una declaración responsable donde se comprometa a contratar guías que cumplan con el perfil exigido. Un mes antes del comienzo de la feria, el adjudicatario deberá presentar los perfiles profesionales a la Dirección de ARCO para su aprobación. En caso de no cumplir con los requisitos exigidos, la empresa adjudicataria deberá reemplazar al personal seleccionado por otro que cumpla. No se entenderán aprobados los perfiles profesionales hasta el explicita aprobación por parte de la Dirección de ARCO.

Además de la labor de acompañamiento de los coleccionistas, dos de los guías deberán desempeñar la función de personal Hospitality Desk dentro de la feria y del hotel.

A continuación, se detallan las funciones de ambos puestos:

- **Personal Hospitality Desk dentro del recinto ferial**

Una persona para informar y atender a los invitados del programa Major Collectors durante su estancia en el recinto ferial de ARCOMadrid. Dicha persona estará ubicada en un Hospitality Desk en el recinto ferial durante todos los días de celebración de la feria, en horario de 12 a 20h.

- **Personal Hospitality Desk del hotel**

Una persona en horario de 9 a 20 horas para la bienvenida, la entrega del Welcome Pack a su llegada y la atención a los invitados del programa durante todos los días de feria. Dicho personal se encontrará en el hotel de los invitados durante todos los días de feria.

### **3.1. FORMACIÓN DE LOS MEDIOS HUMANOS PROPUESTOS.-**

Se considerará requisito indispensable que todos los medios humanos propuestos cuenten con:

- Estudios superiores relacionados con el mundo del arte y la cultura.
- Al menos conocimiento bilingüe de inglés.
- Experiencia en eventos de relaciones públicas, culturales o artísticos.
- Conocimiento de la ciudad de Madrid asociado tanto a la logística de grupos por la vía urbana, como al entorno artístico-cultural de la ciudad.

### **4. MEDIOS TÉCNICOS.-**

El adjudicatario deberá prever el empleo de todos aquellos medios técnicos necesarios para la correcta ejecución del servicio propuesto.

### **5. HORARIO.-**

El horario de los servicios estará determinado por el calendario de actividades relacionadas con el programa Internacional de Coleccionistas elaborado por la Dirección de ARCOmadrid. El personal destinado a la atención de los invitados deberá estar disponible desde una hora antes de las actividades hasta el regreso de los invitados al hotel.

En el anexo IV se adjunta el programa de actividades de ARCOmadrid 2018 a modo de referencia.

### **6. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A APORTAR POR EL OFERTANTE.-**

El ofertante incorporará en el sobre núm. 2 - Documentación Técnica, la documentación técnica que a continuación se relaciona, y cualquier otra documentación relevante, con objeto de una adecuada valoración de su oferta:

- Propuesta de organización del servicio. El ofertante incorporará la metodología y procedimientos que seguirá para la realización del servicio objeto de contratación, incluyendo su sistema de gestión, el detalle de fases que realiza, la adecuación de los medios de que disponga a las tareas a realizar, etc., Dicho procedimiento deberá contemplar obligatoriamente los siguientes puntos:
  - Metodología y medios propuestos para la confirmación de asistentes a los diferentes eventos del programa de coleccionistas.
  - Contacto con los coleccionistas, procedimiento y control de estadillos.
  - Calendario de trabajo propuesto.

- Coordinación de autobuses y guías para la correcta organización de acompañamientos, y gestión del programa de coleccionistas.
- Medios humanos propuestos. El ofertante deberá aportar la siguiente información:
  - Organigrama del personal destinado a la ejecución del servicio.
  - Perfiles profesionales del personal propuesto, a excepción de los guías.
  - Declaración responsable del compromiso de la contratación de guías según el perfil establecido en el apartado 3.- Medios humanos. Al final del presente anexo, se adjunta modelo de declaración.

Para una correcta valoración técnica de las ofertas, es necesario que se incluya relación detallada de toda la documentación solicitada en este apartado, así como cualquier otra documentación necesaria para la valoración de la oferta, según lo especificado en el apartado “Criterios para la adjudicación del contrato”.

**El ofertante tendrá en cuenta que la ausencia de la documentación que se relaciona a continuación, impedirá la evaluación de su propuesta conforme a los criterios de valoración establecidos en el Pliego de bases.**

#### **7. RESPONSABLE DEL SERVICIO.-**

El adjudicatario designará a una persona que actuará ante IFEMA como responsable e interlocutor válido para cualquier cuestión relacionada con los servicios encomendados, con titulación universitaria en la rama de la construcción.

#### **8. PERSONAS DE CONTACTO.-**

Para cualquier aclaración, deben dirigirse a Andrea Espeso, de la Dirección de Compras y Logística de IFEMA, teléfono: 91.722.53.25, fax: 91.722.53.18.

## MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE

---

D. ...., domiciliado en  
....., calle ....., núm.  
....., con D.N.I. núm. ...., mayor de edad, en nombre propio  
(o en representación de la empresa  
....., con C.I.F. núm.  
....., y domicilio en ....., calle  
....., núm. ....),

### DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD:

Que la empresa a la que representa se compromete presentar a la Dirección de ARCO los perfiles de los guías contratados un mes antes del inicio de la feria. Asimismo, se compromete a seleccionar personal que cumple con los requisitos exigidos en el apartado 3. Medios humanos:

- Personal proactivo, con buena educación, gran amabilidad y cuidada presencia.
- Muy buena actitud ante su trabajo, con iniciativa y buenas dotes de comunicación personal.
- Estudios superiores, relacionados con el mundo del arte y la cultura.
- Idiomas: imprescindible bilingüe inglés. Se valorará muy positivamente el conocimiento de otros idiomas.
- Experiencia en puestos similares en eventos de relaciones públicas, culturales o artísticos.

....., ..... de ..... de 2018

Fdo.: .....  
(Firma y sello de la empresa)

**ANEXO IV**  
**PROGRAMA DE ACTIVIDADES ARCOmadrid 2018**