

**ACUERDO MARCO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN Y  
ASISTENCIA TÉCNICA DE VIAJES Y ALOJAMIENTOS PARA PROGRAMAS DE  
INVITADOS DE FERIAS Y OTROS EVENTOS NO ORGANIZADOS POR IFEMA**

**EXP.- 19/180 – 2000015121**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

**COMISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN  
Madrid, junio de 2019**

## **ACUERDO MARCO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA DE VIAJES Y ALOJAMIENTOS PARA PROGRAMAS DE INVITADOS DE FERIAS Y OTROS EVENTOS NO ORGANIZADOS POR IFEMA**

---

### **1. OBJETO DEL SERVICIO.-**

El presente pliego tiene por objeto la selección de tres agencias de viajes que realizarán la gestión de los programas de invitados de los distintos eventos organizados por IFEMA. El adjudicatario deberá:

1. Participar en el acuerdo marco por el que se gestionarán las peticiones de ofertas que IFEMA convoque para el servicio de gestión y asistencia técnica de los programas de invitados de IFEMA.
2. Diseñar para cada programa de invitados una estrategia específica de contratación de las distintas necesidades de cada evento, garantizando a IFEMA las mejores condiciones y precios con los proveedores de servicios.
3. Dar respuesta rápida con un servicio eficaz y personalizado a una demanda especial por su tipología y variabilidad.

Las tres empresas serán seleccionadas a partir de la mejor puntuación atendiendo los criterios de valoración previstos en el Pliego Administrativo. Dichas empresas pasarán a formar parte del Acuerdo Marco e IFEMA remitirá las peticiones de ofertas correspondientes para la gestión de sus distintos programas de invitados.

Asimismo, las agencias adjudicatarias deberán cumplir las condiciones establecidas en cada programa de invitados específico que se convoque a lo largo de la duración del acuerdo, teniendo en cuenta que los siguientes objetivos a lograr:

- Optimización de todo el proceso de contratación de los distintos servicios que componen los programas de invitados, traslados, alojamientos, desplazamientos durante la celebración del evento.
- Procurar la obtención de la mejor relación calidad-precio negociando con los distintos proveedores de cada servicio.
- Dar una respuesta rápida, tanto a los invitados como a IFEMA, de los servicios solicitados, procurando un trato personalizado a cada tipo de demanda.

### **2. ALCANCE DEL SERVICIO.-**

Las agencias adjudicatarias del acuerdo marco se encargaran de gestionar los programas de invitados de los distintos eventos de IFEMA.

La tipología de viajes a gestionar por cada adjudicatario para cada contrato basado en el presente acuerdo marco será muy diversa. Cada programa de viajes requerirá aquellos

servicios que se adapten a las necesidades específicas de su evento y su perfil de invitados.

En la actualidad, IFEMA cuenta aproximadamente con 25 eventos anuales que requieren la contratación de un servicio de gestión de su programa de invitados. Generalmente, los grupos destinatarios de dichos programas son: grandes compradores, invitados VIP, ponentes, invitados propuestos por expositores y prensa especializada.

El adjudicatario de cada servicio será el encargado de gestionar los programas de invitados específicos en función del tipo de asistente al que van dirigidos. Mayoritariamente serán viajes individuales o en grupo realizados desde territorio nacional o desde el extranjero hacia Madrid. Habitualmente, suelen comprender los desplazamientos de origen-destino-origen, los desplazamientos que se realicen en Madrid (aeropuerto/estación a hotel, hotel a IFEMA y viceversa), el alojamiento y el desayuno, o cualquier otro servicio propio de una agencia de viajes.

La definición de las tareas desarrolladas por la agencia se especificará detalladamente en cada petición de ofertas. No obstante, a continuación se detallan las acciones más habituales en los pliegos de bases:

- Contacto con los invitados facilitados por IFEMA para determinar la programación del viaje e información general del evento y de los servicios puestos a su disposición.
- Negociación y adquisición de pasajes para el desplazamiento de los invitados (líneas aéreas, tren, autocar o cualquier otro medio alternativo, según el desplazamiento de que se trate) y alquiler de vehículos, si fuera necesario, de acuerdo a la política de viajes general de IFEMA o las necesidades y peculiaridades de cada programa de invitados.
- Envío de los billetes para el desplazamiento y/o bonos de hotel a los invitados, así como entrega y comunicación de los localizadores correspondientes.
- Gestión de los trámites burocráticos para la realización del viaje (por ejemplo, visado).
- Negociación, reserva y posterior confirmación de plazas hoteleras, coordinando con IFEMA las condiciones especiales en alojamiento que puedan existir con proveedores de estos servicios.
- Seguro de asistencia en viaje para los visitantes con una cobertura a determinar por el ofertante que, como mínimo, comprenderán la atención, los gastos médicos y el seguro de equipaje, conforme al apartado 19. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA del pliego administrativo.
- Recogida y traslado de invitados desde aeropuerto/estación a hotel/IFEMA.
- Traslados diarios, ida y vuelta, desde los hoteles al Recinto Ferial durante los días de celebración del certamen.

- Servicio de atención en la recepción de hoteles para cuestiones relacionadas con el objeto del contrato.
- Instalación de *Hospitality Desk* con atención en diferentes idiomas, con carácter permanente, en el Recinto ferial durante la celebración del certamen.
- Información puntual a IFEMA del seguimiento de invitados:
  - **Previa a la feria:** relación de números y horarios de vuelo, de ida y vuelta de cada participante, así como distribución de invitados por hoteles. La citada relación deberá ser facilitada a la Dirección del evento.
  - **Durante la feria:** Información diaria del seguimiento de invitados, y distribución y recogida de encuestas de satisfacción y cumplimiento de objetivos. La citada información deberá ser facilitada a la Dirección del evento.
  - **Después del certamen:** Acreditación en el departamento de Contabilidad de IFEMA, del uso de cada uno de los servicios de viaje y alojamiento y del importe unitario de los invitados, así como nombre de los pasajeros, según figura en el apartado 10. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO del Pliego administrativo.
- Realizar informes del seguimiento del servicio, con expresión de actividades realizadas y entrega de encuestas de satisfacción del servicio, así como de fichas de clientes.

## 2.1. DETALLE DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS.-

La proporción de los servicios contratados dentro de los programas de invitados se estima de la siguiente manera:

Traslado aéreo	Traslado ferroviario	Alojamiento	Otros servicios (*)
44%	3%	48%	5%

(\*) Corresponde a los servicios de transfer, traslados diarios a feria, *hospitality desk* y gastos de gestión por invitado.

## 3. DESARROLLO DEL SERVICIO.-

A continuación, se detallan los distintos pasos desarrollados para la prestación del servicio por parte de IFEMA y la agencia:

- a. IFEMA identifica los invitados que desea que asistan al evento y las condiciones de invitación (número de noches, traslados desde origen incluido o no, transfer, etc.).

- b. IFEMA remite las invitaciones a asistir al evento a los potenciales invitados.
- c. Una vez aceptada la invitación por parte del comprador, IFEMA realiza un documento con toda la información necesaria para que la agencia pueda comenzar a trabajar y se le envía.
- d. Este documento con el listado con los invitados se irá actualizando y remitiendo al adjudicatario con una periodicidad regular.
- e. La agencia, una vez recibida la información, deberá contactar con los invitados para comunicarles las opciones de traslado y alojamiento existentes. Dichas opciones serán las mismas ofertadas en su momento en la petición de ofertas. El plazo para el primer contacto con los invitados deberá estar sujeto a lo establecido en el pliego de bases de cada petición de ofertas.
- f. En caso de no respuesta por parte del invitado, el adjudicatario deberá volver a ponerse en contacto con él indicándole nuevamente las opciones disponibles. Dicho segundo contacto deberá realizarse también acorde con los plazos máximos establecidos en el pliego.
- g. Una vez se reciba la contestación y confirmación de los invitados, la agencia adjudicataria deberá asegurarse de que cuenta con toda la documentación necesaria para poder viajar.
- h. Comprobados los datos y confirmados con el invitado, la agencia emite el billete y entrega/envía el bono de alojamiento.
- i. En caso de que un invitado solicitase algún servicio fuera de lo establecido en el pliego de bases, la agencia adjudicataria deberá solicitar autorización previa por escrito a la Dirección de Expansión Internacional y/o a la Dirección del Certamen.
- j. Unos días antes del evento, la agencia deberá remitir a los invitados un recordatorio con todos los datos de su viaje (vuelos, hotel, información complementaria, etc.).
- k. Durante todo el proceso, el adjudicatario deberá reportar a IFEMA sobre el estado y desarrollo del servicio. Dicho reporte se realizará en las condiciones establecidas en cada pliego.
- l. El adjudicatario de cada contrato basado deberá controlar que el importe de los servicios contratados, según las confirmaciones de invitados que se vayan concretando, no supere el presupuesto de adjudicación (por ejemplo, por un incremento del número de invitados, por cambio de orígenes de los invitados, etc.). En ese caso, y previa confirmación del viaje al invitado, se deberá informar de forma inmediata por escrito a la Dirección de Expansión Internacional y/o a la Dirección del Certamen. En ningún caso se superará dicho presupuesto sin una autorización previa por escrito por parte de IFEMA.

#### **4. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.-**

Las agencias adjudicatarias deberán garantizar el máximo nivel de calidad en el servicio en cada uno de los viajes contratados. Para ello, será requisito indispensable una comunicación fluida entre la Dirección de Expansión Internacional / Dirección del evento y el adjudicatario de cada contrato.

Dicha comunicación conllevará un reporte periódico a IFEMA por parte de la agencia del estado del servicio, así como la elaboración de encuestas a los usuarios cuyo contenido y periodicidad se acordará con IFEMA. Las agencias adjudicatarias enviarán el resultado de estas encuestas a IFEMA con el detalle que previamente se haya acordado en cada programa de invitados concreto.

De cara a asegurar una correcta comunicación, el adjudicatario de cada programa deberá asignar una persona que actuará ante IFEMA como responsable e interlocutora válida para cualquier cuestión relacionada con la prestación del servicio.

#### **5. MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS.-**

Las agencias adjudicatarias deberán aportar los medios técnicos necesarios para la correcta ejecución de los programas de invitados. Dichos medios deberán proporcionar la flexibilidad y versatilidad suficiente para la adaptación del adjudicatario a los distintos programas, garantizando siempre un nivel alto de calidad en la prestación del servicio.

Asimismo, dichos recursos deberán ser los óptimos para prestar el servicio con las máximas garantías de calidad, agilidad en la respuesta y optimización de gastos de viaje para IFEMA.

Por otra parte, los adjudicatarios deberán contemplar los recursos humanos suficientes para poder atender correctamente las solicitudes de oferta por parte de IFEMA y la ejecución de los distintos programas de invitados. Es importante tener en consideración que la diversidad de los programas de invitados podrá requerir ajustes en el número de medios destinados, de cara a poder mantener el nivel de calidad en la prestación del servicio.

#### **6. INFORME DE CIERRE DEL PROGRAMA DE INVITADOS.-**

Como parte del desarrollo del servicio por parte de las agencias adjudicatarias, se contempla la elaboración de un informe final de cierre del programa. Dicho documento deberá reflejar, al menos, la información detallada en el Anexo IV – Informe final de cierre.

#### **7. CONTRATOS DE IFEMA APLICABLES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-**

Para la celebración de ciertos eventos, IFEMA podrá disponer de acuerdos de patrocinio o colaboración con determinados proveedores, relacionados con el objeto del servicio. Las agencias adjudicatarias deberán acogerse a las condiciones estipuladas en dichos acuerdos

para la gestión del servicio, siempre especificándose previamente en la petición de ofertas remitida a las agencias.

## 8. CALENDARIO DE FERIAS.-

El calendario ferial con los eventos celebrados en IFEMA podrá consultarse en la página web de IFEMA. El citado calendario podrá sufrir modificaciones sobre las fechas previstas.

Sin embargo, no todos los eventos propios celebrados en IFEMA contemplan un programa de invitados. En el Anexo V del presente pliego se detalla una relación de eventos en los próximos dos años que se estima cuenten con programa de invitados.

Dicha estimación de eventos se facilita a título informativo y está sujeto a posibles modificaciones, no comprometiéndose a IFEMA llevar a cabo la contratación de la totalidad de los servicios contemplados.

## 9. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A PRESENTAR POR EL OFERTANTE.-

El ofertante deberá incorporar en el SOBRE O ARCHIVO ELECTRÓNICO NÚM. 2.- DOCUMENTACIÓN TÉCNICA SUBJETIVA la siguiente documentación:

**1. Organización del servicio:** el ofertante deberá facilitar un plan de desarrollo de organización del servicio mediante una memoria técnica explicativa de la metodología a emplear, desarrollando los siguientes conceptos:

1.1. Propuesta de organización del servicio durante los trabajos previos al evento:

1.1.1. Metodología de trabajo e identificación de hitos prevista para la fase de recepción de información, contacto con los invitados y contratación de viajes.

1.1.2. Procedimientos de control interno para la correcta elaboración del servicio.

1.2. Propuesta de organización del servicio durante la celebración del evento:

1.2.1. Procedimientos de control interno para la correcta elaboración del servicio.

1.2.2. Propuesta de canal de comunicación y coordinación del servicio entre el proveedor e IFEMA.

1.2.3. Propuesta de atención a los invitados durante la celebración del evento:

- Procedimientos para la atención de incidencias con capacidad para operar y realizar cambios.
- Procedimiento establecido para la gestión de reclamaciones por parte de los usuarios de los programas.

1.3. Procedimiento de reporte a IFEMA de las incidencias de los usuarios del programa durante la prestación del servicio (contacto con los invitados, contratación de viajes y celebración del evento).

**2. Medios humanos destinados a la ejecución del servicio.** El licitador deberá aportar detalle de:

- 2.1. Organigrama con el número de personas implicadas en el servicio y la asignación de tareas y responsabilidades de cada uno de ellos.
- 2.2. Grado de dedicación del personal al servicio objeto del presente acuerdo.
- 2.3. Experiencia del personal en las tareas asignadas y conocimiento de idiomas.
- 2.4. Medios humanos de apoyo para los programas que contemplen un gran número de invitados.

**3. Medios técnicos disponibles para la realización del servicio.** El ofertante deberá incorporar a su oferta información detallada relativa a:

3.1. Medios técnicos disponibles: programas/aplicaciones informáticas para la búsqueda y la gestión de servicios por parte de la agencia, para la gestión de viajes por parte del propio invitado, de avisos para información a los invitados relativa a los eventos, de reporte de información y seguimiento del servicio por parte de IFEMA.

3.2. Utilidad de cada medio técnico en las distintas fases del servicio (contacto con los invitados, contratación de servicios, reporte de seguimiento y cierre final).

**4. Sistemas de seguimiento post-evento.** El licitador deberá indicar los procedimientos implantados para el control de la valoración del servicio por parte de los invitados, así como las propuestas de mejora en función de los resultados obtenidos. Se deberá especificar la metodología para la obtención de información y la transmisión a IFEMA de la información recabada.

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 18. CRITERIOS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO.

**El ofertante tendrá en cuenta que la ausencia de la documentación relativa a alguno de los apartados mencionados anteriormente impedirá la evaluación de la propuesta conforme al criterio correspondiente.**

**SERÁN RECHAZADAS TODAS AQUELLAS OFERTAS QUE OBTENGAN MENOS DE MENOS DE 550 PUNTOS EN LA VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS TÉCNICOS DE CARÁCTER SUBJETIVO.**

#### **10. 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, así como un responsable técnico del montaje a realizar, pudiendo recaer dicho cometido en la misma persona.

#### **11. PERSONAS DE CONTACTO.-**

Para cualquier aclaración deben dirigirse a D<sup>a</sup>. Andrea Espeso de la Dirección de Compras de IFEMA en el siguiente teléfono: 91.722.53.25.

## **ANEXO IV – INFORME FINAL DE CIERRE**

**(Se adjunta documento independiente)**

## ANEXO V – ESTIMACIÓN DE PROGRAMAS DE INVITADOS

### AÑOS IMPARES

FERIAS	FECHAS DE CELEBRACIÓN ÚLTIMA EDICIÓN	APROXIMACIÓN DEL NÚMERO DE INVITADOS
<b>ENERO</b>		
FITUR	23-27 ene	185
PROMOGIFT	23-25 ene	230
MERCEDES BENZ FASHION WEEK	24-29 ene	40
<b>FEBRERO</b>		
INTERGIFT + BISUTEX + MADRIDJOYA	6-10 feb	450
MOMAD METROPOLIS	2-4 feb	50
INTERSICOP	23-26 feb	200
CLIMATIZACIÓN	26 feb-1 mar	85
TECNOVA PISCINAS	26 feb-1 mar	20
SIGA	26 feb-1 mar	40
ARCOmadrid	27 feb - 3 mar	460
<b>MARZO</b>		
SHOESROOM by MOMAD	2-4 mar	55
MOTORTEC	13-16 mar	2.320
<b>ABRIL</b>		
EXPOFRANQUICIA	4-6 abr	20
<b>MAYO</b>		
ARCOlisboa	15-19 may	130
<b>JUNIO</b>		
GAMERGY	21-23 jun	250
<b>JULIO</b>		
MERCEDES BENZ FASHION WEEK	5-10 jul	40
<b>SEPTIEMBRE</b>		
MOMAD METROPOLIS	12-14 sep	65
PUERICULTURA	6-8 sep	400
INTERG+BISU+MADRIDJ	11-15 sep	470
SHOESROOM by MOMAD	20-22 sep	55
MEAT ATTRACTION	18-20 sep	160
<b>OCTUBRE</b>		
ESTAMPA	18-21 oct	60
FRUIT ATTRACTION	23-25 oct	1.100
<b>NOVIEMBRE</b>		
VENDIBERICA	13-15 nov	150

## AÑOS PARES

FERIAS	FECHAS DE CELEBRACIÓN ÚLTIMA EDICIÓN	APROXIMACIÓN DEL NÚMERO DE INVITADOS
<b>ENERO</b>		
FITUR	23-27 ene	185
PROMOGIFT	23-25 ene	230
MERCEDES BENZ FASHION WEEK	24-29 ene	40
<b>FEBRERO</b>		
INTERGIFT + BISUTEX + MADRIDJOYA	6-10 feb	450
MOMAD METROPOLIS	2-4 feb	50
SMART DOORS	21-23 feb	15
ARCOmadrid	27 feb - 3 mar	460
<b>MARZO</b>		
SHOESROOM by MOMAD	2-4 mar	55
EXPODENTAL	15-17 mar	90
<b>ABRIL</b>		
EXPOFRANQUICIA	4-6 abr	20
<b>MAYO</b>		
ARCOlisboa	15-19 may	130
<b>JUNIO</b>		
GAMERGY	21-23 jun	250
<b>JULIO</b>		
MERCEDES BENZ FASHION WEEK	5-10 jul	40
<b>SEPTIEMBRE</b>		
MOMAD METROPOLIS	12-14 sep	65
PUERICULTURA	6-8 sep	400
INTERG+BISU+MADRIDJ	11-15 sep	470
SHOESROOM by MOMAD	20-22 sep	55
MEAT ATTRACTION	18-20 sep	160
<b>OCTUBRE</b>		
ESTAMPA	18-21 oct	60
FRUIT ATTRACTION	23-25 oct	1.100
<b>NOVIEMBRE</b>		
EXPOTURAL	1-4 nov	30
EPOWER & BUILDING (Matelec, Matelec Industry, Construtec, Archistone, Veteco)	13-16 nov	1.100