

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL
SERVICIO VISITAS GUIADAS PUBLICO GENERAL**

EXP.- 19/234 – 1000200941

COMISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN
Madrid, septiembre de 2019

1. OBJETO DEL SERVICIO.-

Programa de visitas guiadas a la Feria Internacional de arte contemporáneo ARCOMadrid. Dicho programa ofrece al público la oportunidad de analizar a fondo y descubrir las diferentes facetas del arte contemporáneo facilitando la contemplación, la reflexión y el disfrute de la obra. Las visitas se diferencian entre generales y “a medida”.

El Adjudicatario será el encargado de coordinar a los guías especializados que realizarán las visitas, así como de su formación sobre los intereses de los invitados.

2. PRESTACIONES

Las visitas se realizarán durante la celebración de ARCOMadrid; siendo las fechas para 2020 del 26 de febrero al 01 de marzo.

El Adjudicatario será el encargado de:

- ✓ Diseñar el recorrido a realizar durante las visitas. Se indicarán los cuatro puntos de salida (uno por grupo). IFEMA deberá aprobar el recorrido previa celebración del evento.
- ✓ Deberá contratar a los guías, que deberán estar disponibles las fechas y horario acordado
- ✓ Deberá gestionar los grupos, reasignando visitantes si existieran grupos que no lleguen al mínimo acordado.
- ✓ Alquiler y custodia de receptores
- ✓ Contacto con los visitantes
- ✓ Recepción de los visitantes durante la feria. Gestionar punto de encuentro.
- ✓ Realización de Informe Final

2.1 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Los visitantes de ARCO que lo deseen se podrán inscribir para participar en una visita guiada grupal por la feria. Para ello deberán acceder a la web de ARCO y cumplimentar el formulario de inscripción en la actividad.

Los datos recopilados se conservarán por IFEMA como responsable del tratamiento y se utilizarán conforme se refleja en la cláusula que estará inserta en el citado formulario.

A tales datos tendrá acceso, exclusivamente como encargado de tratamiento, la empresa que gestiona el servicio.

3. VISITAS

Las visitas serán estándar y generales a través de toda la feria para los grupos, si bien IFEMA podrá solicitar visitas personalizadas para un grupo determinado de manera puntual fuera de horario.

Se realizarán cuatro grupos por cada turno, estimando que habrá cuatro turnos. El adjudicatario tendrá la capacidad necesaria para que simultáneamente se puedan hacer como máximo 4 grupos por turno (4 guías). El total de las visitas previstas, teniendo en cuenta que es un estimado, asciende a 48. Dichas visitas partirán de lugares diferentes entre sí dentro de la feria según indicaciones de la dirección del certamen con el fin de que no coincidan en el recorrido dentro de la feria.

El horario de los turnos de salida estimados serán los siguientes durante viernes, sábado y domingo de feria:

- 12h
- 14h
- 16h
- 18h

Se contemplan, adicionalmente, 15 visitas fuera del horario anteriormente indicado a petición de IFEMA para clientes directos del certamen.

Las visitas deben tener una duración media de 75 minutos. El fin del servicio es ofrecer a los invitados la posibilidad de conocer el panorama artístico nacional, y fomentarán la creación de futuras colaboraciones entre España y el extranjero.

El adjudicatario tendrá que coordinar y reorganizar los grupos de forma que no haya grupos de menos de 10 pax ni más de 15 pax, debiendo que informar a los clientes de los posibles cambios o ajustes de horario.

La información de las personas inscritas será enviada por ARCO al adjudicatario.

Una vez finalizado el servicio, deberá enviar a IFEMA un informe con el número de asistentes por grupo, número de grupos, asistentes que han cancelado, incidencias, etc.

❖ MEDIOS TÉCNICOS

El adjudicatario deberá disponer de tantos *receptores* como usuarios por grupo hubiera, y será el encargado de su custodia siendo responsable de los mismos en la entrega al comenzar la visita y recogida al finalizarla. IFEMA no se responsabilizará de pérdidas o robos del material.

❖ POLÍTICA DE CANCELACIONES

Visitantes cancelados: IFEMA no abonará ningún tipo de penalización por cancelaciones.

Si debido a las cancelaciones el número de visitantes de un grupo fuera inferior al mínimo acordado, se deberá intentar reubicar a los visitantes en otros grupos dentro del mismo horario (salvo que se supere el máximo por grupo). En caso que fuera posible realizar la reubicación, se abonará únicamente el 40% del precio ofertado por el recorrido cancelado.

En caso de no poder reubicar a los visitantes, se equilibrarán los grupos en cuanto a número de integrantes.

Visitantes “no presentados”: La visita se realizará con normalidad salvo cuando el número de visitantes se haya visto reducido a 5 o menos personas, en cuyo caso se deberán reubicar dentro del resto de grupos del mismo día y horario. Sólo se abonará el 40% del precio ofertado por el recorrido cancelado.

4. GUÍAS ESPECIALIZADOS

Para llevar a cabo el servicio con un alto nivel de calidad los guías especializados deberán cumplir, como mínimo, con el siguiente perfil:

1. Formación académica en Historia del Arte, Bellas Artes o similar.
2. Experiencia profesional en actividades similares en Museos y otras instituciones.
3. Conocimiento de los idiomas en los que se desarrollará, en su caso, la actividad (al menos bilingüe en inglés).
4. En el caso del Coordinador, además de las características anteriores, dotes y experiencia para la organización y gestión de equipos.

Estos puntos serán exigidos en la documentación técnica aportada en la oferta.

Además de lo anterior, los guías deberán ser personas con:

1. Conocimientos en arte contemporáneo. Amplios conocimientos del panorama artístico nacional e internacional. Conocer la trayectoria de artistas jóvenes y nuevas promesas. Amplio conocimiento de las galerías más importantes de arte contemporáneo y los artistas a los que representan.
2. Orientación didáctica, capacidad de comunicación y actitudes de trato cordial con el público.
3. Empatía y habilidades sociales para el tratamiento de grupos.

IFEMA entregará al Adjudicatario las acreditaciones necesarias para acceder a la feria además de la información necesaria para documentar y preparar las visitas (Catalogo Oficial de la feria, se entregara aproximadamente la primera semana de febrero).

El Adjudicatario deberá completar el equipo con el número de guías que considere para el correcto desarrollo de los servicios.

5. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A APORTAR POR EL OFERTANTE.-

El ofertante incorporará en el sobre/archivo electrónico nº 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.

- **Programa de trabajo.** Planificación para el desarrollo del servicio. Timings e hitos. Calendario de trabajo.
- **Perfiles profesionales** del equipo de trabajo (incluidos los guías). Se deberá indicar formación y experiencia anterior en actividades similares en Museos y otras instituciones. Los CV deberán incluir obligatoriamente los mínimos requeridos en el apartado 4. Incluir declaración responsable por profesional sobre su nivel en los distintos idiomas que hable.
- Información a recabar sobre el invitado para su **análisis**. Documentación que recibe el comisario para la preparación de la visita. Programación de los pasos a seguir desde la recepción de los datos de contacto de los invitados.
- Se deberá incluir un Ejemplo de recorrido conforme al plano de ARCO 2019 (Anexo Guía ARCOMadrid 2019 y Anexo Plano ARCOMadrid 2019). Se deberá indicar las cuatros salidas propuestas y demás información relevante.

Esta documentación se considerará imprescindible para poder evaluar la oferta.

6. 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.

7. PERSONA DE CONTACTO.-

- Para cualquier aclaración relacionada con cuestiones económico-administrativas, deben dirigirse a Anaís Escudero, de la Dirección de Compras y Logística de IFEMA, teléfono: 91.722.57.33.