



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**ACUERDO MARCO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN Y ASISTENCIA
TÉCNICA DE VIAJES Y ALOJAMIENTOS PARA PROGRAMAS DE INVITADOS DE FERIAS Y
EVENTOS ORGANIZADOS POR IFEMA MADRID, O EN LOS QUE IFEMA MADRID APORTE SERVICIO
A OTROS ORGANIZADORES O COORGANIZADORES
EXP. - 23/024-2000022656**

**COMISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN
Madrid, julio 2023**

ACUERDO MARCO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA DE VIAJES Y ALOJAMIENTOS PARA PROGRAMAS DE INVITADOS DE FERIAS Y EVENTOS ORGANIZADOS POR IFEMA MADRID, O EN LOS QUE IFEMA MADRID APOORTE SERVICIO A OTROS ORGANIZADORES O COORGANIZADORES.

1. OBJETO DEL ACUERDO MARCO. -

El objeto del acuerdo marco responde a la prestación de los servicios de gestión y asistencia técnica de viajes y alojamientos para los programas de invitados de ferias y eventos organizados por IFEMA MADRID, o en los que IFEMA MADRID aporte servicio a otros organizadores o coorganizadores. El acuerdo marco se llevará a cabo a través de la selección de tres agencias de viajes que competirán en la gestión de los programas de invitados de las distintas acciones feriales o congresuales organizados por IFEMA MADRID.

Las tres agencias seleccionadas corresponderán a las mejor puntuadas mediante los criterios de valoración previstos en el Pliego Administrativo. Dichas empresas pasarán a formar parte del Acuerdo Marco e IFEMA MADRID remitirá las peticiones de ofertas correspondientes para la gestión de los programas y acciones planificados.

A partir de la solicitud de ofertas de cada programa, las tres empresas seleccionadas deberán:

1. Diseñar y aportar una oferta para cada programa de invitados con una estrategia específica para cubrir las distintas necesidades de cada evento, garantizando a IFEMA MADRID las mejores condiciones y precios con los proveedores de servicios.
2. Dar respuesta rápida con un servicio eficaz y personalizado a la demanda de cada programa de acuerdo a su tipología y variabilidad:
 - 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 con los distintos proveedores de cada servicio.
 - Dar una respuesta rápida, tanto a los invitados como a IFEMA MADRID de los servicios solicitados, procurando un trato personalizado a cada tipo de demanda.

2. ALCANCE DEL SERVICIO. -

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

En la actualidad, IFEMA MADRID cuenta aproximadamente con 20 eventos anuales en años pares y unos 18 eventos anuales en años impares 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.

De la misma forma, pueden existir algunos eventos externos donde IFEMA es contratado como organizador o donde participe como coorganizador, de difícil cuantificación, dado que provienen de adjudicaciones públicas o de clientes privados.

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 la emisión del billete será individualizada para cada origen establecido en el programa de invitados y atenderá a la petición del invitado quien establecerá los horarios de su vuelo, por tanto, el tratamiento será de un billete individual y no como una tarifa de grupo. En referencia a los desplazamientos terrestres se podrán solicitar contratación de autobuses con origen nacional, así como plazas individuales de tren o si se diera la circunstancia tarifa de grupo. Habitualmente, suelen comprender los desplazamientos de origen-destino-origen, los desplazamientos que se realicen en Madrid (aeropuerto/estación a hotel, hotel a IFEMA MADRID y viceversa), el alojamiento y el desayuno, o cualquier otro servicio propio de una agencia de viajes.

La definición de las tareas a desarrollar por la agencia se especificará detalladamente en cada petición de ofertas, a partir de la definición del responsable del Contrato (Dirección de Negocio), y contando con la participación del propietario del presupuesto (Dirección de la feria o del evento) Es responsabilidad de la Dirección de Compras el proceso de contratación de cada servicio.

No obstante, a continuación, se detallan las acciones más habituales en los pliegos de bases:

- Contacto con los invitados facilitados por IFEMA MADRID para determinar la programación del viaje e información general del evento y de los servicios puestos a su disposición.
- Negociación y adquisición de billetes 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 con 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 MADRID 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 MADRID cuando así se especifique en cada Programa.
- Traslados diarios, ida y vuelta, desde los hoteles al Recinto Ferial IFEMA MADRID durante los días de celebración del certamen.

- Servicio de atención en la recepción de hoteles (Hospitality Desk) para cuestiones relacionadas con el objeto del contrato, con carácter permanente, durante la celebración del certamen. Posibilidad de atención en diferentes idiomas.
- Información puntual a IFEMA MADRID del seguimiento de invitados:
 - **Previa a la feria:** relación de los números de vuelo, horarios, 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. La citada información deberá ser facilitada a la Dirección del evento.
 - **Después del certamen:** Acreditación en el departamento de Contabilidad de IFEMA MADRID, 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 posibles incidencias y /o reclamaciones.

El licitador podrá solicitar el acceso al anexo confidencial con detalle sobre alguno de los programas de invitados realizados en el ejercicio de 2023, aportando la documentación que se indica en el apartado 29. Confidencialidad, del pliego administrativo.

3. 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 (*)
43%	5%	47%	5%

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

4. DESARROLLO DEL SERVICIO. -

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

- a. IFEMA MADRID 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 MADRID remite las invitaciones a asistir al evento a los potenciales invitados.
- c. Una vez aceptada la invitación por parte del comprador, IFEMA MADRID cumplimenta y facilita un documento con toda la información necesaria para que la agencia adjudicataria 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, que previamente se habrá acordado
- e. La agencia adjudicataria, una vez recibida la información, deberá contactar con los invitados para comunicarles las opciones de traslado y alojamiento existentes en los tiempos establecidos. El adjudicatario tendrá que gestionar billetes de tren o aéreos desde diferentes puntos de origen, tanto nacional como internacional. Así mismo, los hoteles a reservar serán de categoría 4 o 5 estrellas dependiendo de la tipología del invitado y deberán estar localizados dentro de la ubicación indicada por IFEMA MADRID para cada programa de invitados, lo que será concretado en la petición de ofertas. El hotel ofertado será donde finalmente se preste el servicio y deberá garantizarse la totalidad de roomnights indicadas para cada programa y cumplir la política de cancelación establecida. En las citadas peticiones IFEMA podrá restringir la localización de los hoteles a determinadas zonas, en función de la preferencia habitual de los clientes, la temática o tipología del evento, etc.
- f. 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.
- g. 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.
- h. 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.
- i. Comprobados los datos y confirmados con el invitado, la agencia emite el billete y entrega/envía el bono de alojamiento.
- j. En caso de que un invitado solicite algún servicio fuera de lo establecido en el pliego de bases, la agencia adjudicataria deberá solicitar autorización previa por escrito a la Dirección de Negocio y/o a la Dirección del Certamen.
- k. 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.).
- l. Durante todo el proceso, el adjudicatario deberá reportar a IFEMA MADRID sobre el estado y desarrollo del servicio. Dicho reporte se realizará en las condiciones establecidas en cada pliego.
- m. El adjudicatario de cada contrato 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 Negocio y a la Dirección del Certamen. En ningún caso se superará dicho presupuesto sin una autorización previa por escrito por parte de IFEMA MADRID.

4.1. MEDIOS TECNICOS DISPONIBLES PARA LA REALIZACION DEL SERVICIO. -

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, tanto a los invitados como a IFEMA MADRID.

4.2. SEGUIMIENTO Y CIERRE DEL SERVICIO. -

Con carácter previo al lanzamiento de las solicitudes de oferta para cada programa, IFEMA MADRID podrá realizar consultas a las agencias a nivel informativo para conocer el comportamiento del mercado; es decir, conocer la ocupación hotelera, estado de situación de las tarifas áreas, etc.; así mismo, se podrá requerir información sobre el estado de situación del sector turístico español, debiendo trasladar las cuestiones que puedan acontecer y que puedan ser de interés sobre las tendencias y devenir del sector aéreo, hotelero, etc; si bien, a través de las reuniones mensuales de reporte general, se deberá facilitar a IFEMA MADRID cualquier información de relevancia que precise la revisión de las estrategias de contratación de los servicios adjudicados.

Las agencias 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 Negocio / Dirección del evento y el adjudicatario de cada contrato y la Dirección de compras.

Se realizarán reuniones previas a la feria con la persona que actuará como responsable ante IFEMA MADRID para la organización e implementación de los servicios. Asimismo, se realizarán reuniones de cierre de feria para informar sobre incidencias, reclamaciones y mejoras del servicio que se hayan podido ocasionar, así como del resultado de las encuestas a los usuarios y cualquier otra circunstancia que pueda darse con la periodicidad acordada con IFEMA MADRID.

Semestralmente, se celebrarán reuniones de seguimiento para implementar mejoras y valorar el nivel de calidad del servicio. Para un mejor seguimiento de los servicios vinculados a los contratos derivados del presente Acuerdo Marco, en cada uno de los contratos que se deriven de él se definirán unos kpis sobre los aspectos relevantes que permitan la medición de la calidad del servicio que se presta a IFEMA MADRID y a sus invitados, con el objetivo de una mejora continua”

4.3 MEDIOS HUMANOS - EQUIPO EN EXCLUSIVIDAD. -

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

Los adjudicatarios deberán contar con un grupo de trabajo experimentado que atienda en exclusividad, debiendo estar disponible de lunes a viernes en un horario de 08:30 a 18:00h y disponer de un servicio de atención 24h para casos de urgencia previo al inicio de cada evento y hasta la finalización del mismo.

Los componentes de dicho equipo de trabajo deberán ser los mismos durante la ejecución del servicio para dar un servicio de calidad y exclusividad. Los adjudicatarios deberán facilitar a IFEMA MADRID los contactos del responsable del servicio al cuál poder contactar en cualquier momento, así como un correo electrónico. Asimismo, el adjudicatario deberá

disponer de un servicio de 24h para casos de urgencia previo al inicio del evento y hasta la finalización del mismo, que preste atención a los invitados, sin verse afectado por ello, el servicio de exclusividad.

Se deberá contar, como mínimo, con tres personas en reservas para programas de más de 200 invitados, y con al menos dos personas para el resto de los programas. El equipo de reservas deberá contar, al menos, con un miembro del equipo que pueda acreditar un nivel de inglés B2 First Cambridge certificado o cualquier otra certificación homologable. Los adjudicatarios serán los responsables y los encargados de dimensionar la plantilla de trabajo para dar un buen servicio y cumplir los plazos estimados que se indican en cada una de las licitaciones de los programas de invitados. Debiendo hacer seguimiento de estas y aumentar el número de personas destinadas, si fuera necesario.

El adjudicatario deberá tener una comunicación fluida con la dirección del certamen y comunicar cualquier circunstancia anómala, debiendo tener rápida capacidad de reacción y proponiendo soluciones eficientes si la situación lo requiriese. Deberán solicitar autorización a la dirección del certamen para las circunstancias no contempladas previamente.

COMPOSICIÓN DEL EQUIPO:

Las empresas que acudan a la presente licitación se comprometen a poner a disposición de IFEMA MADRID, en exclusividad, a un equipo debidamente cualificado técnica y profesionalmente especializado en ámbito MICE y/o corporativo internacional, debiendo especificar en la oferta su composición e identificando a la/s persona/s encargada/s de la atención y gestión de los programas de invitados. Este personal debe figurar en la propuesta técnica incorporando sus cv.

RESPONSABLE DEL SERVICIO Y EQUIPO DE TRABAJO:

El adjudicatario designará a una persona que actuará ante IFEMA Madrid como responsable e interlocutor válido para la gestión habitual de las actividades que se deriven de este concurso y para la relación habitual con el área de IFEMA Madrid, que coordina esta actividad.

El responsable del Contrato deberá contactar con, al menos, 8 años de experiencia profesional especializado en el sector de MICE internacional, acreditando la experiencia en responsabilidad y gestión de servicios análogos a los que son objeto del presente contrato.

Tendrá entre sus obligaciones, las siguientes:

- a) Actuar como interlocutor del adjudicatario frente a IFEMA Madrid, canalizando la comunicación entre el adjudicatario y el personal integrante del equipo en exclusividad para la ejecución del contrato.
- b) Supervisar y dimensionar la plantilla de trabajo para dar un buen servicio y cumplir los plazos estimados que se indican en cada una de las licitaciones de los programas de invitados. Debiendo hacer seguimiento de estas y aumentar el número de personas destinadas, si fuera necesario.
- c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tiene encomendadas.
- d) Informar a IFEMA MADRID acerca de la justificación de las posibles variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

Respecto del equipo de trabajo del adjudicatario asignado al servicio, deberá estar formado por profesionales altamente cualificados y con amplia experiencia en la prestación de los servicios descritos para poder realizar los trabajos encomendados en los plazos requeridos y de conformidad con los estándares de calidad exigidos habitualmente por IFEMA MADRID.

EQUIPO TÉCNICO EN EXCLUSIVIDAD PARA LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO:

El equipo técnico destinado en exclusividad para desempeñar el desarrollo de la atención y gestión de los programas de invitados deberá estar formado por técnicos de viajes, expertos en los siguientes términos que detallamos a continuación:

- Atención a clientes internacionales, nacionales y VIP para la gestión, reserva y emisión de desplazamientos (líneas aéreas, tren, autocar o cualquier otro medio alternativo, según el desplazamiento de que se trate), servicios de transfer, gestión de visados, hospitality desk, etc.
- Negociación, resolución de incidencias y gestión de reservas de alojamiento de grupos de entre 150 y 1.000 invitados, así como reservas individuales.
- Al menos uno de los integrantes de dicho equipo técnico deberá acreditar un nivel de inglés B2 First Cambridge certificado o cualquier otra certificación similar.

Dichos perfiles deberán tener una experiencia profesional especializado en el sector de MICE y/o Técnico de viajes corporativos internacionales mínima de 3 años. Deberá acreditarlo en la documentación de la licitación.

5. 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.

6. CONTRATOS DE IFEMA MADRID APLICABLES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. -

Para la celebración de ciertos eventos, IFEMA MADRID podrá disponer de acuerdos de patrocinio o colaboración con determinados proveedores, relacionados con el objeto del servicio (transporte por ferrocarril, compañías aéreas, acuerdos con hoteles, etc.). 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.

7. CALENDARIO DE FERIAS. -

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

Sin embargo, no todos los eventos propios celebrados en IFEMA MADRID 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 MADRID llevar a cabo la contratación de la totalidad de los servicios contemplados.

8. PERSONAS DE CONTACTO. -

Les recordamos que, para cualquier consulta o aclaración de carácter administrativo, técnico o económico sobre este expediente, deben proceder conforme a lo previsto en los apartados 5.- CONSULTAS y 6.- PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES- del Cuadro de Características-.

Igualmente, les recordamos que, para aquellas cuestiones que puedan afectar a la operativa / funcionalidad del portal de licitación electrónica de IFEMA MADRID, existe un área de soporte y consulta a licitadores dentro de la web:

- Preguntas frecuentes: <https://licitaciones2.ifema.es/html/preguntas-frecuentes>
- Manual de uso de la plataforma: https://licitaciones2.ifema.es/resources/Guia_Licitadores.pdf
- Soporte y contacto con plataforma: <https://pixelware.com/servicios-soporte-licitadores/>

El contacto telefónico con el encargado de la gestión del expediente perteneciente a la Dirección de Compras y Logística de IFEMA MADRID, que se cita a continuación, se limitará a cuestiones meramente informativas no vinculantes sobre el propio proceso de licitación: Claudia Bordó, 91 722 53 25

ANEXO IV – INFORME FINAL DE CIERRE

(Se adjunta documento independiente)

**ANEXO V - ESTIMACIÓN DE PROGRAMAS DE INVITADOS
AÑOS IMPARES/ AÑOS PARES**

(Se adjunta documento independiente)