

**SERVICIO DE GESTIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA DE VIAJES Y ALOJAMIENTOS PARA
EL PROGRAMA DE INVITADOS DE ARCO MADRID 2024**

23/171 - 2000023076

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

SERVICIO DE DESPLAZAMIENTO Y ALOJAMIENTO DEL PROGRAMA DE INVITADOS PARA ARCO MADRID

1 INTRODUCCION. -

Los Pliegos de Bases y los Pliegos Técnicos, revestirán carácter contractual, por lo que la presentación de ofertas implicará ACEPTACIÓN INCONDICIONADA y conocimiento pleno del ofertante del contenido total de dichas cláusulas, así como de las Instrucciones Internas de Contratación publicadas en la web de IFEMA MADRID, sin salvedad alguna.

2 OBJETO DEL SERVICIO. -

El contrato comprende el servicio de desplazamiento, alojamiento y atención de los programas de invitados correspondientes a ARCO MADRID 2024, prevista del 6 al 10 de marzo de 2024.

3 PRESCRIPCIONES TÉCNICAS. -

3.1 Alcance del servicio -

Siguiendo instrucciones de IFEMA la agencia adjudicataria se ocupará de organizar, coordinar, realizar el seguimiento, control e información del traslado y alojamiento de invitados a **ARCO MADRID 2024**, según los listados facilitados por la Dirección del Certamen, con indicación de lugares de origen, fechas de salida, fechas de regreso, etc., que estimativamente se fijan en el apartado **16 "ESTIMACIÓN DE INVITADOS Y PLAZOS"** y en el Anexo II Ficha - A, del presente documento.

Quedará entendido que el servicio comprenderá las necesidades de los siguientes grupos de invitados:

A) FORO, ENCUENTROS + INVITADOS ESPECIALES (100 invitados de los cuales 74 con vuelo o AVE):

- Traslado en avión o en tren/AVE.
- Transfer aeropuerto-hotel-aeropuerto.
- Alojamiento y desayuno (2 ó 3 noches en un hotel 4 estrellas o superior).

B) COMISARIOS (6 invitados):

- Traslado en avión.
- Transfer aeropuerto-hotel-aeropuerto.
- Alojamiento y desayuno (7 noches en hotel 4 estrellas o superior).

C) PRENSA (7 invitados con vuelo, 8 sin vuelo, 15 en total):

- Traslado en avión/AVE para 7 invitados.
- Alojamiento y desayuno (2 o 3 noches en hotel 4 estrellas o superior).
- Transfer aeropuerto-hotel-aeropuerto. La empresa adjudicataria se encargará del transfer del aeropuerto-hotel-aeropuerto de todos los invitados previstos, incluidos aquellos que no contemplan avión, según la información de horarios facilitada por TURESPAÑA.

D) ADVISORS (50 invitados):

- Alojamiento y desayuno en hotel 4 estrellas o superior

E) COLECCIONISTAS (350 invitados):

- Alojamiento y desayuno en hotel 5 estrellas.
- El alojamiento previsto contempla habitaciones standard y superior, en función de lo establecido en la Ficha A – Resumen de invitado.

3.2 Descripción del servicio. -

A. Invitados con traslado previsto. -

- Contacto con los invitados vía correo electrónico y teléfono, una vez recibido el correspondiente listado de invitados, para determinar la programación del viaje y del alojamiento. En caso de no recibir contestación en los 2 días posteriores a la comunicación enviada por correo electrónico el **adjudicatario deberá contactar telefónicamente con cada invitado con traslado si no recibe respuesta.**
- El adjudicatario deberá disponer para el contacto con los invitados de, al menos, dos personas bilingües español-inglés.
- Información a los invitados desde la primera comunicación, de las características de la invitación, traslado en avión, hotel y transfer desde aeropuerto o estación, o solo hotel. Además, será labor del adjudicatario, informar del resto de servicios a su disposición, atención de los invitados, traslados diarios, etc. durante la celebración de ARCOMadrid.
- Negociación, contratación de transporte y adquisición de los billetes, ida y vuelta, en **clase turista reducida**, en las condiciones más adecuadas a las necesidades del cliente, según previsión de IFEMA. Los billetes reservados **deberán incluir la facturación de equipaje sin coste adicional.**
- Entrega de billetes de transporte y/o comunicación de los localizadores correspondientes, de manera automática en el momento de emisión tras la confirmación de la opción del invitado.
- La agencia deberá entregar los Voucher en el plazo de 2 días, una vez confirmada la reserva por parte del invitado.

El no cumplimiento de los plazos indicados conllevará la aplicación de una penalización que se detalla en el apartado de penalizaciones.

- Gestión para la obtención de visados y los trámites burocráticos, en caso de ser necesario, para la realización del viaje. En el caso de escalas obligatorias, el adjudicatario deberá informar al pasajero de la necesidad de obtener visado para el país en el que tenga prevista la escala.
- Negociación, reserva y posterior confirmación de plazas hoteleras, coordinando con IFEMA las condiciones especiales en alojamiento que puedan existir con proveedores de estos servicios.
- Facilitar e informar sobre las normativas y protocolos de seguridad e higiene requeridos para la entrada en España. Además de las restricciones

implementadas por los aeropuertos de origen y los establecidos por las compañías aéreas

- Instalación obligatoria de *hospitality desk* en los hoteles donde se deberá atender personalmente a los invitados en los siguientes horarios:

Desde el 5 de marzo a las 15:00 horas a 21:00horas

6, 7 y 8 de marzo de 9:00h a 20:00h

9 de marzo de 9:00h a 14:00h

- Seguro de asistencia en viaje para los invitados.
- Recogida y traslado de los invitados desde el aeropuerto de Madrid Barajas, o estación de tren, hasta la Feria u hotel y desde la Feria u hotel al aeropuerto. Confirmación con el invitado de la hora de recogida del transfer y visto bueno de los invitados.
- Servicio de atención en la recepción de hoteles para cuestiones relacionadas con el objeto del contrato.

B. Invitados de los grupos que no incluyen el desplazamiento. -

- Contacto con los invitados a través de los listados facilitados por IFEMA para determinar la programación del alojamiento.
- El adjudicatario deberá contar con un grupo de trabajo que atienda en exclusividad a los invitados de ARCOMADRID 2024, **debiendo disponer de al menos dos personas bilingües español-inglés. Las comunicaciones con los invitados de ARCO deberá ser un tono muy formal y con un trato muy cuidado. En ningún caso se contactará de manera telefónica con los invitados que no tienen traslado. Se deberá informar a la dirección de IFEMA sobre los invitados sin traslado y volver a contactar vía correo electrónico.**
- El adjudicatario del servicio deberá enviar a la Dirección de ARCO el modelo de la primera comunicación con el invitado, así como el modelo de comunicación de la documentación de viajes. Ambas comunicaciones deberán ser aprobadas por la Dirección de ARCO.
- El adjudicatario deberá prestar un trato muy cuidado con los invitados. Debiendo tener a su vez una comunicación muy fluida con la Dirección ARCO. Ante cualquier situación no prevista en el presente pliego, deberá solicitarse autorización a la Dirección de ARCO.
- Negociación, reserva y posterior confirmación de plazas hoteleras, coordinando con IFEMA las condiciones especiales en alojamiento que puedan existir con proveedores de estos servicios.
- Información a los invitados de los servicios a su disposición, atención de los invitados, traslados diarios, etc. durante la celebración de ARCOMadrid.
- Seguro de asistencia en viaje para los invitados.
- La agencia deberá entregar los Voucher en el plazo de 3 días, una vez confirmada la reserva por parte del invitado.

El no cumplimiento de los plazos indicados conllevará la aplicación de una penalización que se detalla en el apartado de penalizaciones.

- Instalación obligatoria de *hospitality desk* en los hoteles donde se deberá atender personalmente a los invitados en los siguientes horarios:

Desde el 4 de marzo a las 17:00 horas hasta 21:00horas
5, 6, 7 y 8 de marzo de 9:00h a 20:00h
9 de marzo de 9:00h a 18:00h

- **Información puntual a IFEMA (Dirección de ARCO) del seguimiento de todos los invitados:**

- **Previa a la feria:**

Semanalmente, (la Dirección de ARCO determinará al adjudicatario el día de envío), una vez facilitados los primeros listados por parte del certamen, el adjudicatario deberá enviar el informe actualizado hasta la fecha. Dicho informe constará como mínimo de la siguiente información:

- Relación de números y horarios de vuelo (o tren), de ida y vuelta de cada participante.
- Fecha envío documentación billeteaje.
- Rooming de hoteles.
- Fecha de entrega del bono al invitado.
- Estado en el que se encuentran las reservas de los invitados y las comunicaciones efectuadas con cada invitado. El adjudicatario deberá llevar un registro con las llamadas telefónicas realizadas a cada invitado para el control del certamen.
 - En este informe debe aparecer la información del vuelo y sus gastos ya asegurados (noches confirmadas y vuelos reservados)
- **El adjudicatario deberá informar del último día que se permite la cancelación de habitaciones reservadas sin coste para la feria.**

El día semanal indicado por la dirección del certamen verificará si el adjudicatario ha actualizado dicho informe. IFEMA MADRID acordará con el adjudicatario el modelo definitivo de informe, pudiendo incorporar algún elemento si lo considera necesario, durante la ejecución del contrato

La citada relación deberá ser facilitada a la Dirección del Certamen en tiempo y forma en los plazos indicados. **El no cumplimiento de los plazos indicados conllevará la aplicación de una penalización que se detalla en el apartado de penalizaciones.**

- **Durante la semana de la feria: Información diaria del seguimiento de invitados.** Durante la semana de la feria, el adjudicatario deberá informar a la dirección del certamen la actualización de la rooming list de los alojamientos. Se requiere al adjudicatario una acción ágil para que la dirección del certamen pueda ocupar, si es viable, los no shows y cancelaciones.

- **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.
 - El adjudicatario deberá entregar en el Departamento de Administración de IFEMA, fotocopia de todos los billetes de avión donde se vea claramente el importe, titular, fechas de vuelo y ciudad de origen-destino, así como, el desglose de los gastos según el Modelo de anexo a la factura del Anexo II.
 - Realizar informes del seguimiento del servicio, con expresión de actividades realizadas, así como de fichas de clientes.

El no cumplimiento de los plazos indicados conllevará la aplicación de una penalización que se detalla en el apartado de penalizaciones.

3.3 -Detalles del equipo adjudicatario del servicio.

- El adjudicatario deberá contar con un grupo de trabajo experimentado que atienda en exclusividad a los invitados de **ARCOMADRID**, debiendo estar disponible de lunes a domingo en un horario hasta al menos las 19:00. Los componentes de dicho equipo de trabajo deberán ser los mismos durante la ejecución del servicio.
- El adjudicatario deberá disponer para el contacto con los invitados de, al menos, dos personas bilingüe español-inglés.
- El adjudicatario será responsable de dimensionar la plantilla de trabajo para dar un buen servicio y cumplir los plazos estimados en pliego. Debiendo hacer seguimiento de estas y aumentar el número de personas destinadas si fuera necesario. **El adjudicatario deberá destinar al menos tres personas**, debiendo destinar al menos a una persona que contacte en exclusividad con los coleccionistas (invitados sin traslado). Así mismo, deberá contar con al menos una persona para la gestión de los invitados con traslados.
- El adjudicatario deberá poner en copia de todas las comunicaciones con los coleccionistas (invitados sin traslado) a la persona que la dirección de ARCO designe.
- El adjudicatario deberá facilitar al certamen los contactos del responsable del servicio al que poder contactar en cualquier momento, así como un correo electrónico. Asimismo, **el adjudicatario deberá disponer de un servicio de 24h que dé atención a los invitados de ARCOMADRID, sin verse afectado por ello,**
- 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.
- **El adjudicatario, deberá solicitar autorización a la dirección del certamen para los cambios de billetes desglosando el coste de la penalización y la diferencia de tarifa que hubiese en el momento del cambio, así como de las circunstancias no contempladas previamente.**

4 ESTIMACIÓN DE INVITADOS Y PLAZOS

Para la previsión de costes, quedará entendido que las ciudades de origen y número de invitados indicados en el ANEXO III - FICHA A RESUMEN DE INVITADOS son estimados, y podrán sufrir modificaciones en función de las confirmaciones de última hora.

Las fechas de vuelos podrán variar del 19 de febrero al 13 de marzo de 2024. El licitador deberá tener en cuenta que las cotizaciones de los billetes realizadas serán las efectivamente facturadas si el invitado viaja en las fechas anteriormente indicadas. Igualmente deberá tener en cuenta que el billete permitirá la facturación de equipaje sin coste adicional.

Para cada uno de los grupos, se deberán garantizar la reserva del siguiente número de habitaciones en las fechas mencionadas:

A) FORO, ENCUENTROS e INVITADOS ESPECIALES (100 INVITADOS)

Para la previsión de costes, quedará entendido que las ciudades de origen y número de invitados que se indican son estimadas, y podrán sufrir modificaciones en función de las confirmaciones de última hora.

Las fechas de vuelo previstas pueden variar desde el 19 de febrero al 13 de marzo de 2024. La ampliación de la estancia correría a cargo del invitado.

La previsión de habitaciones de hotel a reservar para cada día de la feria es la siguiente:

- 5 de marzo de 2024: 32 habitaciones.
- 6 de marzo de 2024: 80 habitaciones.
- 7 de marzo de 2024: 80 habitaciones.
- 8 de marzo de 2024: 48 habitaciones.
- 9 de marzo de 2024: 13 habitaciones.

Todos los invitados del presente grupo deberán necesariamente alojarse en el mismo hotel (Hotel Tipo A).

B) COMISARIOS (6 INVITADOS)

Para la previsión de costes, quedará entendido que las ciudades de origen y número de invitados que a continuación se indican son estimados, y podrán sufrir modificaciones en función de las confirmaciones de última hora.

Las fechas de vuelos previstas pueden variar desde el 19 de febrero al 13 de marzo de 2024, en cualquier caso, deben incluir las 6 ó 7 noches de hotel. La ampliación de la estancia correría a cargo del invitado.

La previsión de habitaciones de hotel a reservar para cada día de la feria es la siguiente:

- 4 de marzo de 2024: 5 habitaciones.
- 5 de marzo de 2024: 6 habitaciones.
- 6 de marzo de 2024: 6 habitaciones.
- 7 de marzo de 2024: 6 habitaciones.
- 8 de marzo de 2024: 6 habitaciones.

- 9 de marzo de 2024: 6 habitaciones.
- 10 de marzo de 2024: 4 habitaciones.

Todos los invitados del presente grupo deberán necesariamente alojarse en el mismo hotel (Hotel Tipo A)

C) PRENSA (12 INVITADOS)

Para la previsión de costes, quedará entendido que el número de invitados que a continuación se indican son estimados, y podrán sufrir modificaciones en función de las confirmaciones de última hora.

Las fechas de visita previstas pueden variar desde el 4 de marzo hasta el 8 marzo de 2024. La ampliación de la estancia correría a cargo del invitado.

La previsión de habitaciones de hotel a reservar para cada día de la feria es la siguiente:

- 5 de marzo de 2024: 9 habitaciones.
- 6 de marzo de 2024: 10 habitaciones.
- 7 de marzo de 2024: 10 habitaciones.

Todos los invitados del presente grupo deberán necesariamente alojarse en el mismo hotel (Hotel Tipo C)

D) ADVISORS (50 INVITADOS)

Para la previsión de costes, quedará entendido que el número de invitados que a continuación se indican son estimados, y podrán sufrir modificaciones en función de las confirmaciones de última hora.

Las fechas de alojamiento previstas pueden variar desde el 4 de marzo hasta el 10 de marzo de 2024. La ampliación de la estancia correría a cargo del invitado.

La previsión de habitaciones de hotel a reservar para cada día de la feria es la siguiente:

- 5 de marzo de 2024: 24 habitaciones.
- 6 de marzo de 2024: 47 habitaciones.
- 7 de marzo de 2024: 27 habitaciones.
- 8 de marzo de 2024: 15 habitaciones.
- 9 de marzo de 2024: 7 habitaciones.

Todos los invitados del presente grupo deberán necesariamente alojarse en el mismo hotel (Hotel Tipo C)

E) COLECCIONISTAS (350 INVITADOS)

Para la previsión de costes, quedará entendido que el número de invitados que a continuación se indican son estimados, y podrán sufrir modificaciones en función de las confirmaciones de última hora.

Las fechas de alojamiento previstas pueden variar desde el de marzo hasta el 12 de de 2024, dependiendo de la procedencia del invitado incluirá 2 noches de hotel o tres noches. La ampliación de la estancia correría a cargo del invitado.

La previsión de habitaciones de hotel a reservar para cada día de la feria es la siguiente:

Coleccionistas – Habitaciones standard

- 3 de marzo de 2024: 5 habitaciones.
- 4 de marzo de 2024: 5 habitaciones.
- 5 de marzo de 2024: 100 habitaciones.
- 6 de marzo de 2024: 210 habitaciones.
- 7 de marzo de 2024: 200 habitaciones.
- 8 de marzo de 2024: 120 habitaciones.
- 9 de marzo de 2024: 36 habitaciones.
- 10 de marzo de 2024: 4 habitaciones.

Todos los invitados del presente grupo deberán ser alojados en un único hotel dentro de los límites marcados para el hotel tipo B.

La ampliación de la estancia correrá a cargo del invitado.

Se deberá garantizar el número de habitaciones reservadas en las fechas mencionadas anteriormente. El licitador deberá, en la medida de lo posible, mantener la proporción de reserva de habitaciones por noche establecida anteriormente según se indica en el ejemplo siguiente:

El ofertante deberá considerar que estos datos son estimaciones y experiencias de la edición anterior, por lo tanto, las fechas y porcentajes citados son una estimación realizada para el periodo de contratación. Al tratarse de una previsión, IFEMA no se compromete a su cumplimiento expreso durante el periodo de contratación. No obstante, dicha previsión estará sometida a los márgenes legales.

Cualquier modificación en las fechas de viaje, en función a la finalidad para la que asista el invitado, deberá necesariamente ser autorizado previamente por escrito por la Dirección del Certamen.

5 CARACTERÍSTICAS SOLICITADAS DE LOS HOTELES PROPUESTOS. –

Los hoteles propuestos deberán cumplir las características que se recogen a continuación. Además, todos los hoteles propuestos para ARCOMadrid deberán comprometerse a no competir con la feria ARCO, organizada por IFEMA, durante la celebración de la misma, a cuyo efecto, los licitadores adjudicatarios de los contratos basados en el presente Acuerdo Marco se comprometen a exigir la firma por parte de los hoteles propuestos del compromiso incorporado al final del presente anexo (Compromiso – Hoteles propuestos).

a) HOTEL TIPO A:

Los invitados pertenecientes a los grupos de Foro, Encuentros, Invitados especiales, Comisarios, se alojarán en hotel tipo A. Dicho alojamiento deberá contar con las siguientes características:

- Habitaciones dobles con ocupación individual.
- Régimen de alojamiento y desayuno para todos los invitados.
- Hoteles de categoría mínima de 4 estrellas.
- Deberá estar situado en los márgenes establecido en el Anexo V – Hoteles tipo A.

El licitador deberá ofertar el suplemento por ocupación doble en habitación doble. La estimación de dicha ocupación variará del 15% al 25% sobre el total de invitados estimados, dependiendo del grupo al que pertenezcan, según lo indicado en la FICHA A - RESUMEN DE INVITADOS del Anexo III.

b) HOTEL TIPO B:

Los invitados pertenecientes a los grupos de Coleccionistas se alojarán en el hotel tipo B. Dicho alojamiento deberá contar con las siguientes características:

- Habitaciones dobles (standard, en función de los establecido en la Ficha A - Resumen invitados).
- Régimen de alojamiento y desayuno para todos los invitados.
- Hoteles de categoría mínima de 5 estrellas.
- Deberá estar situado en la zona definida en el Anexo VI - Hotel tipo B.

El licitador deberá ofertar la posibilidad de habitaciones con ocupación individual. La estimación de dicha ocupación será alrededor del 15% sobre el total de invitados estimados, dependiendo del grupo al que pertenezcan, según lo indicado en la FICHA A - RESUMEN DE INVITADOS del Anexo III.

c) HOTEL TIPO C:

Los invitados pertenecientes a los grupos de Prensa y Advisors se alojarán en el hotel tipo C. Dicho alojamiento deberá contar con las siguientes características:

- Habitaciones dobles con uso individual
- Régimen de alojamiento y desayuno para todos los invitados.
- Hoteles de categoría mínima de 4 estrellas.
- Deberá estar situado en la zona definida en el Anexo VII - Hotel tipo C.

El licitador deberá ofertar el suplemento por ocupación doble en habitación doble. La estimación de dicha ocupación variará del 15% al 25% sobre el total de invitados estimados, dependiendo del grupo al que pertenezcan, según lo indicado en la FICHA A - RESUMEN DE INVITADOS del Anexo III.

5.1 POLÍTICA DE CANCELACIÓN DE LOS HOTELES PROPUESTOS:

Los hoteles propuestos para el alojamiento de los invitados de ARCOMADRID deberán permitir las siguientes cancelaciones o reducciones del cupo de las pernoctaciones que figuran en pliego debiendo ser notificadas por parte de IFEMA al adjudicatario del servicio por escrito:

- Estará permitido cancelar o reducir del cupo sin penalización hasta el 50% del total de las pernoctaciones hasta el 25 de enero de 2024
- Estará permitido cancelar o reducir del cupo sin penalización un 20 % del total del cupo restante entre la fecha 26 de enero al 11 de febrero de 2024.
- Estará permitido cancelar o reducir del cupo sin penalización un 10% del total del cupo restante entre el 12 de febrero y el 20 de febrero de 2024.
- Estará permitido cancelar o reducir del cupo sin penalización un 5% del total del cupo restante entre el 21 al 28 de febrero de 2024.

6 RESPONSABLE DEL SERVICIO. -

El Gerente responsable del adjudicatario actuará ante IFEMA como responsable e interlocutor válido para cualquier cuestión relacionada con los servicios encomendados.

7 PERSONAS DE CONTACTO

El adjudicatario deberá proporcionar a la Dirección de Tecnología de la Información, los contactos de soporte del presente pliego para cualquier gestión que IFEMA requiera.

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, 638.04.58.68