SERVICIO DE DESPLAZAMIENTO Y ALOJAMIENTO DEL PROGRAMA DE VIAJES PARA COMPETIDORES DE INTERSICOP.

EXP. 23/199-1000264656

COMISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN
Madrid, octubre 2023

1 OBJETO DEL SERVICIO. –

El contrato comprende el servicio de desplazamiento, alojamiento y atención de los programas de invitados correspondientes a INTERSICOP en sus programas de compradores para su edición 2024, estimada del 17 al 20 de febrero.

2 PRESCRIPCIONES TÉCNICAS. –

2.1 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 **INTERSICOP 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 **4 "ESTIMACIÓN DE INVITADOS Y PLAZOS**" y en el Anexo II Ficha - A, del presente documento.

2.2 Descripción del servicio. –

El adjudicatario mantendrá las reuniones necesarias con los responsables del programa de IFEMA MADRID, donde se establezca el calendario a seguir y los principales aspectos a tener en cuenta para la realización del servicio.

Serán tareas del adjudicatario para la gestión de los invitados las que a continuación se detallan:

A. Invitados con traslado previo

- Negociación, contratación de transporte y adquisición de los billetes aéreos, ida y vuelta, en clase turista, en las condiciones más adecuadas a las necesidades del cliente, según previsión de IFEMA MADRID. Los billetes reservados deberán permitir la facturación de equipaje sin coste adicional.

- El adjudicatario deberá gestionar los billetes aéreos desde diferentes puntos de origen indicados en la Ficha A- Resumen de invitados.

- La tarifa ofertada para cada uno de esos destinos no podrá sufrir modificaciones, es decir, el precio ofertado será el facturado pese a que las tarifas puedan fluctuar durante la vigencia de dicho contrato. Si surgiese la necesidad de emitir algún billete aéreo o de tren no incluido en dicha FICHA A- Resumen de Invitados, el adjudicatario deberá ofrecer la tarifa más económica disponible en el momento de emitir el billete, debiendo disponer previamente de la autorización de emisión por parte de IFEMA MADRID.

- La emisión de cada billete de tren será gestionada como un billete individual, puesto que cada invitado indicará su preferencia de horario y compañía área dentro de las fechas autorizadas para este programa de invitados.

- Información a los invitados, desde la primera comunicación, de las características de la invitación, traslado en tren, 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 INTERSICOP.

- Se deberá ofrecer una **tarifa en clase turista**, esto es que no permita cancelaciones por reembolso. **Los billetes reservados deberán permitir la facturación de equipaje sin coste adicional.**

- **Cuando IFEMA MADRID solicitase un cambio de billete, será obligatorio por el adjudicatario desglosar el coste del cambio, esto es, el coste de la penalización por cambio y la diferencia de tarifa si la hubiese, de manera desglosada. No se aceptará ningún cambio de billete por parte de IFEMA MADRID que no cumpla esta condición. Cualquier cambio deberá ser autorizado por la dirección del certamen.**

- Entrega de billetes de transporte y/o comunicación de los localizadores correspondientes se realizarán de manera automática.

- 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.

- Seguro de asistencia en viaje para los invitados.

- **El servicio no incluye el transfer aeropuerto-hotel-aeropuerto.**

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

- Recogida y traslado de los invitados desde el hotel a IFEMA MADRID al Hotel.

- 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 MADRID para determinar la programación del alojamiento.

- El adjudicatario deberá contar con un grupo de trabajo que atienda a los invitados de **INTERSICOP 2024, debiendo disponer de al menos una persona. Las comunicaciones con los invitados deberá ser un tono muy formal y con un trato muy cuidado.**

- El adjudicatario del servicio deberá enviar a la Dirección de **INTERSICOP** 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 **INTERSICOP.**

- El adjudicatario deberá prestar un trato muy cuidado con los invitados. Debiendo tener a su vez una comunicación muy fluida con la Dirección **INTERSICOP**. Ante cualquier situación no prevista en el presente pliego, deberá solicitarse autorización a la Dirección de **INTERSICOP**.

- 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 **INTERSICOP**.

- Seguro de asistencia en viaje para los invitados.

- La agencia deberá entregar los Voucher del alojamiento en el plazo máximo 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.

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

  - **Previa a la feria:**

  La dirección del certamen solicitará de manera semanal el estado de situación de la feria, 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 de ida y vuelta de cada participante.
  - Fecha envío documentación billetaje.
  - 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.

  Semanalmente 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.

  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 feria: Información diario del seguimiento de invitados**. La citada información deberá ser facilitada a la Dirección del Certamen.

- **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.

  - El adjudicatario deberá entregar en el Departamento de Administración de IFEMA MADRID, fotocopia de todos los billetes de avión donde se vea claramente el importe, titular, fechas de vuelo y ciudad de origen-destino (si procede), los detalles de las noches de alojamiento y régimen, 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 adjudicatario deberá informar del último día que se permite la cancelación de habitaciones reservadas sin coste para la feria.**

- **El día 12 de febrero antes de las 12.00 horas** el adjudicatario deberá entregar una relación de números y horarios de vuelo, de ida y vuelta de cada participante, así como distribución de invitados por hoteles.

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

2.3 –Detalles del equipo adjudicatario del servicio.

- El adjudicatario deberá contar con un grupo de trabajo experimentado que atienda en exclusividad a los invitados de **INTERSICOP 2024**, debiendo estar disponible de lunes a viernes en un horario hasta al menos las 18:00 y el fin de semana previo a feria disponibilidad según necesidad. Los componentes de dicho equipo de trabajo deberán ser los mismos durante la ejecución del servicio.

- El adjudicatario deberá contar como mínimo con al menos una persona en reservas. Será el responsable y el encargado 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 facilitar al certamen 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 que de atención a los invitados de INTERSICOP 2024, sin verse afectado por ello, el servicio de exclusividad.**

- 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.**

3 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.

El ofertante deberá considerar que estos datos se basan en las experiencias de la edición anterior, y por lo tanto, las fechas y unidades citadas a lo largo del pliego son una estimación de unidades para el periodo de contratación. Al tratarse de una estimación, IFEMA MADRID no se compromete a su cumplimiento expreso durante el periodo de contratación. No obstante, dicha estimación estará sometida a los márgenes legales.

Las fechas de vuelos podrán variar del 12 de junio al 22 de febrero 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.

Las estimaciones realizadas de ocupación en los hoteles son:

- 15 de febrero de 2024 7% habitaciones previstas
- 16 de febrero de 2024: 21% habitaciones previstas
- 17 de febrero de 2024: 23% habitaciones previstas.
- 18 de febrero de 2024: 23% habitaciones previstas.
- 19 de febrero de 2024: 23% habitaciones previstas.
- 20 de febrero de 2024: 3% habitaciones previstas.

La ampliación de la estancia correría a cargo del invitado.

Las habitaciones serán doble de uso doble con desayuno. Se estima que cada habitación tendrá una media de 4 noches.

Se deberá garantizar del 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 citadas.

El ofertante deberá considerar que estos datos son estimaciones y experiencias de la edición anterior, y por lo tanto, las fechas y porcentajes citados son una estimación realizada para el periodo de contratación. Al tratarse de una previsión, IFEMA MADRID 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.

4 CARACTERÍSTICAS SOLICITADAS DE LOS HOTELES PROPUESTOS. –

Los hoteles propuestos deberán cumplir las características que se recogen a continuación:

- Habitaciones dobles de uso doble**.**
- Régimen de alojamiento y desayuno para todos los invitados.
- Hoteles con una categoría mínima de 4 estrellas.
- Ubicación de los hoteles: Municipio de Madrid.

  – Eje del Paseo de la Castellana, desde Glorieta Emilio Castelar hasta cruce con Carlos Maurras un límite máximo de 200 metros respecto a dicho Paseo.

  – Avenida de América (desde su comienzo hasta cruce con la Calle Arturo Soria). Con un límite máximo de 200 metros respecto a dicha Avenida.

  – Asimismo, podrá también estar ubicado dentro de los márgenes establecidos en el Anexo VI –Ubicación Hotel.

- Deben contar con estación de metro próxima.

4.1 POLITICA DE CANCELACIÓN DE LOS HOTELES PROPUESTOS:

Los hoteles propuestos para el alojamiento de los invitados de INTERSICOP deberán permitir las siguientes cancelaciones o reducciones del cupo de las pernoctaciones que figuran en pliego debiendo ser notificadas por parte de IFEMA MADRID 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 11 de enero 2024.

– Estará permitido cancelar o reducir del cupo sin penalización un 20 % del total del cupo restante entre la fecha 12 al 22 de enero de 2024.

– Estará permitido cancelar o reducir del cupo sin penalización un 10% del total del cupo restante entre el 23 de enero al 1 de febrero de 2024.

– Estará permitido cancelar o reducir del cupo sin penalización un 5% del total del cupo restante entre el 2 y 9 de febrero de 2024.

5 RESPONSABLE DEL SERVICIO. –

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