

SERVICIO DE ALOJAMIENTO DEL PROGRAMA DE INVITADOS DE LAS FERIAS:

INTERGIFT-BISUTEX-MADRIDJOYA-MOMAD SEPTIEMBRE 2024

EXP. - 24/071 - 2000024302

COMISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN
Madrid, abril 2024

**SERVICIO DE ALOJAMIENTO DEL PROGRAMA DE INVITADOS PARA INTERGIFT-
BISUTEX-MADRIDJOYA-MOMAD SEPTIEMBRE 2024**

1 OBJETO DEL SERVICIO. -

El contrato comprende el servicio de alojamiento y atención de los programas de invitados correspondientes a **INTERGIFT-BISUTEX-MADRIDJOYA-MOMAD** en sus programas de compradores para su edición SEPTIEMBRE 2024, estimada del 10 AL 15 DE SEPTIEMBRE DE 2024

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 alojamiento de invitados a **INTERGIFT-BISUTEX-MADRIDJOYA-MOMAD SEPTIEMBRE 2024**, según los listados facilitados por la Dirección del Certamen, con indicación fechas de entrada, fechas de salida, etc., que estimativamente se fijan en el apartado **4 "ESTIMACIÓN DE INVITADOS Y PLAZOS"** y en el Anexo III Ficha - A, del presente documento.

2.2 Descripción del servicio. -

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

El adjudicatario deberá tener en cuenta que aproximadamente la mitad de los invitados realizan sus confirmaciones durante los meses de junio a agosto, por lo que deberá tener personal suficiente durante este periodo.

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

A. 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 en exclusividad a los invitados de **INTERGIFT-BISUTEX-MADRIDJOYA-MOMAD SEPTIEMBRE 24**, debiendo disponer de al menos una persona bilingüe español-inglés. 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 **INTERGIFT-BISUTEX-MADRIDJOYA-MOMAD SEPTIEMBRE 24** 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 **INTERGIFT-BISUTEX-MADRIDJOYA-MOMAD SEPT**
- El adjudicatario deberá prestar un trato muy cuidado con los invitados. Debiendo tener a su vez una comunicación muy fluida con la **INTERGIFT-**

BISUTEX-MADRIDJOYA-MOMAD SEPTIEMBRE 24 Ante cualquier situación no prevista en el presente pliego, deberá solicitarse autorización a la Dirección de **INTERGIFT-BISUTEX-MADRIDJOYA-MOMAD SEPTIEMBRE 24**

- 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, etc. durante la celebración de **INTERGIFT-BISUTEX-MADRIDJOYA-MOMAD SEPTIEMBRE 24**
- La agencia deberá entregar los Voucher en el plazo de 24 horas, 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 RELACIONES INSTITUCIONALES) 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:

- 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 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 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 2 de septiembre, antes de las 12:00pm.** el adjudicatario deberá entregar una relación de distribución de invitados.

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 **INTERGIFT-BISUTEX-MADRIDJOYA-MOMAD SEPTIEMBRE 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 disponer para el contacto con los invitados de, al menos, **una persona bilingüe español-inglés y una persona con francés.**
- **El adjudicatario deberá contar como mínimo con al menos dos personas 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 no cumplimiento de los mismos conllevará la aplicación de una penalización que se detalla en el apartado de penalizaciones.

- 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 INTERGIFT-BISUTEX-MADRIDJOYA-MOMAD SEPT 24, 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, 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 estimaciones realizadas de ocupación en el hotel en habitación DUI es:

- 10 de septiembre de 2024: 10 habitaciones previstas
- 11 de septiembre de 2024: 55 habitaciones previstas.
- 12 de septiembre de 2024: 75 habitaciones previstas.
- 13 de septiembre de 2024: 75 habitaciones previstas.
- 14 de septiembre de 2024: 75 habitaciones previstas.
- 15 de septiembre de 2024: 10 habitaciones previstas

La ampliación de la estancia correrá a cargo del invitado.

El adjudicatario deberá prever la posible ampliación de hasta un 10% del total de roomnights a la misma tarifa ofertada, en caso de que se activase la figura del modificado como se estable en el pliego administrativo 5- Modificaciones del contrato.

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 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 individual.
- Régimen de alojamiento y desayuno para todos los invitados.
- Hoteles con una categoría mínima de 4 estrellas.
- Ubicación de los hoteles: Municipio de Madrid. Un máximo del 15% de las reservas podrán incorporar hoteles fuera de los límites sur y este de la M30. El resto de los hoteles deberá ubicarse dentro del área delimitada en el ANEXO V UBICACIÓN DE HOTELES (Máximo 100 metros de los límites previstos).

4.1 POLÍTICA DE CANCELACIÓN DE LOS HOTELES PROPUESTOS:

Los hoteles propuestos para el alojamiento de los invitados de INTERGIFT, BISUTEX, MADRIDJOYA Y MOMAD 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 un 20 % del total del cupo restante entre la fecha 2 de agosto al 13 de agosto.
- Estará permitido cancelar o reducir del cupo sin penalización un 10% del total del cupo restante entre el 14 agosto al 26 de agosto.
- Estará permitido cancelar o reducir del cupo sin penalización un 5% del total del cupo restante entre el 27 de agosto al 3 de septiembre.

5 RESPONSABLE DEL SERVICIO. -

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