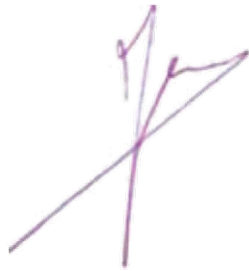


**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

**PLIEGO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA DE LOS  
PROGRAMAS DE INVITADOS DE FERIAS Y OTROS EVENTOS NO ORGANIZADOS POR IFEMA  
MADRID O EN LOS QUE IFEMA MADRID APORTE SERVICIO A OTROS ORGANIZADORES O  
COORGANIZADORES Y DEL PERSONAL DE IFEMA MADRID**

**EXP. - 24/070-2000024356**



**COMISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN  
Madrid,**

**PLIEGO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA DE VIAJES Y ALOJAMIENTOS PARA EL PERSONAL DE IFEMA Y PROGRAMAS DE INVITADOS DE FERIAS Y OTROS EVENTOS NO ORGANIZADOS POR IFEMA MADRID**

---

**1. OBJETO DEL SERVICIO. -**

El presente pliego tiene por objeto la selección de una agencia de viajes para la realización de las siguientes labores en función del servicio prestado:

- Gestión de los PROGRAMAS DE INVITADOS de los distintos eventos organizados por IFEMA MADRID y otros eventos no organizados por IFEMA MADRID.
- Prestación del servicio de agencia de viajes para la gestión de la búsqueda, reserva, emisión, cambio, cancelación y entrega de los billetes de transportes, servicios de alojamiento o alquiler de coche solicitados por el personal de IFEMA MADRID por motivos laborales.
- Además de la gestión derivada de la contratación de servicio de viaje para los programas de invitados y del personal de IFEMA MADRID, el adjudicatario también deberá analizar el gasto realizado por IFEMA MADRID e identificar posibles palancas de ahorro, así como estudiar y aplicar la política de viajes establecida y el proceso de solicitud de servicio y buscar mecanismos para su optimización y mejora.

La empresa será seleccionada a partir de la mejor puntuación atendiendo los criterios de valoración previstos en el Pliego Administrativo.

**2. ALCANCE DEL SERVICIO. -**

La agencia adjudicataria se encargará de gestionar los programas de invitados de los distintos eventos de IFEMA MADRID, así como los viajes del PERSONAL DE IFEMA.

El adjudicatario deberá prestar los siguientes servicios en los siguientes ámbitos:

**A) PROGRAMAS DE INVITADOS**

- Planificar, organizar y gestionar las necesidades de viajes de IFEMA MADRID, asociadas a cada tipología de programa y cuyas especificaciones serán indicadas por IFEMA MADRID optimizando para ello presupuestos y recursos que garanticen una excelencia en el servicio.
- Colaborar activamente en la búsqueda de tarifas aéreas más ventajosas para la estimación de aquellos programas en los que IFEMA MADRID solicite su servicio.
- Trabajar conjuntamente con IFEMA MADRID en la planificación y anticipación en la negociación con múltiples cadenas hoteleras en Madrid para la obtención de la tarifa más ventajosa para cada uno de los programas de invitados.
- Diseñar para cada programa de invitados una estrategia específica de contratación de las distintas necesidades de cada evento, garantizando a IFEMA MADRID las mejores condiciones y precios con los proveedores de servicios.
- Dar una respuesta rápida, tanto a los invitados como a IFEMA MADRID, de los servicios solicitados, garantizando un trato personalizado a cada tipo de demanda.
- 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 negociando con los distintos proveedores de cada servicio.

## **B) VIAJES CORPORATIVOS**

- Facilitar información sobre horarios, tarifas y disponibilidad de servicios de transporte (avión, tren, autobús) para viajes profesionales del personal de IFEMA MADRID, cuando esta sea requerida.
- Gestionar la reserva, la emisión, el cambio, la cancelación y la entrega de los billetes de transporte.
- Colaborar en la obtención de la documentación necesaria para el viaje: aviso de vigencias de pasaporte según destino, aviso de tipo de documentación necesaria para el viaje, vacunaciones exigidas para la entrada en el país de destino, etc. Gestionar la obtención de visados en aquellos casos que sea necesario.
- Facilitar información sobre la disponibilidad y las tarifas de las plazas hoteleras en aquellos destinos solicitados por el personal de IFEMA MADRID, asegurando siempre la mejor calidad-precio.
- Gestionar la reserva, modificación, cancelación y emisión de las plazas hoteleras.
- Aportar información sobre la disponibilidad y las tarifas del servicio de alquiler de vehículos al personal de IFEMA MADRID que lo requiera, así como tramitar y gestionar la reserva del mismo, con o sin conductor.
- Atender las posibles incidencias derivadas de la contratación del servicio o durante el viaje del usuario, estableciéndose canales de comunicación 24/7 que garanticen la atención de la incidencia y la resolución de la misma.
- Apoyar a IFEMA MADRID en la negociación con diferentes compañías de transporte u hoteles, siempre que le sea requerido.
- Planificación y anticipación de reserva de viajes recurrentes – aportación proactiva.
- Proporcionar información y apoyo sobre alertas de viajes e incidencias de la naturaleza que fuera que pudiera afectar en cualquier desplazamiento que realice el personal de IFEMA MADRID.
- Cualquier otro servicio relativo a la gestión como agencia de viajes.

La tipología de viajes a gestionar por el adjudicatario será muy diversa en función de los dos tipos de servicio asociados.

### **2.1. PROGRAMAS DE INVITADOS**

Cada programa de invitados requerirá de servicios que se adapten a las necesidades específicas de su evento y su perfil de invitados.

Previamente a la ejecución del servicio relativo al programa de invitados de un certamen, se convocará con antelación suficiente una reunión obligatoria entre el adjudicatario, la dirección del Certamen, la dirección de Expansión Internacional y Compras con el fin de marcar las directrices y necesidades del programa para maximizar la rentabilidad y correcta prestación del servicio.

En la actualidad, IFEMA MADRID cuenta aproximadamente con 22 eventos anuales en años pares y unos 20 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. **Se adjunta Anexo XIV- Estimación calendario ferial año par e impar, así como el Anexo XV- Calendario feria 2025.**

Los modelos de gestión aplicados en IFEMA para los Programas de Invitados son 2:

➤ **Modelo A- INVITADOS CON SOLO ALOJAMIENTO**

La agencia de viajes deberá gestionar los servicios de alojamiento, transfer, hospitality y cualquier servicio establecido en el Programa.

El servicio a prestar por el adjudicatario se desarrollará de la siguiente manera:

- IFEMA proporcionará al adjudicatario toda la información previa referente al programa a gestionar en el que con una antelación previsiblemente de 5 meses, de manera estimada, se le incluirá número de roomnights necesarias, categoría de hoteles, número de invitados estimados y fechas de celebración, y otros servicios con el fin de que pueda realizar los bloqueos de noches en los hoteles que considere acordes a las exigencias remitidas por la Dirección de cada certamen y negociar con otros proveedores los posibles otros servicios solicitados.
- Se solicitará la 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. Inicialmente el adjudicatario deberá proponer diversas opciones de alojamiento a la Dirección del certamen en base a lo solicitado, garantizando la mejor cotización y condiciones del alojamiento, sin que esta sufra alteraciones de precio una vez autorizada la mejor opción por IFEMA MADRID.

Así mismo, los hoteles a reservar serán de categoría 3, 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. 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:

- Estará permitido cancelar o reducir del cupo sin penalización un 20 % del total del cupo restante entre la fecha 30 días antes de la celebración de la feria.
- Estará permitido cancelar o reducir del cupo sin penalización un 10% del total del cupo restante entre 29-14 días antes de la celebración de la feria.
- Estará permitido cancelar o reducir del cupo sin penalización un 5% del total del cupo restante entre el 13-7 días antes de la celebración de la feria.

En las citadas peticiones IFEMA MADRID podrá solicitar la localización de los hoteles en determinadas zonas, en función de la preferencia habitual de los clientes, la temática o tipología del evento, etc.

- El adjudicatario 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, etc.). En ese caso, y previa confirmación del servicio al invitado, se deberá informar de forma inmediata por escrito a la Dirección del Certamen y a la Dirección de Expansión Internacional. En ningún caso se superará dicho presupuesto sin una autorización previa por escrito por parte de IFEMA MADRID.

- En caso de que un invitado solicitase algún servicio fuera de lo establecido en el pliego de bases, la agencia adjudicataria deberá solicitar autorización previa por escrito a la Dirección del Certamen.

➤ **Modelo B- INVITADOS CON TRANSPORTE Y ALOJAMIENTO**

La agencia de viajes deberá gestionar los servicios de transporte, alojamiento, transfer, hospitality y cualquier otro servicio que proceda según lo establecido por cada Certamen.

El servicio a prestar por el adjudicatario se desarrollará de la siguiente manera:

- IFEMA proporcionará al adjudicatario toda la información previa referente al programa a gestionar, con una antelación previsiblemente de 5 meses, en la que, de manera estimada, se le incluirá número de invitados estimados, tipología de transporte (vuelo, tren, autobuses, etc) número de roomnights necesarias, categoría de hoteles, y fechas de celebración con el fin de que pueda realizar las estimaciones oportunas de precio de billetes a emitir y los bloqueos de noches en los hoteles que considere acordes a las exigencias remitidas por la Dirección de cada certamen, así como resto de servicios solicitados por el certamen.

El certamen facilitará el listado de orígenes para los desplazamientos aéreos de dicho programa de invitados, debiendo el adjudicatario proporcionar una estimación de precio con la tarifa más ventajosa para realizar la estimación de presupuesto. El certamen confirmará 2 meses antes de la celebración del programa los orígenes a cotizar, debiendo el adjudicatario facilitar las tarifas por origen y garantizar el número de billetes facilitado para cada origen. La tarifa ofertada tendrá una validez de hasta 45 días antes de la celebración de la feria. Posterior a dicha fecha, el adjudicatario informará de la mejor tarifa disponible para dicho origen.

El adjudicatario tendrá que reservar hoteles de categoría 3, 4 o 5 estrellas dependiendo de la tipología del invitado y de las directrices estipuladas por cada Certamen. Los viajes serán individuales o en grupo realizados desde territorio nacional o desde el extranjero hacia Madrid y generalmente en clase turista a menos que la Dirección del Certamen especifique condiciones diferentes.

Acorde con las estimaciones previas enviadas por la Dirección del Certamen, se podrá solicitar a la agencia, presupuesto máximo estimado de precio de vuelo/tren con el fin de evitar sobrepasar el mismo. El adjudicatario deberá proporcionar diversas opciones para los servicios solicitados, ofertando la mejor tarifa calidad-precio, debiendo ser aprobada por la Dirección del Certamen.

- Se solicitará la 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. Inicialmente el adjudicatario deberá proponer diversas opciones de alojamiento a la Dirección del certamen en base a lo solicitado, garantizando la mejor cotización y condiciones del alojamiento, sin que esta sufra alteraciones de precio una vez autorizada la mejor opción por IFEMA MADRID.

Así mismo, los hoteles a reservar serán de categoría 3, 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. 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:

- Estará permitido cancelar o reducir del cupo sin penalización un 20 % del total del cupo restante entre la fecha 30 días antes de la celebración de la feria.
- Estará permitido cancelar o reducir del cupo sin penalización un 10% del total del cupo restante entre 29-14 días antes de la celebración de la feria.
- Estará permitido cancelar o reducir del cupo sin penalización un 5% del total del cupo restante entre el 13-7 días antes de la celebración de la feria.

En las citadas peticiones IFEMA MADRID podrá solicitar la localización de los hoteles en determinadas zonas, en función de la preferencia habitual de los clientes, la temática o tipología del evento, etc.

- El adjudicatario 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 incremento de precios en vuelos, 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 del Certamen y Dirección de Expansión Internacional. En ningún caso se superará dicho presupuesto sin una autorización previa por escrito por parte de IFEMA MADRID.
- En caso de que un invitado solicitase algún servicio fuera de lo establecido en el pliego de bases, la agencia adjudicataria deberá solicitar autorización previa por escrito a la Dirección del Certamen y a la Dirección de Expansión Internacional.
- 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 14. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA del Anexo I- Cuadro de características.

El adjudicatario para ambos modelos deberá trasladar información puntual a IFEMA MADRID del seguimiento de invitados:

- **Previa a la feria:** IFEMA MADRID podrá solicitar la colaboración a la empresa adjudicataria en la estimación previa de tarifas de transporte (aéreas, trenes) con el fin de poder maximizar la rentabilidad del programa para el Modelo B.

Una vez la agencia comience a trabajar en cada uno de los programas, IFEMA MADRID solicitará informes de seguimiento:

- **Modelo A:** Se solicitarán informes de seguimientos semanales hasta un mes antes del inicio del Certamen. Una semana antes de la feria, se deberá ir actualizando diariamente el informe. Se incluirá la información detallada en los informes de seguimiento en **Anexo XVI- Informe programas modelo A.**
- **Modelo B:** Se solicitarán informes de seguimientos semanales hasta un mes antes del inicio del Certamen. Un mes antes de la celebración, la información se actualizará

dos veces por semana y quince días antes, el seguimiento se realizará con carácter diario. Se incluirá la información detallada en los informes de seguimiento en el **Anexo XVII- Informe programas modelo B.**

La citada relación deberá ser facilitada a la Dirección del evento y a la Dirección de Expansión Internacional.

- **Durante la feria:** Información diaria del seguimiento de invitados. La citada información deberá ser facilitada a la Dirección del evento / Expansión Internacional.
- **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 17. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO del Pliego administrativo.
- Realizar informes del seguimiento del servicio, con expresión de actividades realizadas y entrega de fichas de posibles incidencias y /o reclamaciones.

## **2.2 VIAJES CORPORATIVOS PERSONAL DE IFEMA**

Previo a la prestación del servicio por parte del adjudicatario, se convocará reunión obligatoria con Dirección de Expansión Internacional y Compras con el fin de implementar las directrices en la prestación del servicio para el personal de IFEMA. En dicha reunión, se facilitará al adjudicatario la Política Interna de Viajes Corporativos de IFEMA MADRID vigente, la cual podrá ser actualizada en cualquier momento durante la vigencia del contrato, para su información y control.

En base al procedimiento actual de viajes establecido en IFEMA MADRID, el adjudicatario del servicio podrá recibir solicitud de servicios de los siguientes usuarios:

- Empleados que reservan su propio viaje.
- Empleados que organizan el viaje para otro empleado.

Ambos tipos de solicitud de servicio deberán realizarse a través de la agencia adjudicataria. Los agentes deberán verificar que toda ficha de viaje debe estar identificada:

- Nombre y apellidos del pasajero
- Fecha de servicio
- Origen y destino
- Grupo Ferial/ Centro de coste /Departamento

El adjudicatario, una vez comunicado al peticionario del viaje la propuesta de transporte según la política de viajes de IFEMA MADRID y las referidas en los apartados siguientes de contratación de servicios, deberá reservar automáticamente la mejor oferta presentada en la clase y nivel tarifario elegido por el peticionario, hasta el momento de la emisión del billete. En caso de que el adjudicatario compruebe que el solicitante no cumple alguno/s de los requisitos previstos en la política de viajes de IFEMA MADRID, deberá hacerlo constar por escrito al solicitante para que enmiende o rectifique dicho extremo, no estando obligado a llevar a cabo ninguna acción, hasta tanto la solicitud no esté correcta o cuente con las autorizaciones pertinentes que serán responsabilidad exclusiva del solicitante.

### **Cambios y anulaciones de billetes de transporte:**

Cuando el viajero o un empleado de IFEMA MADRID en nombre del viajero autorizado soliciten cambios o anulaciones de los billetes de transporte, la empresa adjudicataria los

tramitará y aplicará el cargo por cambio o anulación que corresponda a la tarifa adquirida debiendo tener la confirmación por escrito de dicho cambio y/o anulación. No podrá aplicar un cargo adicional por su gestión.

Cualquier gasto originado como consecuencia de anulaciones o modificaciones debidas a la actuación negligente, a criterio de IFEMA MADRID, de la empresa adjudicataria correrán a su cargo.

**Pago con tarjeta en garantía.**

La empresa adjudicataria deberá contar con una tarjeta propia para todos aquellos servicios en los que no sea aceptado el pago mediante bono o se requiriese pago directo.

El adjudicatario no podrá realizar un cargo extra a IFEMA MADRID por la utilización de dicha tarjeta para la gestión de dichos servicios.

Para la prestación del servicio, el adjudicatario deberá negociar condiciones especiales con los distintos proveedores de servicios (transporte aéreo y terrestre, traslados, alojamientos, alquiler de vehículos, etc.), tanto en lo referido a condiciones económicas como a condiciones de preferencia, siendo su obligación garantizar siempre la mejor relación calidad/precio presente en el mercado en el momento de la solicitud, cumpliendo siempre con la política de viajes de IFEMA MADRID.

Estas condiciones deberán darse en la contratación de todos los servicios contemplados en el presente pliego.

**3. DETALLE DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS. -**

**A) PROGRAMA DE INVITADOS**

La proporción de los servicios contratados dentro de los programas de invitados se estima de la siguiente manera:

	<b>Alojamiento</b>	<b>Gastos</b>
<b>MODELO A</b>		
2025	94%	6%

<b>MODELO B</b>	<b>Vuelo</b>	<b>Tren</b>	<b>Alojamiento</b>	<b>Gastos</b>
2025	38%	1%	56%	5%

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

**B) VIAJES CORPORATIVOS PERSONAL DE IFEMA**

La proporción de los servicios contratados por el personal de IFEMA MADRID se estima de la siguiente manera, basándose en las contrataciones del último año:

DESPLAZAMIENTO		ALOJAMIENTO		OTROS SERVICIOS (*)
NACIONAL	INTERNACIONAL	NACIONAL	INTERNACIONAL	
12%	54%	4%	28%	2%

(\*) Corresponde a los servicios de traslado, alquiler de vehículos, etc.

#### 4. DESARROLLO DEL SERVICIO -

##### A) PROGRAMA DE INVITADOS

IFEMA MADRID identificará los invitados que desea que asistan al evento y las condiciones de invitación (número de noches, traslados desde origen incluido o no, transfer, etc.) y proporcionará al adjudicatario el documento con toda la información necesaria para que la agencia adjudicataria pueda comenzar la ejecución del servicio.

El licitador deberá de presentar una memoria organizativa de trabajo detallada en la que se especifique un plan de trabajo para el servicio a prestar que incluya metodología, cronograma detallado de ejecución, hitos e identificación de fechas críticas, tiempos de ejecución y respuesta debiendo considerar que el envío de billetes deberá ser automático y el envío del bono de alojamiento en un tiempo máximo de 48h desde que confirme el invitado, modelo de informe, formato propuesto para el envío de la documentación, tareas y medios humanos asociados para cada una de ellas, detallando cargo, función, horas de dedicación, etc. Dentro de la metodología propuesta se detallará con qué tipo de solución tecnológica cuenta para la ejecución del servicio.

Así mismo, deberá contener la descripción del procedimiento de sistemas de control y determinación de tiempos de resolución de incidencias durante la ejecución del servicio.

Además, el adjudicatario deberá asegurarse de que el invitado cuenta con toda la documentación necesaria para poder viajar, incluida la gestión de los trámites burocráticos para la realización del viaje (por ejemplo, visados).

Para un mejor análisis y propuesta de la memoria a presentar, se facilita el **Anexo V- Estimación de Ferias con el detalle de las roomnights estimadas para cada feria.**

##### B) VIAJES CORPORATIVOS PERSONAL DE IFEMA

###### Lugar de prestación del servicio OUT-PLANT. -

El servicio será prestado desde las oficinas del adjudicatario en los horarios y condiciones establecidas. No obstante, siempre que IFEMA MADRID requiera una reunión con la empresa para tratar asuntos relacionados con el presente contrato, el adjudicatario deberá desplazarse al recinto ferial.

###### Horario de prestación del servicio.

El adjudicatario deberá prestar servicio de asistencia y gestión de solicitudes a través del canal offline (correo electrónico y teléfono exclusivos) todos los días laborables en horario de 9:00 a 19:00h de lunes a viernes durante el horario de invierno y de 08:00 a 16:00 de lunes a viernes durante el horario de verano (julio y agosto).

###### Servicio 24 horas/ emergencias.

Fuera de ese horario, el adjudicatario deberá poner a disposición de IFEMA MADRID un servicio 24 horas para cualquier gestión o requerimiento urgente por parte de los usuarios.

Dicho servicio deberá ser prestado todos los días del año 24 horas desde la finalización del horario del outplant hasta su inicio al día siguiente y desde el viernes a finalizar el horario hasta el lunes antes de la apertura del outplant.

El personal que lo gestione deberá contar con capacidad suficiente para modificar, emitir, reservar y consultar cualquier servicio requerido por los usuarios, siendo pleno conocedor de los procedimientos de servicio establecidos en IFEMA MADRID.

Las funciones a desempeñar por el servicio de urgencia serán como mínimo:

- a) Línea de atención telefónica exclusiva para IFEMA MADRID.
- b) Proporcionar información y asesoramiento en función de las circunstancias.
- c) Capacidad de realizar cambios y modificaciones a las reservas aéreas, de tren, hoteles y cualquier servicio análogo al objeto social de una agencia de viajes.
- d) Realizar cancelaciones de los servicios encargados.
- e) Emisión de nuevos bonos de alojamiento y billetes de transporte.
- f) Capacidad de realizar nuevas reservas, si están fueran necesarias.
- g) Informar sobre las coberturas del seguro de viaje y la forma de solicitar su ejecución.
- h) Informar sobre gestión de urgencias médicas o de seguridad.
- i) Cualesquiera otras gestiones necesarias para asegurar la correcta ejecución de los servicios contratados y la resolución de incidencias surgidas en el transcurso de un viaje.

### **1. Contratación de servicios de transporte**

La empresa adjudicataria deberá encargarse de la reserva, confirmación, emisión, entrega y facturación de los billetes de transporte, así como de los posibles cambios voluntarios e involuntarios, nuevas emisiones, anulaciones involuntarias y reembolsos derivados de los mismos.

Para ello, se deberá contar con conexión a los sistemas informáticos y GDS necesarios para gestión de reservas, que permitan la confirmación inmediata de plazas en todas las compañías aéreas y ferroviarias. Dichos sistemas deberán permitir elegir la tarifa más conveniente en cada caso, de acuerdo con las peculiaridades de cada viaje, clase, fecha y duración.

Una vez recibida la solicitud de viaje por parte del usuario, el adjudicatario deberá proporcionar una propuesta inicial que cumpla con los requisitos indicados y cuente con la mejor tarifa y dos alternativas adicionales que pudiesen suponer un ahorro con respecto a la tarifa inicial. Dichas alternativas deberán contemplar una diferencia de más-menos una hora en traslados nacionales, dos horas en continentales y un día en transcontinentales sobre las fechas solicitadas y deberán ser presentadas en la respuesta a la petición de viaje, junto con la propuesta inicial, indicando las

condiciones de las tarifas ofertadas (penalización por cambios, cancelaciones, franquicia de equipaje, etc.) y el tiempo de vigencia de las mismas.

Las reservas siempre se harán en la tarifa más económica disponible en los trayectos y fechas reservados en el momento de la solicitud, considerando las condiciones de la tarifa (cambios y reembolsos) salvo que exista una indicación expresa.

A efectos de obtener las ofertas económicamente más ventajosas para cada contratación específica, es requisito imprescindible que el contratista esté en disposición de realizar reservas fuera de los sistemas de distribución global (GDS), es decir, aquellas que se realizan a través de internet, siempre que el solicitante las reclame.

El contratista refacturará, obligatoriamente, a IFEMA MADRID los billetes emitidos a cargo de cuentas de fidelización que conlleven desembolso por tasas. Estas tasas se pagarán obligatoriamente con la tarjeta proporcionada por la agencia.

Los billetes se expedirán a nombre de la persona y para las fechas reflejadas en la solicitud de servicio. En caso de que el billete emitido no cumpla con lo establecido en la solicitud, IFEMA MADRID no asumirá el coste de subsanación.

No se harán reservas de varios pasajeros con el mismo localizador excepto que sea un grupo o el solicitante lo autorice. El gasto de emisión se considerará por billete, independientemente que se haya emitido en localizadores independientes.

En términos generales, los traslados contemplados serán en vuelos o líneas directas y en clase turista. La autorización de clase superior deberá ser expresamente comunicada por escrito y siempre dentro de los márgenes establecidos en la política de viajes de IFEMA MADRID.

## **2. Contratación de servicios de alojamiento**

El adjudicatario será el encargado de proporcionar información sobre la disponibilidad de alojamiento, sus características y tarifas. Una vez el viajero haya decidido la opción de alojamiento según se establece en la política de viajes, deberá realizar la reserva, confirmarla y facturar las habitaciones de hotel correspondientes.

Una vez recibida la solicitud de viaje por parte del usuario, el adjudicatario deberá presentar una propuesta inicial de varias opciones de alojamiento que cumplan con los requisitos indicados y cuenten con las mejores tarifas y una alternativa adicional que pudiese suponer un ahorro con respecto a las tarifas iniciales. Dicha alternativa deberá contemplar el mismo estándar de calidad requerido en la petición de servicio, pero podrá ampliar el radio un máximo de cinco kilómetros. La propuesta del adjudicatario deberá especificar las condiciones de las tarifas ofertadas (flexible, no reembolsable, etc.).

El alojamiento se reservará siguiendo las exigencias establecidas en la política de viajes de IFEMA MADRID, a nombre de la persona que figure en la solicitud de servicio, indicando claramente:

- Fecha de entrada.
- Fecha de salida.
- Número de noches.
- Régimen reservado.

- Condiciones de tarifa. (Si las tarifas son flexibles, debe comunicarse la fecha hasta la que se admiten cancelaciones en el momento de confirmación de la reserva)
- Precio total por pasajero, IVA excluido.

En términos generales, las reservas contemplarán alojamiento y desayuno en un hotel de cuatro estrellas ubicado en el centro de la ciudad o cerca de los recintos feriales o espacios de celebración de eventos y congresos. Las tarifas ofertadas serán preferiblemente flexibles, permitiendo la cancelación dentro de las 24 horas anteriores o el mismo día de llegada del viajero. En el precio ofertado deberá incluirse todos los impuestos.

El adjudicatario deberá ofertar la mejor tarifa disponible, así como de tarifas especiales que pueda haber en cada momento, y tomará las medidas necesarias para que cualquier modificación o anulación se resuelva sin cargo alguno. Los gastos suplementarios debidos a las anulaciones de referencia que sean debidos a una negligencia imputable a la agencia de viajes correrán de su cargo.

La empresa adjudicataria comunicará por escrito la información anteriormente indicada, debiendo tener confirmación del pasajero de los gastos y condiciones de reserva para la formalización de la reserva y envío de la documentación de viaje.

Para los supuestos de cancelaciones y modificaciones tales como fecha, destino, etc. Se actuará conforme a las condiciones establecidas. No obstante, el adjudicatario deberá informar, antes de confirmar la modificación y/o cancelación, de las condiciones de aplicación.

Debido a la naturaleza de los viajes, será frecuente la contratación de alojamiento en periodo de muy alta ocupación. Por ello, el adjudicatario deberá negociar condiciones especiales para obtener la mejor oferta calidad/precio, así como disponibilidad de alojamiento.

### **3. Contratación de alquiler de vehículos, traslados u otros servicios propios de las agencias de viajes.**

IFEMA MADRID podrá requerir alquiler de vehículos para traslados (con o sin conductor), transfer aeropuerto-hotel-aeropuerto, traslados durante su viaje o cualquier otro servicio propio del ámbito de actuación de la agencia de viajes.

El adjudicatario deberá informar de los servicios de transfer que ofrecen las compañías aéreas en ciertas rutas y tarifas, debiendo asimismo gestionar la tramitación del mismo. En aquellas rutas y tarifas donde no esté disponible dicho servicio, deberá ofrecer la tarifa más ventajosa e informar de las condiciones de reserva y cancelación.

En los casos, en los que la compañía aérea disponga de servicios de traslados incluido en la tarifa, el adjudicatario deberá de informar al pasajero y gestionar los trámites pertinentes para su confirmación, facilitando la documentación necesaria .

### **4. Gestión de los visados**

En aquellos casos en los que se requiera, la agencia deberá realizar todas las gestiones necesarias para la obtención de visados, así como informar en tiempo, forma, requerimientos y costes de tramitación de aquellos países que requieran este tipo de gestiones previas al viaje.

Para la obtención del visado electrónico deberá facilitarse al viajero el enlace oficial para la obtención del mismo, así como informarle de los trámites antes de la tramitación del servicio.

#### **5. Gestión incidencias.**

El adjudicatario deberá establecer un canal que permita recoger cualquier tipo de incidencia, debiendo diferenciarse las reclamaciones de los pasajeros de las emitidas por el centro gestor del programa de viajes del personal de IFEMA MADRID.

El adjudicatario deberá informar sobre el procedimiento de gestión de incidencias con los proveedores finales de servicios (aerolíneas, hoteles, servicio de alquiler de coches, etc.) debiendo comunicar los plazos de respuesta y alternativas ofrecidas, gestionar y dar seguimiento hasta la finalización del proceso.

Para aquellos servicios que por su naturaleza la reclamación deba ser gestionada directamente por el pasajero, el adjudicatario deberá informar y facilitar la orientación necesaria para la tramitación de la misma.

Con respecto a las reclamaciones o incidencias referidas al seguro de viaje, el adjudicatario deberá facilitar la póliza de seguro de cada viaje, teléfono de asistencia de la aseguradora, y colaboración en la tramitación

#### **6. Sistemas de alerta de viajes.**

El adjudicatario deberá disponer de las herramientas necesarias para la comunicación de alertas e incidencias imprevistas (huelgas aéreas o ferroviarias, incidencias por causas meteorológicas, restricciones de acceso a cualquier destino, etc.) y de localización de las reservas afectadas.

Asimismo, deberá contar con un plan de contingencia ante cualquier situación crítica o eventualidad de cualquier naturaleza que pueda surgir, así como de un protocolo que garantice la seguridad de los viajeros. Debiendo identificar las reservas afectadas y ofrecer las alternativas necesarias para abordar satisfactoriamente cada situación garantizando la seguridad de los viajeros y cumpliendo la política de viajes de IFEMA MADRID.

#### **7. Sistema de facturación.**

Todos los servicios tramitados por el adjudicatario deberán ser facturados de forma independiente.

Las facturas serán remitidas mensualmente en soporte informático mediante el departamento de contabilidad de IFEMA MADRID dentro de los cinco primeros días del mes siguiente al de facturación.

En la factura se especificarán para cada uno de los servicios, de forma clara y detallada:

Nombre completo del viajero.

Fecha del servicio

Nombre completo del contratista que emite la factura, su CIF, su domicilio social, su número de inscripción en el Registro Mercantil.

- Nombre completo de IFEMA MADRID, su domicilio social y su NIF.

- Número de factura, número de expediente, lugar y fecha de emisión.
- Servicio que se factura, distinguiendo de forma independiente el alojamiento del viaje.
- Fecha del servicio
- Medios de transporte utilizados, con referencia a:
  - Tipo de transporte
  - Clase/categoría
  - Número de billete, en caso de avión o tren

### **8. Tiempos de respuesta.**

El adjudicatario deberá regirse por los tiempos de respuesta establecidos por IFEMA MADRID para las situaciones que se detallan a continuación, siempre que la solicitud cuente con todos los requisitos exigidos por la política de viajes de IFEMA MADRID MADRID previamente:

- **Tiempo de envío de información y alternativas:**

La respuesta a las solicitudes de los usuarios deberá darse en un plazo máximo de 24 horas desde la recepción de la misma. En aquellos casos donde se notifique que la solicitud de carácter urgente (salidas en el mismo día o al día siguiente), la empresa adjudicataria deberá dar respuesta en un plazo máximo de tres horas desde la recepción.

El cumplimiento de este nivel de servicio se llevará a cabo mediante el informe mensual de tiempos de transacción realizado por la empresa adjudicataria.

- **Tiempo de tramitación de reserva:**

El tiempo transcurrido entre la validación de un servicio por parte de IFEMA MADRID y la emisión/confirmación del servicio y la recepción de la documentación del viaje deberá ser como máximo de 24 horas, siendo enviada la aprobación de IFEMA MADRID dentro del horario de atención. En el caso de tramitación de viajes urgentes, la emisión de documentación deberá estar en poder del viajero como máximo 3 horas antes del viaje.

El adjudicatario deberá tener en consideración que, si como consecuencia de no realizar la reserva en el plazo máximo establecido, el coste del servicio fuera superior, la diferencia deberá ser asumida por la agencia.

El cumplimiento de este nivel de servicio se llevará a cabo mediante el informe mensual de tiempos de transacción realizado por la empresa adjudicataria.

- **Tiempo de espera servicio de urgencias:**

El tiempo de espera de una llamada de un empleado de IFEMA MADRID al servicio de urgencias no podrá ser superior a 2 minutos. IFEMA MADRID facilitará el listado de los empleados, siguiendo la normativa de la ley de protección de datos, autorizados a viajar y a utilizar dicho servicio.

El cumplimiento de este nivel de servicio se llevará a cabo mediante el informe mensual de tiempos de transacción realizado por la empresa adjudicataria.

- **Tiempo de reclamaciones e incidencias:**

El adjudicatario deberá dar respuesta a las reclamaciones o incidencias realizadas en un plazo máximo de 48 horas desde la recepción de la misma. En el caso de que la respuesta a dicha reclamación dependiese de un tercero (compañía aérea, hotel, etc.), el adjudicatario deberá informar al viajero de los plazos y términos correspondientes.

El cumplimiento de este nivel de servicio se llevará a cabo mediante el informe mensual de tiempos de transacción realizado por la empresa adjudicataria.

El incumplimiento en los tiempos de respuesta establecidos conllevará la aplicación de las penalidades detalladas en el **Anexo XVIII- SLA**.

### **9. Acuerdo nivel de servicio (SLA).**

Se deberá presentar una propuesta de acuerdo de servicio (SLA). La propuesta deberá contener como mínimos los siguientes parámetros:

- a) Tiempo de respuesta inicial: El tiempo transcurrido desde la solicitud de un viaje para todos los destinos será de 24 horas.
- b) Tiempo de respuesta para ofrecer alternativas: 24 horas.
- c) Tiempo de tramitación de reserva: 24 horas para todos los destinos
- d) Tiempo de antelación de envío de documentación para viajes de urgencia: Todo viajero debe recibir la documentación de viaje como máximo 3 horas antes, de la hora programada del comienzo del viaje.
- e) Tiempo de respuesta telefónica: menos de 10 minutos
- f) Tiempo de llamada en espera: máximo 15 minutos
- g) Tiempo de respuesta del servicio 24 horas: menos de dos minutos
- h) Tiempo de respuesta – Solicitud de factura – Máximo 24 horas desde la solicitud del documento.
- i) Gestión de reclamaciones de los pasajeros (calidad y tiempo de respuesta). Máximo 48 horas desde que se recibe la reclamación.
- j) Cumplimiento de la política de viajes de IFEMA MADRID.
- k) Cumplimiento de los informes: máximo 48 horas desde su solicitud por e-mail del gestor.

### **10. Encuestas de satisfacción**

Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario deberá realizar encuestas para valoración el nivel de satisfacción de los usuarios. En particular, el modelo de encuesta deberá comprender, como mínimo, referencias a los siguientes parámetros de satisfacción del cliente:

- Grado de satisfacción de la propuesta elegida y de las alternativas ofertadas
- Grado de satisfacción de la atención personal recibida
- Grado de satisfacción del tiempo de respuesta

- Grado de satisfacción respecto a la resolución de conflictos, si los hubiere habido.

Dichas encuestas serán remitidas al viajero de manera inmediata tras haberse producido su regreso, y se remitirán a IFEMA MADRID con periodicidad trimestral en formato de informe recapitulativo de los resultados. Se identificarán conjuntamente con IFEMA MADRID los mecanismos de corrección que sean necesarios para mejora del servicio.

## **5. MEDIOS TECNICOS Y MATERIALES DISPONIBLES PARA LA REALIZACION DEL SERVICIO DE PROGRAMA DE INVITADOS Y VIAJES CORPORATIVOS.**

La agencia adjudicataria deberá aportar los medios técnicos necesarios para la correcta ejecución del servicio. Dichos medios deberán proporcionar la flexibilidad y versatilidad suficiente para la adaptación del adjudicatario a las distintas solicitudes de viaje, garantizando siempre un nivel alto de calidad en la prestación del servicio.

Asimismo, dichos recursos deberán ser los óptimos para prestar el servicio con las máximas garantías de calidad, agilidad en la respuesta y optimización de gastos de viaje para los programas de invitados como para los viajes corporativos de IFEMA MADRID.

### **Correo electrónico y teléfono exclusivo.**

El adjudicatario deberá disponer de un canal de tramitación de solicitudes de viaje, facilitando un teléfono de contacto y una dirección de correo electrónico exclusivas para IFEMA MADRID para remitir las necesidades de servicio o las consultas derivadas del mismo.

Asimismo, también deberá facilitar un canal de servicio 24 horas para cualquier gestión o requerimiento urgente por parte de los usuarios. Deberá facilitar un número de teléfono (no 902) y, en caso de ser necesario, un correo electrónico.

## **5. MEDIOS HUMANOS - EQUIPO EN EXCLUSIVIDAD. -**

### **A) PROGRAMA INVITADOS**

El adjudicatario deberá 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 y del personal de IFEMA MADRID. Es importante tener en consideración que la diversidad de los programas de invitados podrá requerir ajustes en el número de medios destinados, de cara a poder mantener el nivel de calidad en la prestación del servicio.

El adjudicatario deberá 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 al menos tres personas en reservas para programa 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 similar. 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 contar 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.

#### **B) VIAJES CORPORATIVOS PERSONAL IFEMA**

El adjudicatario deberá contemplar los recursos humanos suficientes para poder atender correctamente las solicitudes de viajes por parte de IFEMA MADRID, garantizando la máxima calidad y agilidad en la respuesta.

El adjudicatario deberá prestar servicio de asistencia y gestión de solicitudes a través del canal offline (correo electrónico y teléfono exclusivos) todos los días laborables en horario de 9:00 a 19:00h de lunes a viernes durante el horario de invierno y de 08:00 a 16:00 de lunes a viernes durante el horario de verano (julio y agosto).

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.

El equipo de reservas deberá contar, al menos, con un miembro fijo y un sustituto que puedan acreditar un nivel de inglés B2 First Cambridge certificado o cualquier otra certificación homologable y tener al menos 3 años de experiencia en la gestión de viajes corporativos, nacionales e internacionales. Los adjudicatarios serán los responsables y los encargados de mantener a estos efectivos a disposición de IFEMA MADRID, y en caso de que uno de ellos cause baja por cualquier circunstancia, sustituirlo inmediatamente por la otra persona que conozca la política de viajes de IFEMA MADRID y sea conocedora del modus operandi de los viajes corporativos de modo que esté familiarizado con la cuenta corporativa.

El adjudicatario deberá tener una comunicación fluida con las distintas direcciones de certamen que son las que serán las responsables a todos los efectos de trasladar las solicitudes de viaje conforme a la política interna de viajes de IFEMA MADRID. El adjudicatario, deberá comprobar que las solicitudes cumplen con los márgenes y requisitos dispuestos en dicha política, y en caso de no ser así, deberá reflejarlo por escrito al solicitante para que éste rectifique, enmiende o cumplimente todos los requisitos

necesarios antes de tramitar la solicitud. Dicho cumplimiento es responsabilidad exclusiva del solicitante, si bien el adjudicatario no estará obligado a hacer nada hasta que se subsane el defecto de forma que hubiere en la solicitud.

#### **COMPOSICIÓN DEL EQUIPO:**

Las empresas que acudan a la presente licitación se comprometen a poner a disposición de IFEMA MADRID, en exclusividad, a un miembro de su equipo debidamente cualificado técnica y profesionalmente, especializado en viajes corporativos nacionales e internacionales, debiendo especificar en la propuesta técnica su cv y el de, al menos otra persona que pudiera actuar como su sustituto.

#### **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 las distintas direcciones de IFEMA MADRID (solicitantes de viajes corporativos)

El responsable del Contrato, deberán contactar con, al menos, 8 años de experiencia profesional especializado en el sector de viajes corporativos, 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 las direcciones que demandan el servicio corporativo de viajes en cada caso.
- b) Garantizar la prestación de un buen servicio y cumplir los plazos y condiciones estipuladas en la política de viajes a probada por IFEMA MADRID.
- c) 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 como mínimo de 3 años 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 viajes corporativos deberá estar formado por técnicos de viajes (1 fijo, y al menos, otro que pueda sustituirle en cualquier momento que fuere necesario), 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, etc.

- Negociación, resolución de incidencias y gestión de reservas de alojamiento colectivas e individuales.
- Los integrantes de dicho equipo técnico deberán 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 viajes corporativos nacionales e internacionales mínima de 3 años. Deberá acreditarlo en la documentación de la licitación.

## **6 INFORMES DE SEGUIMIENTO Y CIERRE DEL SERVICIO. -**

De cara a asegurar buena comunicación, el adjudicatario deberá asignar una persona que actuará ante IFEMA MADRID como responsable e interlocutora válida para cualquier cuestión relacionada con la prestación del servicio.

El adjudicatario deberá garantizar el máximo nivel de calidad en el servicio en cada uno de los viajes contratados. Para ello, será requisito indispensable una comunicación buena y fluida entre IFEMA MADRID y el adjudicatario.

### **A) PROGRAMA DE INVITADOS**

Previo al lanzamiento de cada uno de los programa, IFEMA MADRID podrá realizar consultas al adjudicatario a nivel informativo para conocer el comportamiento del mercado, esto es 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 situaciones que puedan acontecer y que puedan ser de interés sobre las tendencias y devenir del sector aéreo, hotelero, etc.

La agencia adjudicataria 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 Expansión Internacional / Dirección del evento y el adjudicatario del 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, 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.

- Informes de seguimiento

Previo a la feria, se enviarán los informes incluidos en los ANEXOS.

- Informe cierre de servicio

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.

## **B) VIAJES CORPORATIVOS PERSONAL DE IFEMA.**

El adjudicatario realizará un análisis del gasto derivado del presente contrato y buscará palancas de ahorro. Se deberá analizar la política de viajes y la solicitud de servicios, así como buscar mecanismos para una mayor optimización. Siempre que así sea necesario, la empresa adjudicataria deberá apoyar a IFEMA MADRID en las negociaciones de acuerdos o convenios para la mejora de las condiciones del servicio.

- Análisis del gasto y optimización de la política de viajes

Se requerirá a la agencia un reporte periódico, detallando el gasto, el volumen de solicitudes realizadas y el número de incidencias y su motivación. Derivado de dicho reporte, se deberá generar un informe anual que refleje el análisis realizado durante la prestación del servicio y las propuestas de optimización y mejora de la agencia. El adjudicatario deberá reportar los informes de consumo.

Como mínimos dichos informes han de incluir:

- Tipos de servicios prestados, destinos, frecuencias e importes.
- Medios de transporte y alojamientos: compañías empleadas, frecuencia, clase de vuelo y categoría de hotel, importes y ahorros obtenidos.
- Gasto unitario por usuario en cada servicio
- Gastos por servicio con detalle individual

Dicha información será remitida en soporte informático para su tratamiento.

Asimismo, se deberá informar a IFEMA MADRID de nuevas tecnologías y tendencias que añadan valor al procedimiento de contratación de viaje llevado a cabo por la compañía.

- Informes de facturación

La empresa adjudicataria remitirá al departamento de contabilidad mensualmente los informes de facturación en formato Excel donde se deberán consignar todos los datos señalados en el apartado anterior.

- Resultado encuestas

Se solicitará informe anual del resultado de las encuestas que sobre el servicio se deberán de realizar.

## **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 comprometiendo a IFEMA MADRID llevar a cabo la contratación de la totalidad de los servicios contemplados.

## **8 RESPONSABLE DEL SERVICIO. -**

El adjudicatario designará a una persona que actuará ante IFEMA MADRID como responsable e interlocutor válido para cualquier cuestión relacionada con los servicios encomendados,

El responsable asignado deberá desempeñar entre otras, las siguientes funciones:

- Garantizar y velar por el cumplimiento de los términos expuestos en el contrato.
- Asistencia a IFEMA MADRID en el análisis de las tendencias del sector corporativo de viajes y en negociaciones con los proveedores.
- Obtención y presentación de acuerdos y/o mejoras con los diferentes proveedores para garantizar a IFEMA MADRID la mejor calidad/precio.
- Presentación y análisis de los informes de gestión, consumo y reporting periódicos acordados con IFEMA MADRID.
- Comunicación a IFEMA MADRID, de cualquier tipo de variación en las tendencias y desarrollos del sector corporativo de viajes para detectar oportunidades de ahorro.
- Comunicación a IFEMA MADRID sobre posibles modificaciones a tener en cuenta en la política de viajes para la optimización y ahorro en la gestión de viajes.

## **9 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](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.