

**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE COORDINACIÓN GLOBAL
PROGRAMA DE COLECCIONISTAS INTERNACIONALES Y YOUNG
COLLECTORS INVITADOS A ARCOMADRID 2022 ORGANIZADO POR
IFEMA. EXP.- 21/204 - 1000225611**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**COMISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN
MADRID, NOVIEMBRE DE 2021**

ÍNDICE

1.	OBJETO DEL CONTRATO. -.....	3
2.	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.-.....	3
3.	MEDIOS HUMANOS.-.....	4
3.1	FORMACIÓN DE LOS MEDIOS HUMANOS PROPUESTOS.-.....	6
4.	MEDIOS TÉCNICOS.-.....	6
5.	HORARIO.-.....	6
6.	RESPONSABLE DEL SERVICIO. -.....	6
7.	PERSONAS DE CONTACTO. -.....	6

1. OBJETO DEL CONTRATO. -

El objeto de servicio del presente contrato es la coordinación global del Programa de Coleccionistas Internacionales y Young Collectors invitados a ARCOmadrid 2022, organizado por IFEMA.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.-

El adjudicatario del servicio deberá desarrollar las siguientes tareas:

- ✓ Tras el primer contacto por correo electrónico realizado por parte del equipo de ARCO y en un máximo de dos días, la empresa deberá contactar con los invitados que hayan confirmado su presencia en la feria, esto para confirmarse como enlace de todas las gestiones venideras, resolviendo dudas y contestando a todas las peticiones relacionadas con el programa de coleccionistas.
- ✓ En caso de no recibir contestación en la siguiente semana desde el primer contacto, la empresa adjudicataria deberá volver a contactar con el invitado en un plazo máximo de tres días. Si el invitado no respondiese a este segundo contacto, el adjudicatario deberá comunicárselo al equipo de ARCO.
- ✓ Siempre deberá mantener una comunicación fluida con la agencia de viajes, para todas las cuestiones relacionadas con el hotel y traslados al aeropuerto. Dichas comunicaciones deberán ser mediante correo electrónico o teléfono. Se estima una asistencia entre 300 y 350 personas.
- ✓ Organización y coordinación de la confirmación de los asistentes en las actividades del programa de Coleccionistas creado exclusivamente para este grupo de invitados por ARCO. La empresa adjudicataria deberá utilizar la plataforma informática que ARCO ofrezca para elaborar un listado con los datos de los invitados y la confirmación de asistencia a las distintas actividades. La actualización del mismo no deberá sobrepasar los dos días.
- ✓ Creación, revisión y corrección del programa de actividades previo a la producción y en la plataforma digital en la que los coleccionistas confirman su asistencia a los distintos eventos. A partir del mes de enero, dichas correcciones y actualizaciones deberán realizarse cada día.
- ✓ Revisión del rooming list con una frecuencia mínima de tres veces por semana en coordinación con la Agencia de viajes, para la posterior gestión de la Agencia con el hotel contratado. De esta manera recopilar y actualizar la información de los invitados confirmados y sus acompañantes que figuran en el documento de Excel del Rooming. Enviar a la organización de ARCO el listado de invitados y acompañantes confirmados para realizar la personalización de los pases de acceso a la feria y al programa.

- ✓ Preparación de los Welcome Pack. Los invitados recibirán una serie de documentación que debe ser preparada con antelación por la empresa adjudicataria. Los Welcome Pack deberán contener como mínimo: Catalogo oficial de ARCOmadrid 2022, pase para visitar la feria, invitaciones a los eventos durante la feria y demás material necesario en el momento de la celebración de la feria.
- ✓ Contratación de las guías del hotel y del Hospitality Desk en IFEMA, así como de las guías acompañantes a las distintas actividades del programa y feria.
- ✓ Coordinación y asignación de las guías-acompañantes contratadas por grupo.
- ✓ Acompañamiento en el traslado de todo el grupo de coleccionistas, supervisados en todo momento por un mínimo de 9 guías-acompañantes durante el programa de actividades y la visita a la feria.
- ✓ Supervisión y ejecución de todo el programa Internacional de Coleccionistas, coordinación de autobuses, acompañamiento del grupo, control de los horarios y del timing.
- ✓ Conseguir activamente casas de coleccionistas locales en las que se desarrollarán los cócteles una de las noches de la feria. Coordinación de los grupos que asistirán a cada una de las casas, de los caterings, los correspondientes autobuses y acompañantes.
- ✓ Otros: Posibilidad de apoyo en las gestiones de Test COVID.

3. MEDIOS HUMANOS.-

El adjudicatario deberá asignar al servicio personal suficiente para un buen desarrollo del mismo, así como para la correcta atención a los invitados.

En caso de sufrir alguna modificación en el personal propuesto, éste deberá ser inmediatamente notificado a IFEMA. La sustitución de dicho personal deberá ser inmediata y será necesario que su aprobación por parte del equipo de ARCO.

La empresa adjudicataria deberá contar, al menos, con los siguientes medios humanos destinados a la ejecución del servicio:

- A. Responsable del proyecto:** Asignación de un responsable e interlocutor con IFEMA, bilingüe inglés-español, válido para cualquier cuestión relacionada con los servicios encomendados, así como la Coordinación de un equipo de guías.

- B. Coordinador:** Dos responsables de la coordinación y organización del servicio, así como para prestar el servicio de asistencia a los invitados del programa de coleccionistas en todos los actos y desplazamientos.
- C. Guías:** Nueve guías bilingües (español-inglés) que atenderán a los invitados, según el programa correspondiente de ARCOmadrid.

El programa de Coleccionistas Internacionales cuenta con un número entre 300 y 350 invitados aproximadamente.

El perfil de los guías contratados deberá necesariamente cumplir con las siguientes características:

- Personal proactivo, con buena educación, gran amabilidad y cuidada presencia.
- Muy buena actitud ante su trabajo, con iniciativa y buenas dotes de comunicación personal.
- Estudios superiores, relacionados con el mundo del arte y la cultura.
- Idiomas: Imprescindible bilingüe inglés. Se valorará muy positivamente el conocimiento de otros idiomas.
- Experiencia en puestos similares en eventos de relaciones públicas, culturales o artísticos.

El ofertante deberá incluir en el sobre núm. 2 una declaración responsable **Anexo XVI** donde se comprometa a contratar guías que cumplan con el perfil exigido. Un mes antes del comienzo de la feria, el adjudicatario deberá presentar los perfiles profesionales a la Dirección de ARCO para su aprobación. En caso de no cumplir con los requisitos exigidos, la empresa adjudicataria deberá reemplazar al personal seleccionado por otro que cumpla. No se entenderán aprobados los perfiles profesionales hasta el explícita aprobación por parte de la Dirección de ARCO.

- D. Personal Hospitality Desk dentro del recinto ferial:** Una persona para informar y atender a los invitados del programa de coleccionistas durante su estancia en el recinto ferial de ARCOmadrid. Dicha persona estará ubicada en un Hospitality Desk en el recinto ferial durante todos los días de celebración de la feria, en horario de 12 a 20h.
- E. Personal Hospitality Desk del hotel:** Dos personas en horario de 9 a 20 horas para la bienvenida, la entrega del Welcome Pack a su llegada y la atención a los invitados del programa durante todos los días de feria. Dicho personal se encontrará en el hotel de los invitados desde el lunes 21 de febrero de 2022 a las 17h hasta el sábado 26 febrero de 2022.

3.1 FORMACIÓN DE LOS MEDIOS HUMANOS PROPUESTOS.-

Se considerará requisito indispensable que todos los medios humanos propuestos cuenten con:

- Estudios superiores relacionados con el mundo del arte y la cultura.
- Conocimientos de Excel.
- Al menos conocimiento bilingüe de inglés.
- Experiencia en eventos de relaciones públicas, culturales o artísticos.
- Conocimiento de la ciudad de Madrid asociado tanto a la logística de grupos por la vía urbana, como al entorno artístico-cultural de la ciudad.

4. MEDIOS TÉCNICOS.-

El adjudicatario deberá prever el empleo de todos aquellos medios técnicos necesarios para la correcta ejecución del servicio propuesto.

5. HORARIO.-

El horario de los servicios estará determinado por el calendario de actividades relacionadas con el programa Internacional de Coleccionistas elaborado por la Dirección de ARCOmadrid. El personal destinado a la atención de los invitados deberá estar disponible desde una hora antes de las actividades hasta el regreso de los invitados al hotel.

En el **Anexo XIX** se adjunta el programa de actividades de ARCOmadrid 2020 a modo de referencia.

6. RESPONSABLE DEL SERVICIO. -

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

7. PERSONAS DE CONTACTO. -

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

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



Preguntas frecuentes: <https://licitaciones2.ifema.es/html/preguntas-frecuentes>

Manual de uso de la plataforma:

https://licitaciones2.ifema.es/resources/Guia_Licitadores.pdf

Soporte y contacto con plataforma: <https://pixelware.com/servicios-soporte-licitadores/>

El contacto telefónico con el encargado de la gestión del expediente perteneciente a la Dirección de Compras y Logística de IFEMA MADRID, que se cita a continuación, se limitará a cuestiones meramente informativas no vinculantes sobre el propio proceso de licitación: Elena Mouriño, Móvil +34 678 62 62 05, E-mail: emourino@ifema.es o Claudia Bordo, Móvil +34 638 04 58 68, E-mail: cbordo@ifema.es.

Madrid, 25 de noviembre de 2021

Eduardo López Puertas
Director General