Ronda de Azkue, 1
Barakaldo. 48902-Bizkaia
Tel.:+34 94 404 00 00
Fax: + 34 94 404 00 01
E-mail: bec@bec.eu
Web: www.bec.eu

Pliego de prescripciones técnicas que rigen el concurso convocado por Bilbao Exhibition Centre, S.A., para adjudicar mediante procedimiento abierto el contrato de servicios de Agencia de viajes

1. Introducción

El presente contrato tiene por objeto el servicio de asistencia técnica y organización de desplazamientos, transporte y alojamiento de:

1. Empleados, delegados y agentes de BEC por motivos laborales
2. Terceros a cuenta de BEC (visitantes, ponentes, congresistas, periodistas…)
3. Terceros a cuenta del tercero (expositores, visitantes, ponentes, congresistas, periodistas, montadores…)
4. Otros viajes

Los viajes de los apartados 1 y 2 serán facturados directamente a BEC.

El adjudicatario deberá asumir las obligaciones siguientes:

- Seleccionar proveedores con la antelación debida para poder ofrecer un buen servicio a los diferentes clientes
- Mantener contacto periódico con los proveedores de servicios para obtener la máxima información sobre sus productos y/o servicios
- Identificar las necesidades del cliente para informarle y asesorarle según la disponibilidad y oferta existente, y para diseñar el producto y/o servicio ofrecido en función de dichas necesidades
- Informar al cliente del precio del producto y/o servicio ofrecido
- Emitir todos los documentos (de confirmación, de pago, …) que acrediten convenientemente el derecho del cliente a recibir y disfrutar de los productos y/o servicios contratados
- Atender las solicitudes de reembolso de los clientes
- Enviar a BEC informes mensuales con la información relativa a los servicios contratados por BEC, su personal y/o terceros relacionados con BEC
- Todos aquellas obligaciones que sean necesarias para la adecuada prestación del servicio

2. Traspaso de reservas

Deberá tenerse en cuenta que el contrato incluye unas condiciones de traspaso de reservas entre el adjudicatario cesante y el nuevo adjudicatario.

3. Oficina comercial en atrio /pabellón

La adjudicación de esta oferta de contratación incluye la disponibilidad de una oficina comercial por parte del adjudicatario, en el recinto ferial, para la atención necesaria a clientes:

- Días de exposición:
  - El horario de atención al cliente cubrirá, salvo las horas que se pactasen para la comida, el horario propio de la exposición y una hora antes.
  - En el caso de coincidir más de un evento, se tendrá en cuenta el horario del evento con carácter más técnico y, entre todos, el que tuviera una mayor incidencia internacional
- Montaje y desmontaje:
  - El horario de atención al cliente cubrirá los días de montaje y desmontaje acordados con BEC.

Así mismo, la adjudicación de esta oferta de contratación supondrá a disponibilidad a título gratuito de un stand por parte del adjudicatario en aquellos eventos que BEC así lo considere.

Ronda de Azkue, 1
Barakaldo. 48902-Bizkaia
Tel.:+34 94 404 00 00
Fax: + 34 94 404 00 01
E-mail: bec@bec.eu
Web: www.bec.eu

BILBAO EXHIBITION CENTRE
EXPOSSIBLE!

4. Planes a diseñar

Se consideran requisito indispensable para la aceptación de las propuestas, la presentación de los planes siguientes:

4.1. Plan de ejecución

El adjudicatario deberá incluir su plan de actuación o ejecución para el normal desarrollo de la actividad propia de Agencia de viajes de forma personalizada y dando preferencia a BEC, a su personal y a los terceros relacionados con BEC.

Eventos como BIEMH, +INDUSTRY y otros de parecido tamaño e importancia, pueden requerir de plazos, planes, RRHH, medios…diferentes de aquellos básicos que el adjudicatario pueda ofertar para la generalidad de certámenes y eventos .Se deberán recoger en este apartado las medidas especiales previstas para estos casos.

El Plan de Ejecución contendrá, al menos, los aspectos siguientes

- Atención del servicio: incluirá en todo caso
  - Calendario y horario del personal asignado a la cuenta de BEC
  - Jornada laboral general
  - Jornada laboral en feria y días anteriores y posteriores
  - Plazos de consecución del servicio
  - Tiempo de respuesta en caso de urgencia
  - Existencia de teléfono 24 horas

- RRHH e instalaciones
  - Relación de los recursos humanos directamente afectos a este contrato y su Plan de Ejecución
  - Perfil de los recursos humanos asignados al proyecto: idiomas, experiencia, etc.
  - Deberá concretar la persona o personas responsable/s del contrato, así como los colaboradores habituales que pudieran tener tareas asignadas específicas citadas en el Plan de Ejecución
  - Relación de recursos e instalaciones técnicas y medios materiales que intervengan, o condicionen de manera fundamental, la finalidad del objeto de la convocatoria.

No se admite la subcontratación de ninguna tarea esencial de una agencia de viajes, debiendo desarrollarse dichas tareas con personal propio.

- Página virtual y programa de contratación
  - Página virtual: contará con lo siguiente
    - Vínculos o hipervínculos con la página de BEC del certamen y/o evento a promocionar
    - Programa y/o tarifas específicos del certamen o certámenes promocionados en cada momento
    - Datos de contacto para la contratación de los servicios
    - Logo de BEC y/o de la feria o evento a promocionar
  - Programas de contratación
    - El adjudicatario diseñará un programa u oferta que se refiera al desplazamiento y/o alojamiento de los clientes de BEC
    - Con ocasión de algunas actividades llevadas a cabo por BEC y/o en BEC, se ofertarán visitas y/o excursiones que se adecúen a la duración y asistencia prevista

Ronda de Azkue, 1
Barakaldo. 48902-Bizkaia
Tel.:+34 94 404 00 00
Fax: + 34 94 404 00 01
E-mail: bec@bec.eu
Web: www.bec.eu

- La oferta de la adjudicataria será publicada, al menos, por estas dos vías:
  - PDF o similar
  - Página virtual
- Cualquier programa de contratación que se cite incluirá la posibilidad de contratación directa con el adjudicatario.
- Las contrataciones deberán estar identificadas tanto para proceder a liquidaciones, como por motivos estadísticos o de programación precisados.

5. Plan de promoción

El Plan de Promoción deberá ser presentado por el adjudicatario junto con el Plan de Ejecución, como oferta o propuesta técnica.

El Plan concretará la anticipación y acciones de promoción de eventos organizados por BEC con las que el licitante se compromete. Se desglosarán las acciones y se citarán los destinatarios, o fuentes de las bbdd, a los que se dirigirá cada acción promocional.

- **Alcance del Plan de Promoción**
  - El Plan de Promoción incluirá cualquier compromiso de promoción.
  - El Plan de Promoción deberá abarcar las acciones necesarias para dar servicio a todos los tipos de usuarios o destinatarios, tratando específicamente y sin carácter limitativo:
    - Actuaciones sobre certámenes y eventos organizados por BEC, y/o en BEC, con el fin de captar negocio en dichos certámenes y/o eventos.
    - Acciones de promoción para generar convenciones y alquiler de instalaciones en BEC
- **Guía para confeccionar el Plan de Promoción**

Debe acompañarse, como parte del Plan de Promoción, de forma numerada y por el orden que se expone a continuación:

- Acciones de promoción como oficina o agencia oficial de viajes
- Relación de medios humanos correspondiente al Plan de Promoción que sean diferentes de los del Plan de Ejecución.
- Medidas especiales previstas para certámenes del tamaño y/o importancia como BIEMH, +Industry…cuando deban destacarse.

6. Criterios evaluables mediante juicio de valor (80 puntos)

Los criterios evaluables mediante juicio de valor, a incluir íntegra y exclusivamente en el sobre B, se puntuarán de la manera siguiente:

Plan de ejecución	**55 puntos**
Atención del servicio	**16 puntos**
Atención del servicio estándar	5
Atención del servicio en eventos	5
Plazos de respuesta	6
RRHH e instalaciones	**20 puntos**
Número, curriculum y experiencia de colaboradores	15
Recursos e instalaciones técnicas	5
Página virtual y Programa de contratación	**19 puntos**
Diseño e información en la página virtual	7
Diseño y funcionalidad del programa de contratación	12

Ronda de Azkue, 1
Barakaldo. 48902-Bizkaia
Tel.:+34 94 404 00 00
Fax: + 34 94 404 00 01
E-mail: bec@bec.eu
Web: www.bec.eu

Plan de promoción	25 puntos
Eventos de BEC	18 puntos
Captación de convenciones	7 puntos

7. Criterios evaluables mediante fórmula (20 puntos)

La puntuación restante hasta 100 recogerá aspectos valorables mediante fórmula y se recogerá integra y exclusivamente en el sobre C.

8. Datos de referencia

Las cifras de asistencia de ejercicios anteriores se resumen en el siguiente cuadro:

Asistencia		Nº empresas expositoras	% Fuera CAPV	Nº visitantes profesionales	% Fuera CAPV	Otros visitantes
2018 y años pares	Biemh	**830**	65%	42.445	44%	
	Otros certámenes	**2.235**	53%	6.291	10%	597.909
	Convenciones Profesionales	--	---	41.250	10%	---
2019 y años impares	+Industry	**838**	64%	19.534	49%	
	Otros certámenes	**2.616**	61%	12.947	20%	537.911
	Convenciones Profesionales	-	---	47.563	12%	---

Las cifras de facturación de ejercicios anteriores exclusivamente a cuenta de BEC son las siguientes:

Euros / año	2019	2018	2017	2016	2015
Facturación a BEC	272.505	227.486	294.958	245.993	256.149