

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE PROSPECCIÓN Y CAPTACIÓN DE CLIENTES PARA CENTRO KURSAAL – KURSAAL ELKARGUNEA, S.A. Y PALACIO MIRAMAR

1. OBJETO DEL CONTRATO- 2 -

2. CONTENIDO Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS A REALIZAR- 2 -

3. MEDIOS HUMANOS- 3 -

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE PROSPECCIÓN Y CAPTACIÓN DE CLIENTES PARA CENTRO KURSAAL – KURSAAL ELKARGUNEA, S.A. Y PALACIO MIRAMAR

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato lo constituye la prestación de los servicios de prospección y captación de clientes para el CENTRO KURSAAL-KURSAAL ELKARGUNEA, S.A. (en adelante, KURSAAL) y PALACIO MIRAMAR, conforme a lo previsto en la Carátula, en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

Los Códigos CPV del contrato son los siguientes:

- 79342000-3 Servicios de marketing
- 79400000-8 Servicios de consultoría comercial y de gestión y servicios afines

2. CONTENIDO Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS A REALIZAR

La ejecución de los servicios engloba la realización de las siguientes funciones:

- Gestión del trabajo de prospección para la identificación de potenciales congresos y eventos corporativos para el KURSAAL y Palacio Miramar.
- Identificación de potenciales prescriptores locales y gestión de labor comercial de captación para estimular la presentación de candidaturas.
- Apoyo en la gestión de presentación de candidaturas: elaboración de presupuestos, análisis de cada congreso, búsqueda de necesidades, apoyo al prescriptor local, preparación de presentaciones y documentación en general.
- Apoyo en la gestión y organización de acciones comerciales y de marketing del colectivo Enbaxadore y posibles prescriptores locales.
- Apoyo en la preparación de documentación relacionada con la participación en ferias y workshops del departamento: preparación de listados, análisis de asistentes, creación de presentaciones y material, etc.
- Gestión de las bases de datos del segmento congresual y corporativo: elaboración de listados, actualización y acciones comerciales.
- Apoyo en implantación de CRM, apoyo en las fases de set-up, implementación y despliegue.
- Apoyo en la realización de estudios de mercado y benchmarking.
- Asistencia a ferias, eventos y reuniones requeridas para el correcto desarrollo de la función.

- Otras tareas propias requeridas para el correcto desarrollo del servicio de comercialización.

El servicio se prestará tanto en las propias instalaciones de la adjudicataria, como en la sede de KURSAAL, en función de las necesidades del servicio, que serán indicadas por la entidad contratante.

3. MEDIOS HUMANOS

Los servicios contratados deberán ser prestados por personal con la debida capacitación, en los términos que se indican en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y en su correspondiente Carátula, de conformidad con la memoria técnica presentada en su oferta por la empresa contratista.

Los licitadores deberán incluir en sus propuestas la relación de medios humanos mínimos que se adscribirán, en su caso, a la ejecución del contrato, de conformidad con lo previsto en el punto 10 de la Carátula del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, así como los medios humanos adicionales que, en su caso, se oferten en el Sobre 2.

La empresa contratista, al inicio de la prestación de los servicios, facilitará a KURSAAL un fichero en el que se identifique la totalidad del personal adscrito a la ejecución de los servicios objeto del contrato, que deberá corresponderse con los medios humanos mínimos señalados en el punto 10 de la Carátula, así como los adicionales propuestos en su oferta. Dicho fichero deberá acreditar igualmente la afiliación y alta en la Seguridad Social de todo el personal adscrito con carácter adicional al mínimo exigido. La empresa que resulte adjudicataria del contrato deberá actualizar dicha relación de medios humanos tanto mínimos como adicionales cada vez que el personal que preste los servicios se modifique o altere.

El/la Responsable de Servicio, ejercerá como interlocutor/a responsable del servicio y será quien ostente la dirección de los servicios. A dichos efectos, entre otras, cumplirá con las siguientes funciones:

- Responsabilizarse en última instancia de la ejecución de los servicios requeridos por KURSAAL.
- Responsabilizarse de la garantía de la calidad del servicio y de su seguimiento.
- Ostentar la representación de la empresa contratista ante KURSAAL.
- Organizar la ejecución de los servicios contratados y poner en práctica las órdenes recibidas por parte de KURSAAL, impartiendo al personal adscrito a la ejecución del contrato las correspondientes órdenes, criterios de realización del trabajo y directrices de cómo ejecutarlo.
- Colaborar con KURSAAL para la resolución de los problemas que se pudieren presentar durante la ejecución del contrato.
- Establecer contacto con KURSAAL siempre que sea necesario.

El personal, tanto mínimo como adicional, adscrito a la ejecución del contrato deberá ser diligente y respetuoso con los clientes y demás personas con la que pudiera coincidir durante la prestación de las tareas descritas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas. Asimismo, a la hora de desempeñar las funciones referidas, deberá tener una actitud proactiva, contar con iniciativa y autonomía, disponer de habilidades comunicativas, ser ordenada, flexible y con una orientación al cliente.

La empresa contratista deberá proceder a la sustitución del personal en el supuesto de que este no cumpliera con su función con la debida diligencia y eficiencia, no estuviese capacitado, fuese poco cuidadoso en el desempeño de los servicios o cometiese actos perniciosos para la buena marcha del contrato. La sustitución de dicho personal deberá llevarse a cabo en el plazo máximo de setenta y dos horas desde el requerimiento que efectúe KURSAAL a tal fin. Las sustituciones de personal no implicarán responsabilidad alguna para KURSAAL respecto de las relaciones de la empresa contratista con el personal afectado.

Igualmente, en caso de que la empresa contratista lleve a cabo cualquier modificación o sustitución en relación con los medios humanos mínimos adscritos al contrato, ello deberá ser consultado previamente a la entidad contratante.