

CONTESTACIÓN A CONSULTAS DE LA LICITACIÓN 6011900102 - SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN ESPACIOS HISTÓRICOS, EXPOSITIVOS Y VISITAS ESCOLARES EN LÍNEAS 8 Y 12 DE METRO DE MADRID.

Consulta 1.

Dentro de la oferta técnica, en el apartado de “Mejora de la experiencia del cliente”, a qué se refiere: ¿Metodología de trabajo? ¿Qué grado de desarrollo hay que alcanzar? ¿Hay que presentar propuesta de las visitas y actividades?

Respuesta 1:

En relación a su consulta, informarles de que tal como se expresa en el apartado “25. Oferta Técnica” del Pliego de Condiciones Particulares, la mejora de la experiencia del cliente hace referencia a un conjunto de acciones y propuestas relativas a la difusión de los valores culturales inherentes a los diferentes espacios expositivos mediante la potenciación de habilidades sociales del personal prestatario de los servicios y contenidos, con el fin de reforzar valores emocionales y culturales de los visitantes en lo referido al significado y entendimiento de los espacios visitados como elementos identitarios y patrimoniales de Metro y de la ciudad de Madrid. Se valorarán, por tanto, las propuestas que ayuden a este propósito siendo potestad del licitador la propuesta del cómo, el tipo, la cantidad y el desarrollo de las propuestas que considere más convenientes para la obtención del mencionado fin.

Respecto a la duda en cuanto a la propuesta de las visitas y actividades, remitimos a lo expresado en el PCP, apartado 11.4 Programa de trabajos.

Consulta 2.

En el PPT, al final del mismo en la página 4, se describe lo siguiente:

Sin perjuicio de lo anterior, la prestación del servicio de atención telefónica necesaria para la gestión de reservas requerirá el diseño de una base de datos específica que posibilite la identificación, seguimiento y control de las mismas.

Todos los datos que se manejen estarán sujetos a lo establecido por la vigente Ley de Protección de Datos.

- ¿Podrían aclararnos si, además de la prestación presencial, hay que realizar una prestación telefónica?

- ¿Dónde se realizaría esa prestación, en instalaciones de la empresa adjudicataria o en instalaciones de metro?: en instalaciones de la empresa adjudicataria.
- ¿Podrían concretarnos en qué consiste esa prestación: horarios, nº de trabajadores y/o nº de horas a realizar?:

Respuesta 2:

En relación a su consulta, informarles de que:

- Efectivamente, además de la prestación presencial, hay que realizar una prestación telefónica.
- Esa prestación se realizaría en instalaciones de la empresa adjudicataria.
- Esa prestación consiste en un servicio de atención telefónica durante 40 horas semanales y buzón de voz para el resto. Se dispondrá igualmente de un buzón de correo electrónico para la recepción y gestión de las peticiones que se reciban por este medio. Respecto al número de trabajadores, este será potestad de la empresa adjudicataria para la correcta prestación del servicio solicitado.

Consulta 3.

En el PPT se solicita lo siguiente:

MEDIOS MATERIALES

El licitador deberá indicar en la oferta técnica un listado de medios materiales en el que se deberá incluir al menos lo que se indica a continuación:

- a. Ha de contar, al menos, con una oficina física en un radio menor o igual a 70 km desde el Kilómetro Cero (Puerta del Sol), en la que se ubique la estructura necesaria (humana, material y servicios) para la prestación del servicio.
 - b. Previsión de mobiliario con disponibilidad inmediata para la prestación de actividades a demanda de, al menos, 150 sillas y 4 mesas de tamaño igual o superior a 180 x 70 cm.
 - c. Previsión de un medio de transporte (furgoneta), asignado al proyecto, al objeto de dar respuesta a las necesidades de logística que se precisen.
- ¿Podrían indicarnos la finalidad de ese mobiliario y de la furgoneta?
 - Con respecto a las instalaciones solicitadas, ¿han de ser instalaciones exclusivas para el servicio a prestar en Metro de Madrid?
 - La furgoneta, ¿ha de ser en exclusiva para el servicio?
 - Para poder estimar el importe del combustible de la furgoneta, o incluso plantear una opción más ecológica con un vehículo eléctrico, ¿podrían facilitarnos nº de km a realizar por la furgoneta y/o viajes, así como las instalaciones por las que tendría que moverse.
 - ¿Podrían indicarnos las necesidades de capacidad de la furgoneta?

Respuesta 3:

En relación a su consulta, informarles de que:

- La finalidad del mobiliario, tal como se indica en el PPT, sería para servicios temporales de naturaleza extraordinaria tales como talleres educativos, exposiciones, etc.
- Respecto a las instalaciones solicitadas, éstas no han de ser instalaciones exclusivas para el servicio a prestar en Metro de Madrid.
- La furgoneta no debe ser en exclusiva para el servicio, aunque sí se debe garantizar su disponibilidad cuando así se precise.
- Al ser un servicio sujeto exclusivamente a demanda para servicios de naturaleza extraordinaria, la estimación que prevemos no es tanto de un alto número de kilómetros diarios como de disponibilidad para cubrir la logística de los citados eventos. Respecto a las instalaciones por las que tendría que moverse, estas serían las que resultan objeto del presente concurso.
- La capacidad necesaria para la furgoneta es para la previsión de desplazamiento de mobiliario de tamaño propio para montajes eventuales tales como presentaciones, conferencias, pequeñas exposiciones eventuales, etc.

Consulta 4.

¿Podrían facilitarnos las funciones exactas (al menos las más importantes) a desarrollar por el personal adscrito al servicio?

Respuesta 4:

En relación a su consulta, informarles de que tal como se indica en los pliegos, las funciones serán las recogidas en los perfiles solicitados en base al I Convenio colectivo de ocio educativo y animación sociocultural de la Comunidad de Madrid.

Consulta 5.

En la página 3 del PPT se describe lo siguiente:

El alcance del servicio a contratar incluye servicios de naturaleza extraordinaria, tales como talleres educativos, temáticos, actividades puntuales de refuerzo, periodos vacacionales, etc.

- ¿podrían especificar más las funciones incluidas en ese alcance?
- ¿serían funciones de información sobre esos servicios o el personal tendría que participar de alguna forma en los talleres, actividades puntuales...?

Respuesta 5:

En relación a su consulta, informarles de que:

- Al tratarse de un contrato de naturaleza extraordinaria no es posible especificar con más detalle estas funciones, aunque deberán responder a perfiles con capacidad para realizar este tipo de tareas (talleres, etc.).
- Será responsabilidad del contratista la gestión en su totalidad de la información, atención y desarrollo de estas actividades, de acuerdo con las indicaciones y necesidades que Metro de Madrid les solicite.

Consulta 6.

En relación a la licitación 6011900102 correspondiente al servicio de atención al público en espacios Históricos, expositivos y visitas escolares en Líneas 8 y 12 de Metro, ¿Está definido el programa de visitas a los centros?

Respuesta 6:

En relación a su consulta, informarles de que una vez resuelto el concurso, el contratista desarrollará el programa según las directrices y necesidades que Metro defina para la mejor prestación de un óptimo servicio. Ese programa se hará acorde a la distribución de horas y categorías de personal referidas en los pliegos.

Consulta 7.

¿Podemos disponer del calendario de aperturas? ¿Del total de horas previstas, que porcentaje serían en horario festivo?

Respuesta 7:

En relación a su consulta, informarles de que no es posible facilitar dicha información. No obstante, y como orientación de lo que se hace actualmente, aunque el alcance será superior, en la web de Metro aparecen los horarios en vigor. (<https://www.metromadrid.es/es>)

Consulta 8.

¿Hay disponible una herramienta de gestión, para el control de calidad y seguimiento actividad?

Respuesta 8:

Sin perjuicio de los controles de calidad que Metro disponga para el seguimiento del contrato, el contratista deberá disponer de los medios de gestión y procesamiento de información para aportar los datos solicitados al respecto en el apartado del PPT "Control de calidad y seguimiento del contrato".

Consulta 9.

En el cuadro resumen del pliego de condiciones particulares, en el punto 9, figura el número concreto de medios personales para la ejecución del servicio: 3 informadores y 4 controladores de sala. Tras la lectura completa del pliego, no encontramos referencia alguna a subrogaciones. ¿Nos podrían confirmar que, en efecto, no hay subrogación de personal?

Respuesta 9:

En relación a su consulta, informarles de que entendemos que el punto 9 al que se refiere es realmente el punto “24. Adscripción de medios personales”.

Al existir la posible necesidad de tener que atender varios espacios simultáneamente en el mismo día, es necesario para la correcta ejecución del servicio que al menos se garantice la simultaneidad indicada en el citado punto 24.

En cuanto a la subrogación de personal, como se indica en el punto “37. Subrogación de personal” y en el “Anexo VI - INFORMACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES DE SUBROGACIÓN EN CONTRATOS DE TRABAJO”, sí procede la subrogación.

El documento "Listado Personal a Subrogar", se encuentra publicado en la plataforma SRM de Metro de Madrid.

Consulta 10.

En el pliego de prescripciones técnicas, en el punto número 3 (medios materiales), se hace referencia a que el adjudicatario debe contar con “disponibilidad inmediata para la prestación de actividades a demanda”. ¿Sería posible obtener estadísticas sobre el número de servicios de este tipo realizados? ¿Nos podrían describir la naturaleza de este tipo de actividades?

Respuesta 10:

En relación a su consulta, informarles de que, no es posible ya que el contrato vigente tiene un alcance muy inferior a la presente licitación, en todo caso nunca superior al 10% de las horas anuales de prestación del servicio.

Respecto a la segunda cuestión, tal como se indica en el PPT “*El alcance del servicio a contratar incluye servicios de naturaleza extraordinaria, tales como talleres educativos, temáticos, actividades puntuales de refuerzo, periodos vacacionales, etc.*”, así como pequeñas y eventuales exposiciones.

En Madrid, a 19 de marzo de 2019.