



## CONTESTACIÓN A CONSULTAS DE LA LICITACIÓN 6012400366 – SERVICIO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CLIENTE EN LA RED DE METRO DE MADRID

---

### **Consulta 1:**

El pliego menciona unas 218 horas mensuales. Teniendo en cuenta que el contrato dura inicialmente 2 años, si las 218 horas las multiplicamos por 24 meses nos daría 5.232 horas, sin embargo, el pliego menciona una previsión de 10.000 h. ¿a qué se debe esta diferencia?

### **Respuesta 1:**

En relación con su consulta, les informamos de que tal y como se indica en el apartado “1. Objeto” del Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), son campañas de información y eventos puntuales de atención al usuario de Metro de Madrid mediante promotores, cuyas características se irán definiendo en función de las necesidades de Metro (número de cierres de líneas y estaciones afectadas, eventos, etc.). En 2023 la media de horas mensuales fue de 218, pero se prevé que en los próximos años sea superior, de ahí que el contrato se haría por 10.000 horas y la oferta debe realizarse sobre este número.

### **Consulta 2:**

¿Como se ha hecho el cálculo de las 10.000 horas?

### **Respuesta 2:**

En relación con su consulta, les informamos de que es la previsión de horas que se necesitarán para informar de próximos cierres de líneas por obras de mejora, eventos, campañas de información de servicio, etc. Como se indica en el objeto del PPT, son campañas de información y eventos puntuales de atención al usuario de Metro de Madrid mediante promotores

### **Consulta 3:**

¿Nos pueden orientar sobre las horas previstas en estos 2 años para poder diluir la estructura de costes del personal operativo requerido?

### **Respuesta 3:**

En relación con su consulta, les informamos de que como se indica en el apartado “1. Objeto” del PPT, son campañas de información y eventos puntuales de atención al usuario de Metro de Madrid mediante promotores, por lo que no hay una planificación actualmente, sino que las necesidades irán surgiendo, siendo el dimensionamiento y duración diferente para cada campaña.



**Consulta 4:**

**¿Qué empresa lo está prestando actualmente?**

**Respuesta 4:**

En relación con su consulta, les informamos de que para la contratación actual pueden recabar toda la información necesaria en el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid a través del siguiente [enlace](#). Deberán acotar la búsqueda utilizando los campos para tal efecto dentro del formulario de búsqueda, entre otros se encuentra el campo “expediente” donde pueden insertar el número de la licitación asociada a la contratación actual 6012000106.

En Madrid, a 22 de octubre de 2024.