



LP INTERNACIONAL 212/18

CONCESIÓN DE LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA RED DE SUBTERRÁNEOS Y PREMETRO

CIRCULAR CON CONSULTA N° 50

Buenos Aires, 28 de junio de 2018

Se pone en conocimiento de los interesados en participar de la licitación las respuestas a las consultas recibidas.

Sin otro particular, saludamos a Uds. muy atentamente



Gabriel Gallo
Coordinador de Licitaciones
Gerencia de Compras y Contrataciones
Subterráneos de Buenos Aires S.E.



Índice de la Circular:

1. Consulta 37370034: Penalidades 3
2. Consulta 37370050: Servicios por parte de Terceros 3
3. Consulta 89090517: Asistencia a las personas de movilidad reducida 3
4. Consulta 37370035: Mayólicas de la Línea A 4
5. Consulta 34090081: Lectograbadores de los puntos SUBE 4
6. Consulta 34090077: Proveedores de aplicaciones 4
7. Consulta 34090072: Servicios de Información y Atención al Usuario 4
8. Consulta 34090070: Servicios de Información y Atención al Usuario 5
9. Consulta 89090582: Calidad del servicio 5

CONSULTAS :

1. Consulta 37370034: Penalidades

"En el Contrato en su Anexo IV, en el Multario correspondiente "2.5.3 Multario Del Servicio, Información y Atención al Usuario" se lista como Punto de Control a las "Terminales de Autoservicio". Se solicita se detalle en qué casos las Terminales de Autoservicio serán pasibles de observación y penalidad."

RESPUESTA: La modalidad de aplicación de penalidades aplicables por funcionamiento de las Terminales de Autoservicio será fijada por SBASE al momento del traspaso total de las mismas al CONCESIONARIO.

2. Consulta 37370050: Servicios por parte de Terceros

"En el Contrato en su Anexo IV, punto 5 "Instalaciones de Servicios por parte de Terceros" se solicita: "Conforme la planificación de los trabajos que se acuerde entre las partes, el CONCESIONARIO deberá coordinar y facilitar el ingreso de terceros que por encargo de SBASE tengan bajo su responsabilidad la instalación y/o el mantenimiento de infraestructuras, disponiendo personal que sirva de guía y acompañamiento en las tareas.". Se solicita ampliar el alcance de la requerida "guía y acompañamiento" mencionada, teniendo en cuenta la cantidad y diversidad de tareas de mantenimientos e instalación que Sbase puede tener bajo su responsabilidad. A su vez, teniendo en cuenta la imposibilidad de realizar tareas de mantenimiento a la vez que se acompaña a un tercero, se consulta a Sbase su mejor estimación respecto a la cantidad y categoría de personal que se debe tener a disposición de dichas tareas de acompañamiento.."

RESPUESTA: El alcance mencionado tiene en cuenta la participación activa de personal técnico del CONCESIONARIO en los relevamientos previos, el correcto planteo documental de los trabajos relevados y sus necesarias autorizaciones previas a la ejecución de los mismos. Una estimación razonable consiste en disponibilizar un recurso técnico por línea, idóneo en instalaciones de telecomunicaciones..

3. Consulta 89090517: Asistencia a las personas de movilidad reducida

"Puede SBASE proporcionarnos la documentación relativa al procedimiento de asistencia a las personas de movilidad reducida en las estaciones y trenes, precisando qué personal se encarga de ello?."

RESPUESTA: A la fecha no existe un procedimiento puntual definido para dar asistencia a las personas con movilidad reducida. El puesto de Asistente al Usuario tiene entre otras, la función de actuar como referente y guía en todas aquellas situaciones o eventos que surjan en la estación asignada y que afecten la normalidad del servicio, asistiendo y proveyendo soluciones ante las necesidades o imprevistos del pasajero, usuario y público en general. Asimismo el Centro de Atención al Usuario del Operador actual dispone de una línea telefónica gratuita (0800-555-1616) que permite al interesado conocer el estado de funcionamiento de los medios de elevación al momento de la consulta.



4. **Consulta 37370035: Mayólicas de la Línea A**

"Teniendo en cuenta los requisitos de mantenimiento del Contrato en su Anexo XIV en su punto 3.5 "Revestimientos cerámicos, mayólicas, mosaicos, venecianos, pétreos" , se consulta cuál es el estado actual de la normalización de las mayólicas de la Línea A y qué tratamiento deberá darse a los elementos de reemplazo."

RESPUESTA: Las piezas cerámicas de la línea A fueron colocadas en la obra: "Modernización de la línea "A" del Sistema Subterráneo de Buenos Aires" en el año 2008. A partir de entonces se registraron áreas con desprendimientos en los revestimientos de las siguientes estaciones: Plaza de Mayo, Perú, Sáenz Peña, Congreso, Pasco, Alberti, Loria, Castro Barros, Ro de Janeiro, Acoyte y Primera Junta. Por tal motivo solicitó al actual Operador el retiro de sectores mal adheridos y el refuerzo de sus perímetros como medida precautoria. Al momento no hay un proyecto de obras definido para estos sectores. El tratamiento que deberá darse a los elementos de reemplazo deberá contemplar las reglas del buen arte y las normativas vigentes (Decretos PEN 437/97 y 1670/2014 y Leyes CABA 1227, 2796)..

5. **Consulta 34090081: Lectograbadores de los puntos SUBE**

"En el Anexo 4, parágrafo 3.4, página 8, podría clarificar SBASE si se usa un tercero para el mantenimiento de los lectograbadores? Si es el caso, podría SBASE proveer el nombre del tercero y el contrato?."

RESPUESTA: Los lectograbadores de los puntos SUBE se mantienen de acuerdo a un contrato entre el actual Operador y Nación Servicios S.A..

6. **Consulta 34090077: Proveedores de aplicaciones**

"En que medida Metrovías/SBASE trabajan actualmente con terceros proveedores de aplicaciones."

RESPUESTA: En materia de aplicaciones para el público usuario sobre el servicio Subte. SBASE desarrolló en 2014 la aplicación BA Subte con un tercero cuya relación contractual se ha extinguido. Asimismo la Subsecretaría de Innovación y Ciudad Inteligente y la Unidad de Proyectos Especiales Ciudad Móvil de la Ciudad de Buenos Aires, desarrollan y administran las aplicaciones de movilidad oficiales "Cómo Llego" y "Mi BA", respectivamente, y ofician de intermediarias entre SBASE y las aplicaciones de movilidad del sector privado para mantener los feeds de información al usuario sobre el servicio Subte actualizados.

7. **Consulta 34090072: Servicios de Información y Atención al Usuario**

"¿Podría SBASE detallar cuáles son las tareas subcontratadas relativas a los Servicios, Información y Atención al Usuario, y compartir todas las informaciones detalladas relativas a estos contratos?."

RESPUESTA: Actualmente SBASE no subcontrata tareas relativas a los Servicios de Información y Atención al Usuario. Sí, en cambio, ha realizado inversiones para poner en



valor, mejorar y expandir la oferta de Servicios de Información al Usuario, enumerados en el Anexo IV del Contrato de Concesión y cuyo mantenimiento deberá estar a cargo del CONCESIONARIO.

8. Consulta 34090070: Servicios de Información y Atención al Usuario

"¿Podemos tener el esquema de IT para la información al usuario, incluyendo:

- a. el sistema de información al usuario que comunica la información con las pantallas en estaciones (tren siguiente en 2 minutos), los aplicaciones digitales, etc.*
- b. el sistema de información al usuario utilizado en el PCO para informar durante interrupciones."*

RESPUESTA: La información disponible sobre el sistema de tiempo de espera del próximo tren se encuentra en el Adjunto "013. Tiempo Estimado de Arribo en Andenes", pertenecientes al Anexo XIV del Contrato. La información disponible sobre el sistema Pectra se encuentra en el Adjunto " 014. Sistema de Megafonía en Estaciones", perteneciente al Anexo IV del contrato. Dicho sistema permite al operador la difusión de mensajes pre configurados al software Deko cuya función es la codificación y difusión de los mensajes al Sistema de Megafonía de Estaciones y a las Pantallas Digitales de Estado de Red, situadas en los accesos de las estaciones. Asimismo el operador del puesto de Información al Usuario ingresa manualmente las novedades, de acuerdo a procedimientos desarrollados por el actual operador, en un webservice público que nutre a las páginas web y a las aplicaciones movilidad.

9. Consulta 89090582: Calidad del servicio

"El Anexo XVIII relativo al incumplimiento de la calidad del servicio al usuario se refiere a "un Orden de Servicio" en caso de puntos de control que no cumplen con los criterios de calidad: puede SBASE precisar cual sería el período de rectificación autorizado para cada punto de control, y como se controlaría esta rectificación?"

RESPUESTA: Comprobado el incumplimiento, la inspección observará y fijará el plazo de reparación atendiendo el nivel de criticidad y urgencia. Cumplido el plazo, la inspección tendrá facultades para observar o multar según corresponda.

