ACLARACIONES

TÍTULO: "Servicio de atención e información al visitante del Patronato de la Alhambra y Generalife"

EXPEDIENTE: CONTR 2020 131812

En relación con las preguntas efectuadas por las empresas interesadas en el presente expediente, a continuación se realizan las siguientes aclaraciones:

1.- PREGUNTA: ¿Podrían indicarnos si corre a cargo de la empresa adjudicataria el sistema de llamadas/líneas telefónicas? ¿Se ha de instalar una centralita para gestionar las llamadas del contrato?

La empresa tiene que poner su centralita propia con las líneas de teléfono del Patronato y hacerse cargo del desvío de las llamadas si las hubiere a los números de teléfono que serán facilitados una vez comience el contrato.

2.- PREGUNTA: ¿Hay algunos puestos de información desempeñados por dichos trabajadores dentro de los Palacios Nazaríes?

No hay trabajadores de información trabajando dentro de los Palacios Nazaríes.

3.- PREGUNTA: En cuanto a la acreditación del nivel B1 del MCER referente idiomas: en el Grado Superior de Guía, Información y Asistencia Turísticas, el segundo idioma (Francés) está considerado de nivel B1. Es necesario acreditarlo aparte con otra certificación, o es suficiente con el Título?

Es necesario acreditar el B1 de Francés con certificado oficial (además del Grado Superior de Guía, Información y Asistencia Turísticas u homólogo).

4.- PREGUNTA: En cuanto a la titulación requerida, se hacen referencia a dos titulaciones: CFGS de Guía, Información y Asistencia Turística y CFGS de Información y Comercialización Turísticas, los cuales parecen ser equivalentes, con la única diferencia de pertenecer a la LOE y a la LOGSE. Es necesario tenerlos los dos, o con uno es suficiente. La Diplomatura y el Grado en Turismo los englobaría?

Referente a las titulaciones de Formación Profesional, con una sería suficiente; no es necesario tenerlas las dos. Y respecto a si el Grado o la Diplomatura de Turismo no los engloba pero, SÍ serían considerados igualmente válidos.

5.- PREGUNTA: ¿El personal nativo de un país diferente a España debe acreditar mediante titulación su lengua materna?

La lengua materna quedará acreditada cuando se esté en posesión de alguno de los títulos mínimo exigidos y hayan sido expedidos por una autoridad competente del país de su lengua materna.

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009 GRANADA – ESPAÑA
Tfno. 958 02 79 00 Fax 958 02 79 50

6.- PREGUNTA: La Memoria está limitada a 30 folios. ¿Se incluyen la portada, contraportada y el índice en estos 30 folios?

No, los 30 folios se corresponden con la memoria técnica.

7.- PREGUNTA: Solicitamos nos indiquen si el suministro de folletos informativos y su coste corresponde a la empresa adjudicataria y en tal caso, el número aproximado de los mismos que son necesarios anualmente.

No, no hay que hacerse cargo del coste de los folletos ya que es un coste que asume el Patronato.

8.- PREGUNTA: En la visita vimos que todo el personal del punto de información en sus mostradores tenían unos paneles de metacrilato como protección del personal de información frente al COVID19. Quería saber si esos metacrilato los ha proporcionado el PAG como medida de protección tanto a las subcontratas como a los visitantes?

Todos los paneles para la atención al público han sido facilitados por el Patronato de la Alhambra.

9.- PREGUNTA: En el PCAP, donde se hace referencia a la justificación del apartado 2.3.1 (Certificación ISO 9001). Entendemos que dicha certificación irá incluida dentro del documento de propuesta técnica? Cuando se hace referencia a certificación equivalente: Estar en posesión de la acreditación SICTED tiene igual consideración?

Por lo que respecta a su primera cuestión, este certificado debe incorporarse a la documentación exigida previamente a la adjudicación como medio para acreditar la solvencia técnica del adjudicatario. En ese sentido, no se debe incluir en los sobres a presentar en esta fase de la licitación. En cuanto a la certificación equivalente, le corresponde a la Mesa de contratación en su reunión para el examen de la documentación previa la decisión acerca de si la acreditación aportada tiene la misma consideración que la exigida.

En Granada, a 2 de octubre de 2020

C/ Real de la Alhambra, s/n – 18009 GRANADA – ESPAÑA
Tfno. 958 02 79 00 Fax 958 02 79 50