

## EXPEDIENTE EX20240061

“SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DE  
LAS INSTALACIONES DEL EDIFICIO DE LA SEDE  
DE LA AEPD EN LA CALLE JORGE JUAN 6 DE  
MADRID.”

**Informe sobre los criterios evaluables mediante  
juicios de valor**

Con fecha 26 de julio de 2024, se acordó el inicio del procedimiento abierto para la contratación de la prestación del **SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DE LAS INSTALACIONES DEL EDIFICIO DE LA SEDE DE LA AEPD EN LA CALLE JORGE JUAN 6 DE MADRID.**

El 28 de julio de 2024, se dio cumplimiento a la publicidad del contrato mediante anuncio de licitación en la Plataforma de Contratación del Sector Público. Asimismo, en base a la normativa vigente, el 31 de julio de 2024 se publicó en el BOE y el 29 de julio 2024 se publicó en el DOUE, finalizando el plazo de presentación de ofertas el 25 de agosto de 2024.

Los días 27 de agosto de 2024 y 3 de septiembre de 2024, se reunió la Mesa de Contratación para la apertura y examen de la documentación administrativa, análisis de las subsanaciones a dicha documentación, y para la apertura de la documentación relativa a los criterios basados en juicios de valor. Una vez comprobada la documentación administrativa, los licitadores admitidos en el procedimiento fueron:

1. **NIF: A28346054 ACIERTA ASISTENCIA, S.A.**
2. **NIF: A08432338 MANTENIMIENTO Y MONTAJES INDUSTRIALES SA**
3. **NIF: A78990413 MONCOBRA, S.A.**
4. **NIF: B03289246 MOVILFRIO S.L.**
5. **NIF: A47379235 ONET IBERIA SOLUCIONES S.A.U.**

Por lo tanto, la Mesa de Contratación ha encargado a este Área la valoración y el estudio de las ofertas presentadas por las empresas licitadoras admitidas en relación con estos criterios.

De acuerdo con los criterios de valoración dependientes de un juicio de valor del Anexo II del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante, PCAP), las puntuaciones máximas asociadas a estos criterios son las siguientes:

#### **1.a. Plan de trabajo (29 puntos)**

Plan de trabajo propuesto por el licitador para implementar operaciones para asegurar la obtención, en cada momento, de todas las prestaciones previstas. Se valorará atendiendo a la apreciación conjunta del programa de mantenimiento, en el que se detallen las actividades a realizar y el personal que se destinará a la ejecución del contrato. Deberá incluir, al menos, una descripción detallada de las tareas de mantenimiento a realizar en cada una de las instalaciones y un cronograma donde se establezca la frecuencia y la duración de cada tarea.

#### **2.b. Control de la calidad (20 puntos)**

Se valorarán las medidas empleadas por el licitador para asegurar la correcta y efectiva realización de cada una de las tareas del contrato, la calidad del servicio, la prevención de riesgos y la cobertura de eventuales responsabilidades:

- Sistemas y control de la calidad del servicio mediante la implantación de procesos de medición y control.
- Reuniones de seguimiento y control con la AEPD.
- Medios para la cobertura ante incidencias del personal del servicio (enfermedades, ausencias, ...)

Puntuación mínima exigible para la apertura de los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas: 24,5 puntos.

Por otra parte, para cada uno de los apartados considerados, se establece el siguiente baremo de valoración para los mismo:

- Para una respuesta que se plantee de forma **Excelente** a cada uno de los criterios se otorgará el **100% de la puntuación máxima para el mismo**.
- Para una respuesta que se plantee de forma **Sobresaliente** a cada uno de los criterios se otorgará el **90% de la puntuación máxima para el mismo**.
- Para una respuesta que se plantee de forma **Muy buena** a cada uno de los criterios se otorgará el **80% de la puntuación máxima para el mismo**.
- Para una respuesta que se plantee de forma **Buena** a cada uno de los criterios se otorgará el **70% de la puntuación máxima para el mismo**.
- Para una respuesta que se plantee de forma **Aceptable** a cada uno de los criterios se otorgará el **60% de la puntuación máxima para el mismo**.
- Para una respuesta que se plantee de forma **Insuficiente** a cada uno de los criterios se otorgará el **30% de la puntuación máxima para el mismo**.
- Para una respuesta que se plantee de forma **Muy Deficiente** a cada uno de los criterios se otorgará el **0% de la puntuación máxima para el mismo**.

A continuación, se realiza el análisis de los criterios valorables de forma subjetiva de las ofertas presentadas.

**1) ACIERTA ASISTENCIA, S.A.****1.a) Plan de trabajo****29,00 puntos**

El licitador refiere las actividades a coordinar para el plan de arranque e implantación del servicio que se valora positivamente por parte de la AEPD.

El licitador refiere la organización del servicio, así como los medios personales dispuestos para la ejecución. Dicha organización, responsabilidades definidas, así como los medios personales dispuestos están totalmente adecuados a las necesidades del servicio.

El plan de mantenimiento incluye una metodología de trabajo adecuada a los requerimientos del servicio.

La oferta del licitador incluye una muestra muy detallada de las principales gamas de mantenimiento propuestas para el servicio. Dichas gamas incluyen de manera muy precisa cada una de las operaciones de control a realizar sobre los elementos de la infraestructura, así como las periodicidades asociadas a cada una de estas actividades.

Asimismo, la oferta incluye un el cronograma de actuaciones propuesto para el plan de mantenimiento de cada uno de los elementos que componen las infraestructuras de la AEPD. En dicho cronograma se incluye de forma detallada la recomendación de frecuencia de mantenimiento por parte del fabricante o bajo la experiencia del licitador. La especificidad de dicho planteamiento de mantenimiento se valora muy positivamente por parte de la AEPD.

Como parte del plan de mantenimiento se presenta el protocolo de actuación del servicio de 24h. comprometiendo en el mismo que “tanto el Responsable Técnico como el personal de guardia, estarán localizables las 24 horas durante los 365 días al año mediante un teléfono móvil.” Se valora positivamente los procedimientos, así como los medios dispuestos por el licitador para la realización de dicho soporte.

Adicionalmente, el licitador proporciona un amplio detalle de los medios materiales dispuestos para la ejecución del plan de trabajo. Se considera que dichos materiales dispuestos son óptimos para la ejecución de los trabajos a realizar.

En base a lo expuesto anteriormente, se considera que la respuesta a este criterio es **excelente**.

**2.b) Control de la calidad****18,00 puntos**

El licitador propone sistemas y control de la calidad del servicio mediante la implantación de procesos de medición y control mediante inspecciones y verificaciones planteando informes asociados sobre dichos controles e inspecciones que responden adecuadamente a la realización del servicio.

Adicionalmente, el licitador propone que “Semanalmente, a través del contacto del Director del expediente por parte del AEPD, se remitirá un pequeño informe con el estado de las actuaciones de mantenimiento realizadas en el edificio, tanto preventivo como correctivo, así como aquellos sucesos relevantes.” Incluyéndose un “usuario web para poder visualizar todos estos datos y el estado general del mantenimiento a través del GMAO PRISMA 4.” De forma adicional a los informes mensuales, trimestrales y anuales propuestos. Todo ello se valora muy positivamente por parte de la AEPD.

Como respuesta a la necesidad de “Reuniones de seguimiento y control con la AEPD.” El licitador propone informes y reuniones mensuales definiendo un contenido específico para las mismas en su oferta que se adecua a las necesidades de la AEPD.

El licitador plantea como medios para la cobertura ante incidencias del personal del servicio (enfermedades, ausencias, ...) medios humanos que conozcan, previamente a la incidencia, las instalaciones y el edificio de la AEPD.

En base a lo expuesto anteriormente, se considera que la respuesta a este criterio es **sobresaliente**.

<b>Puntuación total criterios juicios de valor</b>	<b>47,00 puntos</b>
--	---------------------

2) MANTENIMIENTO Y MONTAJES INDUSTRIALES SA	
1.a) Plan de trabajo	17,40 puntos

El licitador proporciona una organización y medios humanos del contrato que cumplen los requerimientos del pliego.

El licitador señala que se incluyen como anexos “el cronograma anual con las operaciones más importantes a realizar en el Edificio y una descripción detallada de parte de las tareas a realizar. La limitación de páginas impide presentar el listado completo que nuestro departamento técnico ha preparado como Plan de Mantenimiento para el edificio Sede AEPD.” Que responde de una manera básica a los requerimientos del pliego al haberse incluido de manera general los principales elementos de la infraestructura, las fechas programadas para la realización de los mantenimientos y las actividades genéricas que se proponen en los mismos.

En base a lo expuesto anteriormente, se considera que la respuesta a este criterio es **aceptable**.

2.b) Control de la calidad	6,00 puntos
----------------------------	-------------

El licitador ha incluido un Plan de Calidad para el servicio (“PC-MASA-24/014 (M240041)”) general y no adaptado a los aspectos concretos a valorar según el Pliego de la AEPD. El mismo no responde de forma precisa y adecuada a las cuestiones planteadas tales como: Sistemas y control de la calidad del servicio mediante la implantación de procesos de medición y control específicos para el servicio, reuniones de seguimiento y control con la AEPD o medios para la cobertura ante incidencias del personal del servicio (enfermedades, ausencias,...) específicos para el servicio propuesto.

En base a lo expuesto anteriormente, se considera que la respuesta a este criterio es **insuficiente**.

Puntuación total criterios juicios de valor	23,40 puntos
---	--------------

### 3) MONCOBRA, S.A.

1.a) Plan de trabajo	17,40 puntos
----------------------	--------------

El licitador establece un ámbito de alcance del mantenimiento integral para el tratamiento de cada uno de los diferentes tipos de mantenimiento: preventivo, correctivo, técnico-legal, predictivo, conductivo y modificativo. En cada uno de dichos ámbitos señala el modelo operativo propuesto por el licitador que la AEPD considera adecuado para la prestación del servicio.

La oferta del licitador presenta la organización del servicio, pero la misma incluye muy someramente los recursos personales y material específicos para la ejecución del Plan de Trabajo y para la prestación del servicio.

La oferta incluye un cronograma de actuaciones propuesto para el plan de mantenimiento donde se incluyen los principales elementos sobre los que se debe realizar el mantenimiento.

La oferta del licitador incluye una muestra muy detallada de las principales gamas de mantenimiento propuestas para el servicio. Dichas gamas incluyen de manera muy precisa cada una de las operaciones de control a realizar sobre los elementos de la infraestructura, así como las periodicidades asociadas a cada una de estas actividades.

En base a lo expuesto anteriormente, se considera que la respuesta a este criterio es **acceptable**.

2.b) Control de la calidad	12,00 puntos
----------------------------	--------------

El licitador incluye “Programa de Puntos de Inspección específico propuesto para el edificio a mantener.” Que se valora positivamente por parte de la AEPD

Como respuesta a la necesidad de “Reuniones de seguimiento y control con la AEPD.” El licitador propone informes y un calendario de reuniones definiendo un contenido específico para las mismas en su oferta que se adecua a las necesidades de la AEPD.

Asimismo, se hace una referencia muy somera a la solicitud realizada en referencia a los “Medios para la cobertura ante incidencias del personal del servicio (enfermedades, ausencias, ...)”

En base a lo expuesto anteriormente, se considera que la respuesta a este criterio es **acceptable**.

Puntuación total criterios juicios de valor	29,40 puntos
---	--------------

#### 4) MOVILFRIO S.L.

1.a) Plan de trabajo	8,70 puntos
----------------------	-------------

La oferta del licitador incluye una descripción de las tareas de mantenimiento, pero no detalla adecuadamente “un cronograma donde se establezca la frecuencia y la duración de cada tarea”. Adicionalmente, tampoco detalla de una forma adecuada la organización y el personal específico que se destinará a la ejecución del contrato.

En base a lo expuesto anteriormente, se considera que la respuesta a este criterio es **insuficiente**.

2.b) Control de la calidad	12,00 puntos
----------------------------	--------------

El licitador propone “durante los primeros dos meses de vigencia del contrato, se desarrollará un Plan de Seguimiento y Control del Servicio.” Que incluya Definición de Indicadores de Desempeño (KPIs), Protocolos de Supervisión y Auditoría, Plan de Capacitación Continua, Evaluación de la Satisfacción del Cliente y Revisión y Mejora Continua del Plan.

El licitador propone una serie de reportes periódicos e informes puntuales, mensuales y anuales incluyendo el contenido de los mismos que se adapta a las necesidades y requerimientos de la AEPD. Adicionalmente se propone un plan de auditorías, encuestas de satisfacción e indicadores.

En relación con las reuniones de control y seguimiento el licitador propone “una periodicidad quincenal para las reuniones de seguimiento. Sin embargo, MOVILFRIO se adapta a la frecuencia que la Universidad considere más adecuada”. La AEPD considera adecuado dicho modelo de reuniones de control y seguimiento propuestas, aunque no entiende porque se tiene que adaptar a la “frecuencia que la Universidad considere más adecuada”.

El licitador plantea la cobertura ante incidencias del personal del servicio (enfermedades, ausencias, ...) a través de medios humanos capacitados para prestar el servicio en las instalaciones y el edificio de la AEPD.

En base a lo expuesto anteriormente, se considera que la respuesta a este criterio es **acceptable**.

Puntuación total criterios juicios de valor	20,70 puntos
---	--------------

5) ONET IBERIA SOLUCIONES S.A.U.

1.a) Plan de trabajo	17,40 puntos
----------------------	--------------

La oferta del licitador incluye una muestra muy detallada de las principales actividades y frecuencias en las principales infraestructuras a mantener, así como una propuesta para el cronograma general de mantenimiento establecido para 2024.

Asimismo, el licitador establece un ámbito de alcance para el mantenimiento correctivo y mantenimiento técnico-legal. En cada uno de dichos ámbitos señala el modelo operativo propuesto por el licitador que la AEPD considera adecuado para la prestación del servicio.

El licitador refiere la organización del servicio, así como los medios personales dispuestos para la ejecución. Dicha organización, responsabilidades definidas, así como los medios personales dispuestos son adecuados a las necesidades del servicio.

El proveedor describe los medios materiales destinados al contrato, incluyendo de una manera somera los útiles, herramientas y materiales dispuestos indicando que se dispondrán "las herramientas, útiles y material necesario para llevar a cabo el servicio de mantenimiento integral de las instalaciones objeto de contrato."

En base a lo expuesto anteriormente, se considera que la respuesta a este criterio es **acceptable**.

2.b) Control de la calidad	14,00 puntos
----------------------------	--------------

El licitador propone un modelo de KPIs y de gestión de incidencias, así como informes del servicio que se adapta a las necesidades y requerimientos de la AEPD

En relación con las reuniones de control y seguimiento el licitador propone que "Se establecerán tantas reuniones como sean necesarias para el buen desarrollo de los trabajos y su supervisión."

El licitador plantea la cobertura ante incidencias del personal del servicio (enfermedades, ausencias, ...) a través de medios humanos propios para prestar el servicio en las instalaciones y el edificio de la AEPD.

En base a lo expuesto anteriormente, se considera que la respuesta a este criterio es **bueno**.

Puntuación total criterios juicios de valor	31,40 puntos
---	--------------

En resumen, la puntuación de las empresas licitadoras valoradas ha sido la siguiente:

<b>EMPRESA</b>	<b>PUNTUACION</b>
<b>ACIERTA ASISTENCIA, S.A.</b>	<b>47,00</b>
a) Plan de trabajo	29,00
b) Control de la calidad	18,00
<b>MANTENIMIENTO Y MONTAJES INDUSTRIALES SA</b>	<b>23,40</b>
a) Plan de trabajo	17,40
b) Control de la calidad	6,00
<b>MONCOBRA, S.A.</b>	<b>29,40</b>
a) Plan de trabajo	17,40
b) Control de la calidad	12,00
<b>MOVILFRIO S.L.</b>	<b>20,70</b>
a) Plan de trabajo	8,70
b) Control de la calidad	12,00
<b>ONET IBERIA SOLUCIONES S.A.U.</b>	<b>31,40</b>
a) Plan de trabajo	17,40
b) Control de la calidad	14,00

Miguel Ángel Vidal Sevillano  
Jefe de Área de Gestión Presupuestaria y Financiera