

**INFORME TÉCNICO SOBRE LA EVALUACIÓN DE CRITERIOS CUYA CUANTIFICACIÓN DEPENDA DE UN JUICIO DE VALOR DEL EXPEDIENTE (A/SER-008861/2023), CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS, INSTALACIONES Y EQUIPOS EXISTENTES EN LOS INMUEBLES ADSCRITOS AL CUERPO DE BOMBEROS Y AGENTES FORESTALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID Y SEDE EN LAS ROZAS DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS MADRID 112.**

De acuerdo con el resultado de la documentación administrativa han sido admitidas a licitación las siguientes empresas:

- CLECE FS, S.A., en adelante CLECE.
- URBIA INTERMEDIACIÓN INGENIERÍA Y SERVICIOS, S.A., en adelante URBIA.
- SERVEO FACILITY MANAGEMENT, S.A., en adelante SERVEO.

En el Capítulo I, apartado 9-4 del Pliego de Cláusulas Particulares del presente contrato se establecen los criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor:

*Criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor. Plan de Mantenimiento: Hasta 14 puntos*

Se definen cuatro criterios de valoración con la siguiente asignación de puntos:

1. Claridad en la exposición del Plan y de su estructura (hasta 2 puntos).
2. Elementos que redunden en la calidad del servicio en los procesos correctivos y modificativos (hasta 2 puntos).
3. Agilidad en los procesos del mantenimiento preventivo, correctivo y modificativo (desde 1 punto hasta 5 puntos).
4. Reducción de costes en los procesos de mantenimiento (desde 1 punto hasta 5 puntos)

En cuanto a la forma de valorar, el PCAP establece que estos criterios se evaluarán atendiendo a niveles escalonados de valoración comparativos entre todas las ofertas, otorgando el 100% del valor del criterio a la mejor oferta y valorando el resto de forma proporcional a aquella. Así pues, para cada uno de los cuatro criterios definidos, se decidirá cuál es la mejor oferta presentada, asignándole la máxima puntuación. A las otras dos ofertas se le asignará una puntuación inferior o igual por comparación con la considerada como la mejor, justificando dicha valoración. Se ha utilizado la siguiente escala de valoración:

<b>VALORACIONES</b>	
<b>MB</b>	- "MUY BUENO" ("MB"). Se asignará esta valoración a la mejor oferta presentada en el criterio valorado.
<b>B</b>	- "BUENO" ("B"). Se asignará esta valoración el criterio esté bien justificado pero algún aspecto podría ser mejorable o es superado por las ofertas de otros licitadores.
<b>R</b>	- "REGULAR" ("R"). Se asignará esta valoración cuando algún aspecto puntual no se justifique suficientemente por falta de información, cálculos o claridad en la exposición.
<b>I</b>	- "INSUFICIENTE" ("I"). Se asignará esta valoración cuando la justificación sea incompleta, habiendo varios aspectos que no se justifiquen suficientemente por falta de información, cálculos o claridad en la exposición.
<b>MD</b>	- "MUY DEFICIENTE" ("MD"). Se asignará esta valoración cuando el nivel de justificación sea muy bajo, debido a que la mayor parte de los aspectos que no se justifiquen suficientemente por falta de información, cálculos o claridad en la exposición.

De acuerdo con la puntuación de cada criterio y su posible valoración, se asignan las siguientes puntuaciones:

<b>CRITERIO</b>	<b>MD</b>	<b>I</b>	<b>R</b>	<b>B</b>	<b>MB</b>
Claridad en la exposición del Plan y de su estructura	0	0,5	1	1,5	2
Elementos que redunden en la calidad del servicio en los procesos correctivos y modificativos	0	0,5	1	1,5	2
Agilidad en los procesos del mantenimiento preventivo, correctivo y modificativo	1	2	3	4	5
Reducción de costes en los procesos de mantenimiento	1	2	3	4	5

## **1. Claridad en la exposición del Plan y de su estructura (hasta 2 puntos)**

Se valora, en documentación presentada del plan de mantenimiento que pretenden aplicar, debidamente indexada y paginada.

Se valora que el Plan de Mantenimiento detalle, para cada uno de los edificios e instalaciones, las tareas básicas (diarias, semanales, mensuales, trimestrales, semestrales y anuales) necesarias para asegurar el buen funcionamiento de las mismas.

### **CLECE FS**

El plan de mantenimiento presentado por CLECE está paginado y estructurado de acuerdo a lo solicitado en el PCAP, incluyendo un índice de contenido adecuado.

Incluye una planificación anual de tareas como ejemplo para el parque de Las Rozas. Especifica que, una vez realizado el inventario de cada centro, se realizará una programación similar para cada uno de ellos. *El ejemplo presentado se considera adecuado y se valora favorablemente.*

Ofrece el solape, durante una semana antes de la fecha efectiva de inicio del contrato, de los responsables del contrato con el equipo de la empresa saliente para el traspaso de información. *Es una propuesta valorable, aunque existen dudas sobre cómo podría llevarse a cabo.*

La exposición de las líneas generales del plan de mantenimiento es muy adecuada, haciendo hincapié en el establecimiento de protocolos, sostenibilidad del plan, aplicación de metodologías estándar, normas UNE, etc. *Se valora favorablemente.*

En este criterio de valoración, se asigna a CLECE la calificación de **MUY BUENO (2 puntos)**.

### **URBIA**

La estructura del Plan presentado por URBIA resulta confusa, encontrando epígrafes referidos al mismo concepto en distintos apartados del documento. Por ejemplo, el mantenimiento preventivo no es un solo apartado dentro del Plan, sino que está dividido en varias partes del documento (pág. 3, 19 y 23) por lo que no sigue una lógica y dificulta su comprensión.

En cuanto a la claridad en la exposición, se encuentran textos incompletos (pág. 6), una imagen que no coincide con lo descrito en el texto (pág. 19), tablas con datos erróneos o sin interpretación (pág. 10 y 15) y equivocaciones respecto al adjudicador (referencia a un Ministerio (pág. 6), entre otras, que evidencian la incoherencia del documento.

En este criterio de valoración, se asigna a URBIA la calificación de **MUY DEFICIENTE (0 puntos)**.

## SERVEO

El plan de mantenimiento presentado por SERVEO está paginado y estructurando según lo solicitado, incluyendo la descripción de su estructura organizativa y una descripción de las labores de cada uno de los participantes en el contrato, *descripción que no aporta mucha información para la calificación de este criterio.*

Presentan una planificación de tareas de mantenimiento preventivo y Técnico- Legal *específica para cada elemento* según sus características y *de forma estructurada y clara.*

En este criterio de valoración, se asigna a SERVEO la calificación de **BUENO (1,5 puntos).**

## **2. Elementos que redunden en la calidad del servicio en los procesos correctivos y modificativos (hasta 2 puntos)**

Se valoran las propuestas diferenciadoras específicas que presenta cada empresa que, objetivamente, ofrezcan una mejora de la calidad del servicio de mantenimiento prestado.

Se valora que el plan proponga, además de los requisitos establecidos en la normativa vigente y los mínimos incluidos en el pliego de prescripciones técnicas particulares (PPTP), tareas que supongan mejoras, detallando las operaciones a realizar, frecuencia de las mismas, calificación del operario y tiempos necesarios.

### **CLECE FS**

CLECE ofrece como elementos que mejoran la calidad del servicio los siguientes:

- Se ofrece un servicio de recepción de llamadas (*call center*) con funcionamiento 24/7 sin coste adicional. El servicio de atención técnica ofrece personal de guardia próximo a las 3 bases de mantenimiento definidas en el PPTP y, en caso de que la emergencia lo necesitara, ofrece la posibilidad de activar personal de otros contratos o asistencia técnica de los fabricantes. *La prestación del servicio de emergencias está incluida en el PPTP y es obligatoria para la empresa adjudicataria. No obstante, se valora la organización del servicio y la posibilidad de acudir a personal de refuerzo si es necesario como medio para incrementar la calidad del servicio.*
- Oficina Técnica. Se ofrece el soporte de la oficina técnica de la empresa, compuesta por ingenieros y arquitectos altamente cualificados para el apoyo en; mejoras, solución de incidencias, planes de mejora del personal, o elaboración de estudios. *Se valora positivamente en cuanto a incrementar la calidad del servicio.*
- Incluye una tabla de actuaciones de mantenimiento preventivo con frecuencias de actuación (Diaria, quincenal, etc) que se comprometen a realizar, **además** de las establecidas en el PPTP y la normativa. *CLECE propone una gran cantidad de tareas y comprobaciones añadidas a lo establecido en el PPTP, lo que se valora muy positivamente y debería impactar positivamente en la calidad del servicio.*
- Propone como aplicación para la gestión integral del mantenimiento (GMAO) la aplicación INGRID, que es la que actualmente utiliza el Área de Mantenimiento de la Subdirección de Infraestructuras, aunque únicamente para la gestión de avisos. *Se considera muy positiva la utilización de la misma base de datos que actualmente utiliza la Subdirección de Infraestructuras para la gestión, no solo de avisos, sino de stocks de almacén, vehículos, etc.*

En conclusión, valorando todos los aspectos globalmente, se valora este criterio como **MUY BUENO (2 puntos)**.

## URBIA

URBIA ofrece como elementos que mejoran la calidad del servicio los siguientes:

- Se ofrece un sistema de **indicadores de calidad** que podría resultar muy interesante para el servicio, sin embargo, no establece ningún objetivo mínimo de calidad ni de mejora continua *por lo que el sistema pierde su potencial utilidad.*
- Se ofrece una **auditoría anual** por parte de una empresa externa que también resultaría interesante pero que, sin embargo, no especifica que se trate de un organismo acreditado que ofrezca fiabilidad, ni presenta carta de compromiso, *por lo que su efectividad resulta cuestionable.*
- En cuanto al **mantenimiento correctivo**, el licitador detalla el protocolo de actuación adecuadamente y ofrece la disponibilidad 24/365 del responsable técnico y el encargado de forma adicional al servicio de call center de atención de incidencias, *lo que se valora favorablemente.*
- Pone a disposición del servicio **equipos de diagnóstico de averías** que se consideran de utilidad para mejorar la calidad del servicio. Aunque, en lo que se refiere al servicio auxiliar de equipos portátiles provisionales, estos no son propiedad del licitador, sino que se trata de acuerdos con otras empresas que no se refrendan con cartas de compromiso, ni se establecen tiempos de disponibilidad, *lo que no se considera tan efectivo y se valora menos favorablemente.*
- En cuanto a los **vehículos**, lo ofertado por el licitador *no se valora muy positivamente por los siguientes motivos:*
  - Oferta 6 vehículos eléctricos sin especificar cuáles serán de los establecidos en el pliego, ni detallar qué características de los mismos redundarán en la calidad del proceso, *por lo que no se puede valorar favorablemente.*
  - Presenta una tabla resumen de vehículos que es incoherente con el texto (8 vehículos furgón con cesta).
  - Asigna dos de las furgonetas de los equipos de trabajo al responsable y al encargado, restando dos vehículos a los equipos de trabajo, lo cual no redundará en la calidad del servicio sino todo lo contrario.
- En cuanto al **mantenimiento modificativo**, el licitador ofrece el soporte de una oficina técnica con amplia variedad de perfiles, *lo que se valora favorablemente.*

En **conclusión**, el licitador aporta soluciones interesantes que, en su mayor parte, no se desarrollan ni detallan adecuadamente, por lo que no se puede valorar su aportación

efectiva a la calidad del servicio en los procesos correctivos y modificativos y, por tanto, se califica este aspecto como **REGULAR (1 punto)**.

## SERVEO

SERVEO ofrece como elementos que mejoran la calidad del servicio los siguientes:

- Como mejora a la calidad del servicio se pone a disposición del contrato la Dirección Técnica compuesta por varios departamentos con personal altamente cualificado. *Esta disposición redunda de forma favorable en la calidad del servicio por facilitar el asesoramiento por personal cualificado.*
- Informa de la existencia de 2 gestores energéticos a disposición de la Agencia de Seguridad y Emergencias Madrid 112 según necesidad, *circunstancia que redunda en la calidad del servicio al poder disponer de asesoramiento técnico por personal cualificado en la materia.*
- Informa de la disponibilidad de un Departamento de Sistemas informáticos propio para gestión de incidencias de los sistemas empleados como es el caso de GMAO. *La existencia de un Departamento informático incluido en el organigrama de la empresa sin duda agiliza que se resuelvan posibles incidencias con los programas de Gestión de incidencias y mantenimiento, que son imprescindibles para la gestión del presente contrato.*
- Ofrece un Servicio de Call Center 24 h, con personal adscrito al servicio con turnos rotativos para facilitar el conocimiento de todas las instalaciones por todos los operarios, así como la elaboración de un manual de actuación en caso de emergencias por cada instalación. *Los turnos rotativos garantizan que todo el personal conozca las instalaciones y la definición de procedimientos por instalación debe favorecer la calidad del servicio, lo que se valora positivamente.*
- Indica que cada empleado dispondrá de su propio maletín e incluye una relación detallada de las herramientas que incluirá. *Si bien es cierto que en Anexo IX del PPTP se detallan los medios materiales que se deben adscribir al contrato, no se indican unidades mínimas y el ofrecimiento de que cada trabajador dispondrá de un maletín propio equipado según su especialidad mejorará la calidad del servicio ya que aumenta las posibilidades de que las incidencias se puedan abordar de forma inmediata en la visita de reconocimiento sin esperar a disponer de la herramienta necesaria si se está empleando en otra actuación.*
- Aporta relación de equipos que se adscriben en exclusiva al contrato (Analizador de redes, cámara termográfica, luxómetro... ) alguno de los cuales no están relacionados en Anexo IX como medios materiales mínimos exigidos, *siendo una mejora frente a los exigido en pliegos.*
- Se oferta como tareas complementarias de Mantenimiento Preventivo respecto a las relacionadas en el PPTP, Termografías anuales de cuadros eléctricos, análisis anual de lubricantes de enfriadoras, análisis anual de gases de escape

en grupos electrógenos. *Estas tareas, al ser complementarias al Mantenimiento Preventivo relacionado en el PPTP, redundan en la calidad del servicio.*

- Ofrecen como mejora a la calidad del servicio un vehículo propio para el Responsable Técnico del contrato, *lo que supone un vehículo extra sobre la flota de vehículos solicitada sobre el PPTP, redundado en la calidad del servicio exigido.*

En este criterio de valoración, se asigna a SERVEO la calificación de **MUY BUENO (2 puntos)**.



### **3. Agilidad en los procesos del mantenimiento preventivo, correctivo y modificativo (desde 1 punto hasta 5 puntos)**

Se han valorado las medidas propuestas por las empresas que supongan una mayor rapidez y eficacia en la ejecución de los procesos de mantenimiento y una reducción de tiempo en la resolución del mantenimiento correctivo.

#### **CLECE FS**

CLECE propone como elementos que agilicen los procesos de mantenimiento los siguientes:

- Establece un protocolo para el mantenimiento preventivo, cuyos principales componentes son;
  - o La elaboración de un inventario de las instalaciones utilizando el sistema Ingrid,
  - o Confección de un planning anual de tareas por instalación.
  - o Toda la emisión de órdenes de trabajo, reportes, trabajos realizados, etc, se hace en digital a través del programa Ingrid, utilizando todo el personal dispositivos electrónicos.

*Se valora positivamente.*

- Plan de atención de incidencias. Establece un diagrama de flujo de resolución de incidencias. A destacar el compromiso a actualizar el estado de las órdenes de trabajo en tiempo real a través de los dispositivos electrónicos que portan los operarios. *El compromiso a tener datos en tiempo real se valora muy positivamente.*
- Mejora de tiempo de respuesta. CLECE ofrece una mejora en los tiempos de respuesta a emergencias respecto a lo establecido en el PPTP a la mitad en avisos de emergencia, urgentes y dependientes de fábrica, y de 7 a 2 días en los normales. *Se valora positivamente la reducción de plazos, aunque se ve en parte irrealizable por la experiencia acumulada.*
- Canales de comunicación. Se ofrecen los canales de comunicación estándar; Contacto personal en horario de oficina, teléfono 24 horas, correo electrónico o el call center. *Se trata de los canales de comunicación estándar en cualquier organización.*
- Se establecen planes de contingencia protocolizados como respuesta a las averías más comunes; fallo eléctrico, incendio, inundación, etc. *Se valora positivamente para mejorar la agilidad en los procesos de mantenimiento el tener protocolos de actuación definidos.*
- Se establece procedimiento para el mantenimiento modificativo. El procedimiento incluye la disponibilidad de su departamento técnico para el desarrollo de los proyectos. *El poder disponer de recursos de la empresa puede facilitar la agilidad en los procesos.*

En conclusión, valorando todos los aspectos globalmente, se valora este criterio como **MUY BUENO (5 puntos)**.

## URBIA

URBIA propone como elementos que agilicen los procesos de mantenimiento los siguientes:

- En cuanto al **mantenimiento preventivo**, el licitador oferta un software de mantenimiento y la dotación de *smartphones* con acceso a internet para todo el personal lo que *se considera que efectivamente agiliza los procesos de mantenimiento y se valora positivamente*.
- Respecto al **mantenimiento modificativo**, vuelve a hacer referencia a la oficina técnica antes indicada y oferta la reducción a la mitad de los plazos especificados en el PPTP para la elaboración de presupuestos ante reformas o nuevas instalaciones u obras, *lo que se valora muy positivamente*.
- En lo que se refiere al **mantenimiento correctivo**, ofrece el servicio telefónico 24/365 para recepción y atención de llamadas, así como un servicio de asistencia continuada que, por lo que indica, no está formado por el personal propio del contrato, sino por un servicio de urgencia que URBIA ya dispone en Madrid. El organigrama funcional del punto 1.5.3. de la oferta presentada no indica que los operarios tengan disponibilidad 24/365, mientras que en la página 13 se indica que el personal de guardia está constituido por el personal propio del contrato en estado de localización. Por tanto, no queda claro que la ejecución de estos avisos se cubran con operarios propios del contrato o del equipo de apoyo externo, *por lo que no se puede valorar este aspecto*.
- Por otro lado, oferta la **reducción de tiempos de respuesta** en los parques de bomberos a UNA HORA que difícilmente va a poder ser cumplida fuera del horario diurno por el tipo de servicio antes descrito. Igualmente, reduce los plazos del resto de tipos de averías (Urgente de 24 a 12 horas, No Urgente de 7 días a 4 días y Trabajos con suministros de fábrica de tiempo de fábrica + 48 h a tiempo de fábrica + 24h). Para ello propone disponer de un stock mínimo de repuestos que no especifica si serán cargados a la bolsa de materiales o serán sin cargo para la ASEM112. *Se valora positivamente la reducción de plazos, aunque se ve en parte irrealizable por la experiencia acumulada*.

En conclusión, valorando todos los aspectos globalmente, y no siendo la mejor oferta en este caso, se valora este criterio como **REGULAR (3 puntos)**.

## SERVEO

SERVEO propone como elementos que agilicen los procesos de mantenimiento los siguientes:

- Descripción de planificación de trabajo correctivo programado semanalmente combinado con el preventivo del emplazamiento en el que se actúa. *Una correcta programación de los trabajos haciendo coincidir diferentes tipos de operaciones en el mismo emplazamiento agiliza los procesos.*
- Exponen que existen varios emplazamientos, como oficinas comarcales, que por su escasa complejidad y su uso menos frecuente permiten una programación de visitas más espaciadas en el tiempo, pudiendo realizar un programa de visitas más exhaustivo en parques de bomberos que se utilizan las 24 horas. *Este detalle denota conocimiento de la especialidad del funcionamiento del servicio de emergencia proporcionando agilidad en los procesos de mantenimiento.*
- Se identifican las instalaciones que requieren de un tratamiento especial ya que pueden afectar al funcionamiento normal de los parques de bomberos, tales como puertas y cancelas, suministro eléctrico, instalaciones de agua caliente sanitaria y climatización. *Las incidencias sobre estas instalaciones las califican como de emergencia dándoles prioridad y como en el caso anterior denota conocimiento de la especialidad del funcionamiento del servicio de emergencia proporcionando agilidad en los procesos de mantenimiento.*
- Se oferta la elaboración de “Protocolos de actuación” para actuar en caso de avería que se elaboraran dentro de los 6 meses primeros del contrato. *El establecimiento de protocolos de actuación agiliza las operaciones de mantenimiento.*
- Se indica que todos los operarios dispondrán de Smartphone desde el que tendrán acceso a los programas de Gestión de Incidencias y Mantenimiento (GMAO). *Esta circunstancia permite tener información al día, sin ser necesario que las actualizaciones se realicen desde oficina y proporcionando más agilidad.*
- Se oferta como mejora un sistema de comunicación y tele presencia, con una video cámara y un teléfono móvil, denominado “Proyecto AVATAR” que *permite dar soporte a distancia para efectuar tareas complejas en tiempo real, agilizando las tareas de mantenimiento.*

En conclusión, en este criterio de valoración, se asigna a SERVEO la calificación de **MUY BUENO (5 puntos)**.

#### **4. Reducción de costes en los procesos de mantenimiento (desde 1 punto hasta 5 puntos)**

Se valoran las propuestas para reducir los costes de la ASEM112 en el mantenimiento de las instalaciones.

##### **CLECE FS**

CLECE propone como elementos que reduzcan los costes en los procesos de mantenimiento los siguientes:

- Propone la utilización de técnicas avanzadas de mantenimiento predictivo que permiten identificar problemas antes de que se produzca la avería en sí.
  - Inspecciones termográficas de cuadros eléctricos.
  - Análisis de calidad del suministro eléctrico.
  - Análisis de lubricantes de compresores.
  - Análisis de vibraciones de rodamientos y correas.
  - Indicadores de eficiencia energética.
  - Inspección de iluminación, CO2 y temperatura.

*Se valora que estas herramientas de mantenimiento predictivo pueden tener un impacto importante en la identificación de problemas antes de su manifestación evidente en una avería, lo que permitiría tomar acciones correctivas por adelantado, reduciendo previsiblemente los costes de mantenimiento. Por tanto, se valora muy positivamente.*

- Propone reducción de costes energéticos por dos vías:
  - Utilización de vehículos eléctricos. El contrato remunera el coste anual de utilización de los vehículos usados por los operarios de mantenimiento a los precios de mercado incluyendo consumo de combustible. *Por lo tanto, la utilización de vehículos eléctricos no supone ninguna reducción de costes para la ASEM112.*
  - Monitorización energética de las instalaciones junto con una Auditoría Energética de todas las instalaciones, incluyendo resumen de recomendaciones de mejora, lo que permitiría a la Agencia abordar las modificaciones necesarias para aumentar la eficiencia energética de los centros.

*La mejora de la eficiencia energética de los edificios no supone una reducción de costes en el mantenimiento, aunque sí es algo interesante para la ASEM112. No se valora en este apartado.*

- Por otra parte, propone reducción de costes en los procesos de mantenimiento por medio de:

- Implementación de Metodología Lean para la mejora de los procesos de mantenimiento.
- Digitalización de toda la documentación en el sistema Ingrid para conseguir la eliminación de todo el papel en la gestión del mantenimiento.

*Ambas medidas se valoran favorablemente para la reducción de costes de mantenimiento.*

En conclusión, valorando todos los aspectos globalmente, se valora este criterio como **MUY BUENO (5 puntos)**.

## URBIA

URBIA propone como elementos que reduzcan los costes en los procesos de mantenimiento los siguientes:

- Aumento de tareas de mantenimiento preventivo
- Vehículos y herramientas eléctricas
- Una auditoría energética en cinco edificios para el control de consumos.
- Un Plan de mantenimiento predictivo basado en la monitorización continua que se concretará en los primeros tres meses del contrato.

De estas mejoras, los aspectos referidos al mantenimiento preventivo y predictivo sí pueden suponer una reducción de costes al contrato que reducirían los costes asociados a la bolsa de materiales, *lo que se valora favorablemente*. Sin embargo, la utilización de vehículos y herramientas eléctricas, así como la auditoría energética, como se ha indicado anteriormente, no se considera que tengan efectos sobre el objeto de este contrato ni a su coste asociado, por *lo que no es valorable en este apartado*.

En conclusión, valorando todos los aspectos globalmente, y no siendo la mejor oferta en este caso, se valora este criterio como **BUENO (4 puntos)**.

## SERVEO

SERVEO propone como elementos que reduzcan los costes en los procesos de mantenimiento los siguientes:

- Las mejoras ofertadas en el Mantenimiento Preventivo, como es el caso de Análisis termográfico de cuadros eléctricos y suelos radiantes, análisis de lubricantes de enfriadoras y análisis de gases de escape de grupo electrógeno, *agiliza procesos de mantenimiento preventivo y con ello se reducen costes. Por tanto, se valora muy positivamente*.
- Como organización y efectividad en la gestión, planifican rutas con mantenimiento preventivo y correctivo coordinadas, *a efectos de eficacia y con ello reducción de costes*.

- Digitalización de toda la documentación en el sistema GIMWEB para conseguir la eliminación de todo el papel en la gestión del mantenimiento. *Lo que se valora favorablemente.*

En conclusión, en este criterio de valoración, se asigna a SERVEO la calificación de **MUY BUENO (5 puntos)**.

En resumen, el resultado del estudio realizado de las ofertas incluidas en el sobre 2 es el siguiente:

Criterio	CLECE	URBIA	SERVEO
1. Claridad en la exposición del Plan y de su estructura (hasta 2 puntos)	2	0	1,5
2. Elementos que redunden en la calidad del servicio en los procesos correctivos y modificativos (hasta 2 puntos)	2	1	2
3. Agilidad en los procesos del mantenimiento preventivo, correctivo y modificativo (desde 1 punto hasta 5 puntos)	5	3	5
4. Reducción de costes en los procesos de mantenimiento (desde 1 punto hasta 5 puntos)	5	4	5
<b>TOTAL PUNTUACIÓN CRITERIOS QUE DEPENDEN DE JUICIO DE VALOR</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>13,5</b>

En Las Rozas de Madrid, a fecha de la firma electrónica.

El Jefe del Área de Mantenimiento de Infraestructuras

BARNETO

CARMONA JAVIER

- [Redacted]

Firmado digitalmente  
por BARNETO CARMONA

JAVIER - [Redacted]

Fecha: 2024.03.04  
12:15:08 +01'00'

Fdo.: Javier Barneto Carmona