



**TÍTULO: MANTENIMIENTO DE ASCENSORES EN DIVERSOS INMUEBLES DE GESTIÓN UNIFICADA DE EUSKO JAURLARITZA-GOBIERNO VASCO, DURANTE LOS AÑOS 2020, 2021 Y 2022**

**EXPEDIENTE: 004/MTO/2020/2021/2022**

**ASUNTO: CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN. VALORACIÓN DEL PLAN DE MANTENIMIENTO**

---

Al expediente 004/MTO/2020/2021/2022 de Asistencia Técnica para el mantenimiento de Ascensores en diversos inmuebles de gestión unificada de Eusko Jaurlaritza/Gobierno Vasco situados en Vitoria-Gasteiz se han presentado las siguientes empresas:

- **Electra Vitoria (Orona)**
- **Zardoya Otis Vitoria**
- **Thissenkrupp**

En los criterios de valoración de las ofertas se distinguen, por un lado, los criterios evaluables de forma aritmética mediante la aplicación de fórmulas con una ponderación total de 70 puntos y por otro, criterios cuya aplicación requiere realizar un juicio de valor, con una ponderación total de 30 puntos; en concreto el criterio es el del Plan de Mantenimiento.

Se valora aquí la documentación técnica aportada por las empresas en Sobre C que corresponde a este criterio que implica un juicio de valor.

La valoración del Plan de Mantenimiento se realizará con los siguientes subcriterios definidos en los criterios de valoración:

- Plan de Prevención, se valorará la calidad del plan de prevención, se valorará por un máximo de 4 puntos.

- Adecuación de los recursos humanos y técnicos asignados al Plan de Mantenimiento, se valorará por un máximo de 4 puntos.
- Procedimiento de gestión de averías, se valorará por un máximo de 3 puntos.
- Procedimiento de actuación ante las emergencias, se valorará por un máximo de 3 puntos.
- Procedimiento para el seguimiento del servicio por parte de la Dirección de Recursos Generales, se valorará por un máximo de 4 puntos.
- Formación del personal, se valorará por un máximo de 2 puntos.
- Monitorización y cuantificación Ratio Q. Se define el concepto Q que será ofertado y valorado específicamente. No obstante, se deberá expresar la planificación que permita valorar su viabilidad o verosimilitud. Se valorará la forma de realizar la medida del factor Q para cada aparato elevador, y la posterior transmisión de datos. Se valorará por un máximo de 10 puntos.

Para la valoración de este criterio se analizan las propuestas realizadas y se puntúan las mismas.

### **Electra Vitoria (Orona)**

Respecto al Plan de Prevención, indica que disponen de tres tipos de revisiones: mensuales, trimestrales y anuales. Detalla específicamente cada tarea, la frecuencia y la secuencia de la misma. Asimismo, propone realizar una Auditoría de Calidad anual. Se le asignan **4 puntos**.

En cuanto a la adecuación de los recursos humanos y técnicos asignados al Plan de Mantenimiento, detalla la estructura del equipo humano destinado al contrato, desde los responsables técnicos y comerciales hasta los técnicos para las intervenciones, especificando las titulaciones y la antigüedad en la empresa. Describe detalladamente los utillajes y herramientas a disposición del servicio, la flota de vehículos, 88 en Álava, el servicio de asistencia técnica de la ingeniería de servicios, la capacidad productiva y la capacidad de innovación (proyecto CENIT NetOlift). Se le asignan **4 puntos**.

En el procedimiento de gestión de averías disponen de una asistencia 24 h Non Stop los 365 días del año. Dispone asimismo de un sistema de reposición garantizando la disponibilidad inmediata de la práctica totalidad de los repuestos más habituales, así como la disposición en un plazo inferior a 24 horas para el resto de repuestos y componentes. Con el servicio que describen garantizan que en un tiempo inferior a 1 minuto le llega la comunicación al técnico responsable de la resolución. Especifica detalladamente el protocolo de atención, seguimiento y resolución de avisos. Se le asignan **3 puntos**.

Detallan el protocolo de rescate de emergencias, especificando la recepción, registro y comunicación del aviso, las pautas de resolución, comunicación y registro de la incidencia, formación en materia de rescates y tiempos de respuesta y resolución. Se le asignan **3 puntos**.

En el procedimiento para el seguimiento del servicio por parte de la Dirección de Recursos Generales, propone realizar informes trimestrales y pone a disposición Orona Webservice en el que se podrá consultar la información sobre los aparatos. Se le asignan **4 puntos**.

En cuanto a la formación del personal, Orona dispone de la adecuada formación del personal adscrito al servicio a través de los Procesos de Formación continua anual, indicando que en el último ejercicio la dedicación a temas formativos ha supuesto más de 34.000 horas con cerca de 3.300 asistentes con la impartición de 499 cursos, lo que supone que cerca del 90 % de las personas han participado en alguna de las acciones formativas gestionadas por Orona durante el referido ejercicio. Se le asignan **2 puntos**.

En el apartado de monitorización y medición de ratios, indican que como responsables del diseño, fabricación y mantenimiento desde la puesta en servicio de todos los elevadores del Lote 1 del presente Expediente, es quien mejor domina la tecnología de los aparatos elevadores incluidos en dicho lote. La Norma EN 81/28 recoge la obligación de instalar una comunicación bidireccional que permita la comunicación permanente con un servicio de intervención rápida en edificios de ocupación diaria. El Teleservicio incorporado

por Orona dispone de una función que permite controlar si el ascensor está en funcionamiento o no sin necesidad de una inspección visual ni llamada de usuario o responsable de mantenimiento. Partiendo de la señal de avería de la que dispone la maniobra, independientemente de la marca y modelo, se conectará dicha señal en la placa telealarma (placa que ya está conectada en los ascensores del Lote 1 mantenidos por Orona y que se conectará en los ascensores incluidos en el Lote 2 (marca Otis) del Expediente en caso de ser adjudicatarios, por lo que se puede disponer de la información del estado del aparato, y combinando los datos de esta información se obtiene la fórmula del ratio "Calidad del Servicio". Se le asignan **8 puntos**.

### **Zardoya Otis**

Respecto al Plan de Prevención, presenta un programa de mantenimiento preventivo con una frecuencia mensual, semestral y anual detallado el tipo de tarea y las comprobaciones a realizar. Asimismo, propone realizar una Auditoría de Calidad anual. Se le asignan **4 puntos**.

En cuanto a la adecuación de los recursos humanos y técnicos asignados al Plan de Mantenimiento, especifica el personal responsable de la ejecución del contrato, listando asimismo el personal de apoyo para este contrato del resto de oficinas de Euskadi, adjuntando titulaciones, categorías y la antigüedad de los mismos. En cuanto a los medios materiales indica que todos los técnicos disponen de teléfonos móviles, disponibilidad de 83 vehículos de asistencia técnica entre furgonetas y coches, 106 maletas de herramientas completas, 106 equipamientos de ropa de trabajo y equipamiento de elementos de protección de seguridad, detallando un listado de útiles y herramientas y certificando que utilizará repuestos originales y que dispone de un stock de las piezas de repuesto habituales. Se le asignan **4 puntos**.

Otis unifica los procedimientos para los casos de avería y emergencias. Indican que dispone de medios de comunicación las 24 horas los 365 días al año. Disponen de un sistema informático on line para la recepción, tramitación y solución de avisos de averías y emergencias. El Contact Center está situado en Madrid. Cierran los avisos en tiempo real a través de la red de telefonía móvil.

Ofrecen un tiempo de respuesta en acudir un técnico ante aviso de averías de 15-20 minutos y ante una emergencia de 10 minutos. Se le asignan **3 puntos para averías y 1 punto para las emergencias**, puesto que no detallan específicamente este punto.

En el procedimiento para el seguimiento del servicio por parte de la Dirección de Recursos Generales, indican que los técnicos disponen en los dispositivos móviles de una aplicación donde se registran los datos de las revisiones de mantenimiento preventivo que se realizan en cada uno de los aparatos elevadores. En estos comprobantes se registra cualquier incidencia a reseñar. Para el mantenimiento correctivo se registran los datos de las reparaciones que se realizan en cada aparato. El cliente recibe un comprobante por e-mail de la revisión o de la reparación efectuada. No proponen realizar ningún tipo de reunión de seguimiento. Asimismo, ponen a disposición el servicio E-Service, a través del cual se podrán consultar on-line información referida al mantenimiento y funcionamiento de los aparatos elevadores. Se le asignan **3 puntos**.

En cuanto a la formación del personal, indican que disponen de un plan de formación técnica, describen los equipos y las salas de formación, listan los cursos que realizan e incluso indican los cursos que han realizado los técnicos de la oficina de Vitoria. Asimismo, se comprometen a impartir un curso de formación de actuación en emergencias y rescates a los responsables de mantenimiento, describiendo en detalle el contenido del curso. Se le asignan **2 puntos**.

En el apartado de monitorización y medición de ratios, describen los servicios de información vía internet e\*Service, pero no indican como se calcula la ratio. Se le asignan **2 puntos**.

### **Thyssenkrupp**

Respecto al Plan de Prevención, dependiendo de la tipología del ascensor establece unos protocolos de revisión, quedando dividido cada protocolo en función de su frecuencia de actuación en frecuencia mensual y frecuencia

variable (cuatrimestral y anual). Las de frecuencia variable quedan agrupadas en CICLOS, de forma que se puedan realizar junto a la revisión mensual. Especifica las tareas a realizar en cada operación de mantenimiento dependiendo de la tipología del aparato. Presenta asimismo un calendario, dependiendo del tipo de ascensor, con las operaciones mensuales, cuatrimestrales y anuales. No propone realizar Auditoría alguna de Calidad. Se le asignan **3 puntos**.

En cuanto a la adecuación de los recursos humanos y técnicos asignados al Plan de Mantenimiento, designan las personas asignadas al contrato, desde los responsables, indicando los tres técnicos de mantenimiento, hasta un listado del personal directo, especificando titulaciones y antigüedad en la empresa, fijando las jornadas laborales en tres turnos de mañana, tarde y noche diferenciando entre jornadas de lunes a viernes y entre jornadas de sábado, domingo y festivos. Asimismo, añaden los organigramas generales de la empresa. En cuanto a los medios técnicos y materiales indican el equipamiento de transporte, de comunicaciones, las herramientas de uso común, de uso específico, de diagnóstico y medida, así como el material auxiliar. Se le asignan **4 puntos**.

En el procedimiento de gestión de averías, indican que disponen de un Centro de Control 24 horas al día todos los días del año, con cuatro sedes multiagentes con un único número. La operativa empieza en la llamada sigue con la clasificación/evaluación de la misma, distribución, ejecución/reparación, conclusión/cierre y control y seguimiento. Se describe detalladamente este proceso. Asimismo, indican que se enviará a los Responsables Técnicos del Gobierno Vasco una comunicación de todas las anomalías observadas y de los trabajos de mantenimiento o reparación efectuados, con una demora máxima de 24 horas. Dispone asimismo de una gestión de repuestos multimarca de manera automatizada. El sistema más habitual es el de compra a través del propio fabricante del aparato. Se le asignan **3 puntos**.

En el procedimiento de actuación ante las emergencias, indican que una vez que se ha reconocido la llamada como prioritaria, el auxiliar telefónico notifica el aviso al personal de mantenimiento más cercano localizado por GPS indicándole

la urgencia del caso. El tiempo máximo de respuesta es de 15 minutos. También pone a disposición de los responsables del Gobierno Vasco de técnicos con capacitación profesional que permita poder formar al personal del edificio que se designe en el rescate de personas atrapadas garantizando la máxima seguridad formación alguna en materia de rescates, eliminando los tiempos de espera de su personal técnico en casos de extrema urgencia. Se le asignan **2 puntos**.

En el procedimiento para el seguimiento del servicio por parte de la Dirección de Recursos Generales, indican que se realizarán reuniones mensuales de seguimiento. Asimismo, pondrán a disposición del Gobierno Vasco una Plataforma Online de seguimiento Portal de Clientes de MAX para el seguimiento de todas las asistencias realizadas, tiempos de respuesta, etc. Se le asignan **4 puntos**.

En cuanto a la formación del personal, indican que disponen de planes de formación continua y enumeran los cursos que ha recibido todo el personal adscrito, entre los que se observa que en los cursos de otras marcas han recibido formación de dos maniobras de Otis, pero no de Orona, que son los aparatos objeto de contrato. Asimismo, pone a disposición del personal el desarrollo de manuales propios, tanto de los aparatos del Lote 1, fabricados por Electra Vitoria/Orona, como los del Lote 2, fabricados por Otis, aduciendo que se trata de maniobras muy habituales y que Thyssenkrupp posee actualmente tanto documentación técnica generada para su mantenimiento y programación como herramienta de diagnóstico y programación de desarrollo propio. Se le asignan **0 puntos**.

Para la monitorización y cuantificación de la ratio Q, indican que será necesario realizar una reforma en todas y cada una de las maniobras, instalando, sin coste alguno, el sistema MAX para monitorización y mantenimiento predictivo en todas las instalaciones objeto del contrato. Para la ejecución de estos trabajos, Thyssenkrupp instalará, asimismo un equipo de adquisición de datos (BBC), también sin coste alguno, para la gestión de las diferentes señales ya existentes

en los ascensores no compatibles con MAX. La descripción es escasa. Se le asignan **2 puntos**.

En cuanto a la Monitorización y Cuantificación de la Ratio Q, esta implica cuestiones de importancia, ya que en el caso de ascensores de fabricación ajena la integración de sistemas es dudosa. En tal caso, requiere un detalle que no se observa en las ofertas presentadas, a diferencia de lo que se advierte respecto a los ascensores de fabricación propia. Es el caso de Electra Vitoria y de Zardoya Otis, que desarrollan monitorizaciones para sus ascensores detallado, pero no así para el otro fabricante.

Este punto de vista se ve refrendado en la oferta presentada por Thyssenkrupp, que asume que para los ascensores de los otros fabricantes será necesario realizar una reforma en todas y cada una de las maniobras, instalando un equipo de adquisición de datos o el automatismo que requiera cada maniobra.

El resumen de la puntuación obtenida por cada una de las empresas por lotes, es el siguiente:

**Lote 1**

	<b>Electra</b>	<b>Otis</b>	<b>Thyssenkrupp</b>
Prevención	4	4	3
Recursos	4	4	4
Averías	3	3	3
Emergencias	3	1	2
Seguimiento	4	3	4
Formación	2	2	0
Monitorización	8	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>19</b>	<b>18</b>



**Lote 2**

	<b>Electra</b>	<b>Otis</b>	<b>Thyssenkrupp</b>
Prevención	4	4	3
Recursos	4	4	4
Averías	3	3	3
Emergencias	3	1	2
Seguimiento	4	3	4
Formación	2	2	0
Monitorización	2	8	2
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>25</b>	<b>18</b>

En Vitoria-Gasteiz a, 30 de septiembre de 2020



Fdo.: José de la Fuente Martín  
**Jefe de mantenimiento**



Vº.Bº.: Jesús Valcarlos Illarregi  
**Jefe de oficina técnica y mantenimiento**