

Codi de contracte: 079_25000162

OBJECTE: CONTRACTE DE SERVEIS DE MANTENIMENT D'EDIFICIS I INSTAL·LACIONS I SERVEIS DE SUPORT A ACTIVITATS DEL CONSORCI DEL MUSEU DE CIÈNCIES NATURALS DE BARCELONA, amb mesures de contractació pública sostenible.

INFORME TÈCNIC DE VALORACIÓ DELS CRITERIS SUBJECTIUS DE LES MEMÒRIES CONTINGUDES EN EL SOBRE B DE PRESENTACIÓ D'OFERTES EN L'ESMENTAT PROCEDIMENT

I – LICITADORS PRESENTATS

S'han presentat les següents empreses per ordre de presentació de les ofertes:

SERVEO FACILITY MANAGEMENT, SAU
AXER, INSTALACIONES Y TECNOLOGÍA, SLU

II -CRITERIS DE JUDICI DE VALOR A AVALUAR (SEGONS LA CLAÚSULA 10 DEL PCAP)

1. Criteri Organització del servei (30 punts)

Es valoraran les propostes, amb un màxim de **30 punts**, repartits de la següent manera:

- a) Organigrama i estructura del servei (4 punts)
- b) Procediment per a la gestió del manteniment bàsic (7 punts)
- c) Metodologia de treball amb el GMAO (5 punts)
- d) Protocol d'actuació per als altres treballs (6 punts)
- e) Equips i eines a disposició del contracte (4 punts)
- f) Pla de transició dels serveis (4 punts)

2. Criteri Formació i gestió del coneixement (4 punts)

Es valoraran les propostes, amb un màxim de **4 punts**, repartits de la següent manera:

- a) Pla de formació del personal: 2 punts
- b) Organització prevista per a la substitució del personal: 2 punts.

3. Procediments per al control de qualitat (6 punts)

Es valoraran les propostes, amb un màxim de **6 punts**, repartits de la següent manera:

- a) Eines/metodologia per garantir de qualitat dels treballs realitzats: 3 punts
- b) Model d'informes de seguiment: 3 punts

L'assignació de punts per a tots els apartats serà:

- i. Insuficient: s'atorga 0% dels punts.
- ii. Acceptable: s'atorga 33% dels punts.
- iii. Bona: s'atorga 67% dels punts.
- iv. Molt bona: s'atorga 100 % dels punts.

III – VALORACIÓ

Revisada l'oferta aportada per l'empresa SERVEO FACILITY MANAGEMENT, SAU es constata el següent:

1. Criteri Organització del servei (30 punts)

a) Organigrama i estructura del servei (4 punts)

SERVEO FACILITY MANAGEMENT, SAU presenta un organigrama estructurat en dues capes que remarca de manera clara els rols i les funcionalitats assignades a cada nivell. La Gestió Local assumeix la responsabilitat directa del servei amb un coordinador i cinc tècnics oficials, mentre que la Gestió Suport corporativa delimita les funcions de recolzament en àrees específiques (energia, qualitat, PRL, jurídic, compres i RRHH). Aquesta distinció garanteix que l'equip local pugui centrar-se en l'operativa diària, sabent quines accions de suport podrà derivar als departaments centrals. La proposta evidencia una organització sòlida, amb cadenes de responsabilitat definides i canals clars per a la resolució de necessitats.

Valoració: **Molt bona** (4 punts)

b) Procediment per a la gestió del manteniment bàsic (7 punts)

SERVEO FACILITY MANAGEMENT, SAU descriu amb claredat les tipologies de manteniment -conductiu, preventiu, normatiu, predictiu i correctiu- i l'ús de Quionia per planificar i traçar OTs (programades/no programades) amb tipificació d'urgències, així com la idea d'implantar gammes adaptades al GMAO sobre un inventari actualitzat. No obstant això, el document no concreta com es donarà suport operatiu dins del contracte: no s'hi detallen dedicacions addicionals o replanificacions del servei per a ajudes en feines especialitzades o punts de màxima càrrega, ni el treball de camp necessari per assolir l'inventari "actualitzat" que es pren com a base. Tampoc determina cada quant es faran les diferents actuacions de cadascun dels manteniments. En conseqüència, el marc metodològic és complet, però la implantació pràctica queda descrita de manera genèrica.

Valoració: **Bona** (4,69 punts)

c) Metodologia de treball amb el GMAO (5 punts)

SERVEO FACILITY MANAGEMENT, SAU descriu amb detall les funcionalitats de Quionia (inventari, gestió documental, sol·licituds/OT, planificador preventiu, KPIs i informes) i explicita com s'hi relacionarà el personal del contracte. El coordinador configura, valida i supervisa fluxos; els oficials treballen via app per rebre, executar i tancar OTs amb evidències (fotos, temps, materials); i el back-office/gestió de suport consolida dades i emet informes. S'especifiquen perfils i permisos, accés web i app amb usuaris simultanis, i l'ús d'indicadors per a millora contínua i rendició de comptes. Tot i el caràcter funcional, queda definida la responsabilitat de cada rol en l'ús del GMAO i els circuits d'interacció amb el client.

Valoració: **Molt bona** (5 punts)

d) Protocol d'actuació per als altres treballs (6 punts)

SERVEO FACILITY MANAGEMENT, SAU exposa que els treballs addicionals es gestionaran amb aprovació prèvia del CMCNB, assignació d'un gestor de projecte i seguiment administratiu, en línia amb el que estableix el plec. Tot i això, la descripció es manté en un nivell general: no s'explica com es durà a terme la valoració tècnica i econòmica de les sol·licituds, ni quins mecanismes concrets de supervisió i control posterior s'aplicaran un cop executats. Tampoc es detallen els perfils professionals implicats en la gestió i validació d'aquests treballs, més enllà de la menció genèrica al coordinador i al gestor de projecte, fet que redueix la claredat operativa de la proposta.

Valoració: **Bona** (4,02 punts)

e) Equips i eines a disposició del contracte (4 punts)

SERVEO FACILITY MANAGEMENT, SAU presenta una relació molt completa d'equips i eines necessaris per al desenvolupament del contracte. A més, la memòria subratlla la capacitat de mobilitzar recursos corporatius no vinculats contínuament al contracte, incorporant també recursos innovadors com eines de termografia i anàlisi predictiu, que reforcen la qualitat i l'eficiència en la prestació del servei.

Valoració: **Molt bona** (4 punts)

f) Pla de transició dels serveis (4 punts)

SERVEO FACILITY MANAGEMENT, SAU descriu amb claredat un cronograma detallat per a la transició del servei, estructurat en fases (traspàs de coneixement, execució i consolidació), amb terminis ajustats. S'hi concreten recursos i tasques per a cada etapa, com la validació de l'inventari, la càrrega de gammes al GMAO i la posada en marxa del planning anual. Un element diferencial és que la memòria també contempla de forma explícita el rol del proveïdor sortint en el futur procés de devolució del servei, assegurant així una continuïtat ordenada i minimitzant riscos en el tancament del contracte.

Valoració: **Molt bona** (4 punts)

2. Criteri Formació i gestió del coneixement (4 punts)

a) Pla de formació del personal (2 punts)

SERVEO FACILITY MANAGEMENT, SAU presenta un pla de formació estructurat i calendaritzat que cobreix tota la durada del contracte. La proposta inclou tant formacions internes —centrades en protocols de manteniment, ús del GMAO, PRL i gestió d'incidències— com formacions externes impartides per organismes especialitzats en àmbits tècnics concrets (climatització, elèctrics, normatius). S'especifica un calendari anual amb continguts i sessions assignades, fet que permet garantir la traçabilitat i el seguiment del progrés formatiu. Aquest nivell de detall reforça la capacitat del personal per mantenir un alt nivell de competència tècnica i operativa, assegurant alhora l'actualització permanent en normativa i bones pràctiques.

Valoració: **Molt bona** (2 punts)

b) Organització prevista per a la substitució del personal (2 punts)

SERVEO FACILITY MANAGEMENT, SAU planteja una cobertura de substitucions recolzada en la seva estructura corporativa de RRHH i Gestió Suport, amb capacitat per dur a terme contractacions de nou personal. No obstant això, la proposta no aporta una descripció específica del procediment operatiu que reguli aquestes substitucions, ni detalla els criteris de selecció, el coneixement de les instal·lacions que tindran els substituïts o la gestió interna que asseguraria una incorporació immediata i homogènia dins de l'equip, deixant aquesta qüestió formulada de manera general.

Valoració: **Acceptable** (0,66 punts)

3. Procediments per al control de qualitat (6 punts)

a) Eines/metodologia per garantir de qualitat dels treballs realitzats (3 punts)

SERVEO FACILITY MANAGEMENT, SAU estableix un pla de supervisió i control que combina auditories internes, enquestes de satisfacció i informes periòdics per avaluar el nivell de servei. La proposta no es limita a reproduir els indicadors mínims del plec, sinó que incorpora KPIs addicionals orientats a mesurar temps de resposta, eficiència energètica i fiabilitat dels equips. També es defineix un protocol de seguiment que assegura la traçabilitat de les accions i permet identificar desviacions. Davant incidències o incompliments, s'activa un pla d'acció correctiu amb mesures concretes i responsables designats, reforçant així la millora contínua i la garantia de qualitat en l'execució del servei.

Valoració: **Molt bona** (3 punts)

b) Model d'informes de seguiment (3 punts)

SERVEO FACILITY MANAGEMENT, SAU defineix de manera estructurada la totalitat d'informes requerits per al seguiment del contracte, incloent-hi l'informe mensual de manteniment, l'informe anual d'auditoria, l'informe anual de manteniment i els informes extraordinaris a demanda. Cada document incorpora un contingut detallat, que abasta les ordres de treball executades, els consums energètics, els materials utilitzats, els costos associats i l'avaluació dels KPIs establerts. Aquest nivell de concreció assegura que el CMCNB disposi d'una traçabilitat clara i d'informació completa per avaluar el servei. La proposta garanteix la cobertura de totes les necessitats de reporting i control exigides pel plec.

Valoració: **Molt bona** (3 punts)

Revisada l'oferta aportada per l'empresa AXER, INSTALACIONES Y TECNOLOGÍA, SLU es constata el següent:

1. Criteri Organització del servei (30 punts)

a) Organigrama i estructura del servei (4 punts)

AXER, INSTALACIONES Y TECNOLOGÍA, SLU descriu un equip de treball específic per al contracte, amb un coordinador com a responsable directe i cinc oficials de 1^a polivalents assignats de manera estable als edificis del CMCNB. A aquesta estructura base s'hi afegeixen perfils addicionals de suport parcial destinats a reforçar àrees concretes: un administratiu i un tècnic d'inventari per donar suport al GMAO, un tècnic de qualitat i PRL per garantir compliment normatiu i un magatzemer per a la gestió logística. Aquest model combina dedicació directa amb recursos de suport especialitzat, aportant capacitat tècnica i organitzativa per afrontar les necessitats específiques del contracte.

Valoració: **Molt bona** (4 punts)

b) Procediment per a la gestió del manteniment bàsic (7 punts)

La memòria d'AXER, INSTALACIONES Y TECNOLOGÍA, SLU descriu de forma seqüenciada i clara els processos del manteniment bàsic: rondes i comprovacions conductives (inclosa consulta BMS), planificació i execució del preventiu amb gammes amb calendarització de les diferents actuacions de cadascun dels manteniments. També tractament del correctiu amb criteris de prioritització (tipologia, ubicació, impacte i risc) i traçabilitat completa al GMAO. Addicionalment es descriu la relació de responsables que intervenen i la tipificació de casos fora de la regla amb la descripció de la seva gestió. Es descriuen les assignacions de les feines, on l'equip vinculat executa la major part de tasques, però el coordinador activa reforços puntuals (SAT especialitzats, inspeccions reglamentàries, equips d'intervenció) quan la complexitat o la càrrega ho requereixen.

Valoració: **Molt bona** (7 punts)

c) Metodologia de treball amb el GMAO (5 punts)

La proposta d'AXER, INSTALACIONES Y TECNOLOGÍA, SLU, encara que no aporta una descripció exhaustiva del funcionament intern de Quionia, sí que evidencia un coneixement sòlid i profund en l'ús de sistemes GMAO similars i planteja la seva adaptació a les necessitats del CMCNB. S'indica la realització d'una auditoria inicial del GMAO per validar dades i procediments, així com la voluntat de fer formació continuada al personal per garantir-ne el bon ús. Es concreta la manera en què els operaris introduiran i tancaran ordres de treball, mentre que el coordinador i el personal de suport validaran informació i indicadors. Aquest enfocament estableix una relació clara entre els rols del contracte i l'eina, assegurant traçabilitat i coherència en la gestió.

Valoració: **Molt bona** (5 punts)

d) Protocol d'actuació per als altres treballs (6 punts)

La proposta d'AXER, INSTALACIONES Y TECNOLOGÍA, SLU defineix de manera estructurada el procediment per a la gestió dels altres treballs, establint fases clares d'anàlisi, proposta, execució i tancament, sempre amb registre i traçabilitat dins el GMAO. Es contempla la designació d'un Gestor de Projecte per coordinar les actuacions i garantir-ne el seguiment, així com la utilització de recursos específics (tècnics especialitzats, subcontractes homologats i suport administratiu) per donar resposta a necessitats puntuals. Aquest plantejament permet minimitzar l'impacte en el manteniment bàsic, assegurant que l'equip ordinari es concentri en les tasques essencials, alhora que es defineix de forma clara la participació de tots els perfils implicats en el procés.

Valoració: **Molt bona** (6 punts)

e) Equips i eines a disposició del contracte (4 punts)

AXER, INSTALACIONES Y TECNOLOGÍA, SLU presenta una relació molt completa d'equips i eines necessaris per al desenvolupament del contracte. A més, la memòria subratlla la capacitat de mobilitzar recursos corporatius no vinculats contínuament al contracte, per donar suport en situacions especials o treballs de major complexitat.

Valoració: **Molt bona** (4 punts)

f) Pla de transició dels serveis (4 punts)

La proposta d'AXER, INSTALACIONES Y TECNOLOGÍA, SLU descriu de manera ordenada el procediment de traspàs del servei, amb un plantejament enfocat a garantir la continuïtat operativa des del primer moment del contracte. S'hi especifiquen les fites principals, com l'auditoria inicial de l'estat de les instal·lacions i del GMAO, la configuració i validació de les gammes de manteniment, l'assignació dels recursos i la posada a disposició dels mitjans materials. També es defineix el rol de les persones involucrades —coordinador, oficials i personal de suport— en cada etapa de la transició. Tot plegat assegura un procés estructurat i amb responsabilitats clarament establertes.

Valoració: **Molt bona** (4 punts)

2. Criteri Formació i gestió del coneixement (4 punts)

a) Pla de formació del personal (2 punts)

La proposta d'AXER, INSTALACIONES Y TECNOLOGÍA, SLU inclou pel GMAO: un pla de formació adaptat als perfils adscrits al contracte, amb un primer bloc destinat al coordinador i als tècnics operatius per assegurar-ne l'homogeneïtat en procediments i coneixement.; un programa de reciclatge anual, enfocat en l'actualització normativa, la seguretat i la millora de processos de manteniment; una formació específica per als substituïts mitjançant guies i acompanyament pràctic. La proposta defineix una metodologia de seguiment basada en l'avaluació periòdica del coneixement adquirit, incloent revisions semestrals sobre l'ús de Quionia i la qualitat en l'execució de les tasques. Finalment, en l'apartat específic de Formació i gestió del coneixement, dóna el compromís genèric de donar formació contínua anual en climatització i en instal·lacions elèctriques als tècnics, sense calendaritzar aquesta formació.

Valoració: **Acceptable** (0,66 punts)

b) Organització prevista per a la substitució del personal (2 punts)

En l'oferta presentada, AXER, INSTALACIONES Y TECNOLOGÍA, SLU estableix en l'apartat "Organigrama i estructura del servei" que les substitucions de personal es faran amb tècnics d'igual o superior categoria professional. Malgrat això, la memòria no aporta una descripció específica del procediment operatiu que reguli aquestes substitucions, ni detalla els criteris de selecció, el coneixement de les instal·lacions que tindran els substituïts o la gestió interna que asseguraria una incorporació immediata i homogènia dins de l'equip establert al contracte.

Valoració: **Acceptable** (0,66 punts)

3. Procediments per al control de qualitat (6 punts)

a) Eines/metodologia per garantir de qualitat dels treballs realitzats (3 punts)

La proposta d'AXER, INSTALACIONES Y TECNOLOGÍA, SLU defineix un conjunt de protocols de control de qualitat que inclouen mecanismes de seguiment de tasques, verificació de resultats i registre d'incidències. Es plantegen criteris d'avaluació tipus SMART (específics, mesurables, assolibles, rellevants i temporals) per assegurar que els indicadors siguin objectius i comparables amb els compromisos del contracte. A més, s'integra un anàlisi inicial de riscos associats al servei, identificant possibles desviacions i establint accions de resolució. La metodologia descriu com aquests processos es mantindran en el temps mitjançant auditories internes periòdiques, la revisió dels KPIs i la implementació d'accions correctives per garantir la continuïtat i la millora contínua.

Valoració: **Molt bona** (3 punts)

b) Model d'informes de seguiment (3 punts)

La proposta d'AXER, INSTALACIONES Y TECNOLOGÍA, SLU inclou la relació de la totalitat d'informes requerits pel plec per al correcte seguiment del servei (informes mensuals, anuals i extraordinaris), així com la celebració de reunions periòdiques i l'emissió d'actes associades. Tanmateix, si bé es presenten exemples d'informes, aquests resulten de difícil lectura per la seva mida i resolució, de manera que no és possible analitzar amb precisió el contingut que contindrien. Així, la documentació confirma el compromís de lliurar tots els informes necessaris i la seva canalització a través del GMAO, però no ofereix un nivell de detall suficient sobre l'estructura o els indicadors específics que inclourà cada informe.

Valoració: **Bona** (2,01 punts)

IV. VALORACIÓ TOTAL

La taula resum de valoració de les ofertes és la següent:

Criteri	Criteris de valoració	SERVEO FACILITY MANAGEMENT, SAU		AXER, INSTALACIONES Y TECNOLOGÍA, SLU	
		Valoració	Puntuació	Valoració	Puntuació
Criteri Organització del servei (30 punts)	Organigrama i estructura del servei (4 punts)	Molt bona	4,00	Molt bona	4,00
	Procediment per a la gestió del manteniment bàsic (7 punts)	Bona	4,69	Molt bona	7,00
	Metodologia de treball amb el GMAO (5 punts)	Molt bona	5,00	Molt bona	5,00
	Protocol d'actuació per als altres treballs (6 punts)	Bona	4,02	Molt bona	6,00
	Equips i eines a disposició del contracte (4 punts)	Molt bona	4,00	Molt bona	4,00
	Pla de transició dels serveis (4 punts)	Molt bona	4,00	Molt bona	4,00
Criteri Formació i gestió del coneixement (4 punts)	Pla de formació del personal (2 punts)	Molt bona	2,00	Acceptable	0,66
	Organització prevista per a la substitució del personal (2 punts)	Acceptable	0,66	Acceptable	0,66
Criteri Procediments per al control de qualitat (6 punts)	Eines/metodologia per garantir la qualitat dels treballs realitzats (3 punts)	Molt bona	3,00	Molt bona	3,00
	Model d'informes de seguiment (3 punts)	Molt bona	3,00	Bona	2,01
TOTAL			34,37		36,33

Proposta de puntuació total de la valoració dels judicis de valor:

SERVEO FACILITY MANAGEMENT, SAU: **34,37**

AXER, INSTALACIONES Y TECNOLOGÍA, SLU: **36,33**

Lluís Cerdà Cuéllar
 Coordinador de Projectes Tècnics del
 Consorci del Museu de Ciències Naturals de Barcelona
 Barcelona, a la data de la signatura