



Expediente: 75/2023

ACUERDO 81/2023, de 31 de octubre, del Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de Navarra, por el que se resuelve la reclamación especial en materia de contratación pública interpuesta por FAIN ASCENSORES, S.A. frente a la exclusión de su oferta de los lotes 1 y del 4 al 7 del contrato “*OB19/2022 Contratación del servicio de mantenimiento integral de los aparatos elevadores de los centros dependientes del SNS-O*”, tramitado por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.- Con fecha 13 de marzo de 2023, el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea (en adelante SNS-O) publicó en el Diario Oficial de la Unión Europea y en el Portal de Contratación de Navarra el anuncio de licitación del contrato “*OB19/2022 Contratación del servicio de mantenimiento integral de los aparatos elevadores de los centros dependientes del SNS-O*”.

El objeto de dicho contrato se dividió en 7 lotes, habiendo concurrido FAIN ASCENSORES, S.A. al lote 1 y a los lotes del 4 al 7.

SEGUNDO.- El 9 de mayo se reunió la Mesa de Contratación para proceder a la apertura del sobre A referente a la “Documentación Administrativa” y calificar los documentos presentados, constatando que la documentación presentada era conforme a lo exigido en el pliego regulador, acordando la admisión de todos licitadores presentados.

A continuación, procedió a la apertura del Sobre B (“Proposición relativa a criterios sometidos a juicios de valor”), comprobando que la documentación técnica aportada era la requerida en los pliegos y encomendando al Servicio de Infraestructuras

del SNS-O, a la Sección de Infraestructuras del HUN y a la Sección de Servicios Generales y Mantenimiento de Atención Primaria la valoración de las propuestas técnicas.

El informe solicitado fue emitido el 4 de julio, valorándose las ofertas de todos los licitadores, entre ellos las de FAIN ASCENSORES, S.A., a las que se asignaron 17,2 puntos en todos los lotes a los que concurrió, haciendo constar lo siguiente:

“Tal y como se indica en el punto 10.2 del Cuadro de Características del Pliego Regulador del contrato, la empresa FAIN queda excluida del procedimiento al no llegar su puntuación, en ninguno de los lotes licitados, al mínimo requerido de 25 puntos en el total de los apartados incluidos dentro de los criterios sometidos a juicios de valor”.

Tras el examen de dicho informe, la Mesa de Contratación procedió a su aprobación el 5 de julio, otorgando las puntuaciones recogidas en el mismo y acordando por ello la exclusión de FAIN ASCENSORES, S.A. de los lotes 1 y del 4 al 7, por no alcanzar la puntuación mínima exigida de 25 puntos en la valoración de los criterios sometidos a juicio de valor conforme al punto 10.2 del cuadro de características del contrato, procediendo a continuación a la apertura del sobre C presentado por los licitadores no excluidos.

TERCERO.- Con fecha 12 de julio, FAIN ASCENSORES, S.A. interpuso una reclamación especial en materia de contratación pública frente a dicha exclusión, solicitando que le fueran expuestos por parte del SNS-O los criterios y valoraciones realizadas para justificar que no hubiera alcanzado los 25 puntos mínimos exigidos en el pliego regulador.

Dicha reclamación especial fue estimada por el Acuerdo 66/2023, de 8 de septiembre, de este Tribunal, ordenándose la retroacción del procedimiento al objeto de que el órgano de contratación trasladara a la reclamante el informe técnico en el que se

motiva la exclusión de sus ofertas, a fin de que, si así lo estimase conveniente, pudiera interponer una nueva reclamación especial frente a dicho acuerdo.

Con fecha 13 de septiembre, la Mesa de Contratación acordó dar cumplimiento al citado acuerdo, trasladando a FAIN ASCENSORES, S.A. el informe de valoración técnica, que le fue notificado el 15 de septiembre.

CUARTO.- Con fecha 19 de septiembre, FAIN ASCENSORES, S.A. interpuso una nueva reclamación especial en materia de contratación pública frente a su exclusión del procedimiento, señalando que en el informe de valoración remitido se realizan una serie de valoraciones negativas que consideran que no se ajustan objetivamente a la memoria presentada, formulando una serie de alegaciones al respecto, para lo cual transcriben las consideraciones contenidas en el informe y proceden a su rebatimiento.

“A) Organización: 16 puntos

• *Organización de la empresa para la atención específica del servicio a prestar al SNS-0 (5 puntos).*

La propuesta presentada por FAIN hace una descripción bastante generalista, en la que no se concreta la relación de personal técnico para la atención de avisos en cada franja horaria, se limitan a decir el número de técnicos (3 para la zona de Pamplona, 3 para el resto...) sin aportar datos sobre el reparto de zonas, por lo que no se puede tener una idea de si la proporcionalidad de personal frente al número de ascensores a mantener es coherente y adecuada.”

Señala que en la página 2 del apartado “Plan Operativo” de su oferta, en el primer cuadrante, se indica que hay dos zonas subdivididas en tres subzonas, asistidas por 2 supervisores y 3 técnicos, con lo quedan perfectamente definidas las mismas. Asimismo, destaca que su oferta indica que *“debido a nuestra cantidad de zonas (...) los técnicos asignados al contrato están siempre cerca de los edificios del SNS- O (...)”*.

“Aportan 6 técnicos oficiales de primera categoría repartidos entre preventivo, correctivo, reparaciones y emergencias, cumpliendo con los horarios y personal mínimo exigidos (1 oficial por cada 30 ascensores), pero se consideran óptimos 2 gestores comerciales y aportan solamente 1.”

Señala que en la página 2 del plan operativo, en el primer cuadrante, se indica que son 2 jefes técnicos y 3 técnicos, con lo que hace 8 oficiales de primera.

“Dan como tiempos de respuesta 30 minutos en caso de resolución de averías y 15 minutos para emergencias/atrapamientos. En la memoria de preventivo estos datos son el doble, por lo que se observa falta de rigor en la información aportada.”

Manifiesta que en la página 2 del plan operativo, en el segundo cuadrante, efectivamente se indica que debido a la proximidad de los técnicos a los edificios los tiempos se ven reducidos con respecto a los tiempos estándar marcados por la compañía en su memoria preventiva, entendiéndose que más que falta de rigor, es un compromiso en la mejora del servicio.

“A pesar de aportar datos sobre el software para la gestión del mantenimiento, no se puede determinar claramente con la información aportada si el reparto de avisos y tareas de mantenimiento es eficiente y adecuado para el cumplimiento con el presente contrato, dado que la información aportada es deficiente e insuficiente.”

Señala que en la página 3, las capturas de pantalla de la aplicación dejan claro cómo se realiza la notificación y el reporte de aviso, así como la asignación de técnico, alegando que evidentemente la valoración de un software sólo puede hacerse in situ.

“Por lo anteriormente expuesto, FAIN consigue una puntuación de 1,7 puntos en este apartado.”

Considera que la valoración de 1,7 puntos sobre 5 no está justificada.

“● Localización y distribución geográfica de las rutas de mantenimiento (5 puntos).

La zonificación aportada por FAIN (Pamplona, y resto de Navarra, subdivididas en 3 zonas, sin determinar), junto con el dato de ubicación de su sede de Navarra, en Huarte, no resulta suficiente para determinar si es óptima para el correcto mantenimiento de las instalaciones del SNS-O.

Respecto a la distribución de las rutas del mantenimiento preventivo y sus recorridos, no se puede determinar nada concluyente dado que no han aportado información sobre las mismas. Por tanto, la valoración en este caso es nula.

Por lo anteriormente expuesto, FAIN consigue una puntuación de 1 punto en este apartado.”

Señala que en la página 18 del plan operativo, en el recuadro inferior, en su último párrafo, se indica que todos los vehículos de FAIN están geolocalizados por GPS y conectados a un “video wall” en tiempo real que permite optimizar el tiempo de respuesta. Así pues, independientemente de la zona o ubicación de sede y en base al compromiso reflejado en el recuadro de la página 2, entienden que no procede la valoración con 0 puntos o nula, como se indica, ya que las rutas de mantenimiento preventivo no quedan relacionadas con los mantenimientos preventivos sobre las instalaciones del SNS-O.

“● Transporte del personal técnico para la atención de los aparatos elevadores a mantener y medios utilizados por los técnicos (2 puntos).

FAIN expone que posee una amplia flota de vehículos para el desempeño de las labores del mantenimiento, pero no especifica número (mínimo 4 vehículos requeridos) ni aporta tablas ni más información para poder comparar su flota con la de otras ofertas. La valoración resulta deficiente.”

Alega que en las páginas 14 y 15 del plan operativo, en personal asignado, queda reflejado que cada uno de ellos tiene vehículo, con lo que queda acreditado ese mínimo de 4 vehículos.

“También aporta información genérica para cumplir con lo exigido en los pliegos, pero sólo exponen un listado de los EPIs con los que se dota a los técnicos, nada más. La información aportada resulta insuficiente.

Por lo anteriormente expuesto, FAIN consigue una puntuación de 0,4 puntos en este apartado.”

Señala que, como claramente indica el informe, *“aporta información genérica para cumplir con lo exigido en los pliegos”*, con lo que puede no ser complementaria, pero no insuficiente.

“● Detalle del servicio de recepción de avisos y pedidos (2 puntos).

FAIN aporta 46 líneas para la atención de todo tipo de avisos, no especifican que sea sólo para avisos y pedidos. Estas líneas estarán atendidas por 22 personas, sin especificar cuántas en cada franja horaria. La valoración resulta deficiente en este punto.

Por lo anteriormente expuesto, FAIN consigue una puntuación de 0,2 puntos en este apartado.”

Alega que en la página 2 del plan operativo, en atención de avisos, indica que el servicio es ininterrumpido incluyendo sábados, domingos y festivos, con lo que no hay franja horaria. De esta manera, considera que no procede especificar el número de personas ya que el servicio es permanente.

“● Procedimiento y medios de atención de avisos urgentes (2 puntos).

FAIN aporta 46 líneas para la atención de todo tipo de avisos, no especifican que sea sólo para avisos y pedidos. Estas líneas estarán atendidas por 22 personas, sin especificar cuántas en cada franja horaria. La valoración resulta deficiente en este punto.

Por lo anteriormente expuesto, FAIN consigue una puntuación de 0,2 puntos en este apartado.”

Reitera lo ya alegado en el punto anterior.

“B) Mantenimiento Preventivo (Plan Operativo): 10 puntos

- *Programa de mantenimiento referido a tareas (6 puntos).*

FAIN diferencia levemente las tareas asociadas al mantenimiento preventivo en 3 grupos: ascensores eléctricos convencionales, ascensores eléctricos sin reductor y ascensor de tracción por cintas sin cuarto de máquinas. Determinan si las tareas son de carácter mensual, trimestral o semestral. Posteriormente, aportan información sobre el contenido de cada una de las tareas asociadas al preventivo. Exponen la consideración de tomar al servicio de mantenimiento para los ascensores del SNS-O como prioritario. Esta última aportación mejora su valoración.

Por lo anteriormente expuesto, FAIN consigue una puntuación de 3 puntos en este apartado.”

Señala que en la página 1 de la memoria explicativa del mantenimiento preventivo, en su último párrafo, se indica que “*realizaremos un plan de mantenimiento técnico-legal específico para cada uno de los equipos objeto de contrato*”, debido a que las tareas preventivas deben ajustarse al estado de cada uno de los equipos, considerando que esto supone una mayor calidad de servicio.

- *Sistema de supervisión y control de las instalaciones (4 puntos).*

FAIN se limita a decir que se controlan y supervisan mediante un registro informatizado a través de la aplicación Airwath (Agent) instaladas en las PDAs de los técnicos, que es una aportación correcta, pero faltan detalles al respecto para poder valorar más positivamente.

Por lo anteriormente expuesto, FAIN consigue una puntuación de 2 puntos en este apartado”

Señala que en las páginas 6 y 7 del plan operativo se realizan una serie de capturas de pantalla que reflejan toda la información que el técnico recibe, sin que se indique qué detalles faltan al respecto. No obstante, manifiesta que pueden aceptar la valoración, ya que efectivamente podrían haber más detalles a las propias capturas.

“C) Mantenimiento Correctivo: 14 puntos

- *Programa de mantenimiento correctivo de las instalaciones (4 puntos).*

Respecto al control interno de los trabajos de mantenimiento correctivo, FAIN se limita a decir que, en los días posteriores a la reparación, los mismos técnicos harán un seguimiento de la misma, y si se dan más de 3 incidencias al mes, se duplicará la frecuencia de revisión. El procedimiento sobre este control no lo detallan por lo que no se ha valorado positivamente.”

Alega que en la página 1 de la memoria explicativa del mantenimiento correctivo, en el apartado de correctivo por averías, en su segundo párrafo, se indica que se hará un informe mensual de las averías registradas en los partes, indicando en la página 2 toda la información que recogen los mismos, por lo que no entienden ese “procedimiento detallado”, ya que el mismo queda reflejado en la página 3 del plan operativo.

“Sobre los trabajos estructurados, FAIN solo aporta una lista de códigos de diferentes tipos de avería comunes para todo tipo de elevadores eléctricos/hidráulicos. No los definen por tipo de ascensor.”

Aduce que no entienden qué aporta a la calidad del servicio que la propiedad distinga el código avería en función de la tipología del ascensor.

“Tampoco aportan manuales de reparación, sólo la codificación de las averías comentada anteriormente, ni detallan cómo proceden en la resolución de correctivos derivados de los preventivos.

Por lo anteriormente expuesto, FAIN consigue una puntuación de 1,7 puntos en este apartado.”

Indica que el mismo queda reflejado en la página 3 del plan operativo.

“● Informe técnico del estado actual de las instalaciones que conforman el Lote objeto de la licitación (10 puntos).

FAIN sólo aporta el anexo I de los ascensores incluidos en el lote, añadiendo el estado del mismo (B, R y M), e indicando que la revisión se realizará visualmente, sin aportar ni fallos ni aspectos a mejorar de cada instalación. Tampoco se indica qué puntos han chequeado, ni aportan datos técnicos de los equipos (además de los ya indicados en el propio Anexo I), ni imágenes de los equipos.

Por lo anteriormente expuesto, FAIN consigue una puntuación de 1,5 puntos en este apartado.”

Alega que sólo el mantenedor actual tiene la capacidad de realizar una exploración detallada de los mismos basada en su experiencia, siendo inviable parar cada ascensor una hora para realizar un informe de mayor calado.

“D) Incorporación de herramientas o plataformas online: 10 puntos

- *Herramienta de realización, control y gestión de avisos. (3 puntos).*

Las herramientas descritas por FAIN son en tiempo real. En la aplicación, a la que tienen acceso sus propios técnicos, pueden ver: información del equipo, recepción de avisos de avería, seguimiento de preventivos, geolocalización del técnico y equipos. No se dice nada más, por lo que falta algo de información al respecto, aunque en general está bien.

Por lo anteriormente expuesto, FAIN consigue una puntuación de 2,5 puntos en este apartado.

- *Poner a disposición del SNS-O un teléfono de atención de avisos gratuito (2 puntos).*

FAIN aporta un número de atención (914093101-902109625), siendo este último de tarificación especial, pero se requería poner a disposición del SNS-O un número gratuito (900).

Por lo anteriormente expuesto, FAIN consigue una puntuación de 0 puntos en este apartado.

- *Dar acceso a una plataforma online para la consulta de información, gestión y control del servicio de mantenimiento, accesible para el centro usuario, y así poder disponer de información relevante para la gestión y control del Servicio de mantenimiento (5 puntos).*

Las herramientas aportadas por FAIN son en tiempo real.

Descripción de la plataforma con acceso a histórico de incidencias: sí. Estado de los avisos: sí. Estado de la instalación: sí. Fecha próximas intervenciones: sólo

OCA. Indisponibilidad acumulada: no (sólo por informes). Actas de industria: sí. Presupuestos aceptados: sí. ofertas pendientes de aceptar: sí. técnico asignado a la instalación: no. Material utilizado: no, acceso a partes, no. Bastante aceptable, pero sin aportar un usuario de pruebas, requerido para la valoración de este punto, no se ha podido verificar el funcionamiento de la interfaz, por lo que baja su valoración.

Por lo anteriormente expuesto, FAIN consigue una puntuación de 3 puntos en este apartado.”

Rechaza la penalización por no poder verificar el funcionamiento de la interfaz, aduciendo que eso debe realizarse in situ, puesto que no existe la posibilidad de presentar ninguna aplicación mediante la licitación, lo que no da lugar a bajar la valoración.

Solicita, atendiendo a lo expuesto, que sea reconsiderada la puntuación obtenida y, en consecuencia, su posicionamiento en los lotes 1 y del 4 al 7.

QUINTO.- Con fecha 19 de septiembre se requirió al órgano de contratación la aportación del correspondiente expediente así como, en su caso, de las alegaciones que estimase convenientes, en cumplimiento del artículo 126.4 de la LFCP.

Transcurrido el plazo de dos días hábiles legalmente previsto, se reiteró la solicitud con fecha 22 de agosto, advirtiéndose que el plazo de resolución de la reclamación quedaba en suspenso hasta la aportación completa del expediente durante un plazo máximo de cinco días naturales contados desde el mismo día de la notificación del requerimiento, así como que, transcurrido dicho plazo sin que se hubiera aportado aquel, se continuaría con la tramitación de la reclamación, y que las alegaciones que pudieran formularse extemporáneamente no serían tenidas en cuenta para la adopción del acuerdo correspondiente.

Finalmente, el 26 de septiembre el órgano de contratación aportó el expediente de contratación y presentó un escrito de alegaciones, en cumplimiento del artículo 126.4

de la LFCP, donde señala que, en cuanto a la legitimación, no consta tampoco en esta ocasión documento alguno que acredite la representación del compareciente y la justificación de la legitimación activa para la interposición de la reclamación, tal y como exige el artículo 126.2 de la LFCP.

Igualmente, señala que, en relación con los argumentos contenidos en la reclamación especial, se adjunta informe emitido por el personal técnico del Servicio de Infraestructuras del SNS-O, a los efectos de rebatir aquellos, solicitándose la desestimación de dicha reclamación.

En dicho informe se indica lo siguiente:

1ª. Sobre la puntuación obtenida de 1,7 puntos en el apartado “Organización de la empresa para la atención específica del servicio a prestar al SNS-O”.

1.1 Respecto a que en la oferta se indica que hay dos zonas subdivididas en tres subzonas asistidas por 2 supervisores y 3 técnicos, con lo que quedan perfectamente definidas las mismas, así como que *“debido a nuestra cantidad de zonas (...) los técnicos asignados al contrato están siempre cerca de los edificios del SNS-O (...)”*, señala que en su cuadrante muestra la división de zonas de la siguiente manera:

ZONAS	SUBZONAS	JEFES TÉCNICOS	EQUIPO
ZONA PAMPLONA	Z311-Z312-Z313	2 supervisores	3 técnicos
ZONA EXTERIOR	Z314-Z315-Z316	2 supervisores	3 técnicos

Alega que no se aporta más información sobre las zonas, sino sólo una codificación interna de la que no aportan más información, con lo que no puede corroborarse si, tal y como exponen, los técnicos asignados al contrato están siempre cerca de los edificios del SNS-O y si su reparto es adecuado para dar un servicio de calidad.

Señala que, si se compara su oferta con la de otros licitadores, se echan en falta, por ejemplo, mapas de la respectiva zonificación (o por lo menos, diferenciación de zonas de la misma manera a como está diferenciada en el propio SNS-O: Hospitales, Atención Primaria, Área de Estella, Área de Tudela, o nombrando alguno de los municipios principales ubicados dentro de cada una de ellas) y un listado de los técnicos designados en el contrato que darán cobertura en el mantenimiento de los elevadores incluidos dentro de cada una de las zonas.

Manifiesta que sin la aportación de estos datos no puede tenerse una idea de si la proporcionalidad de personal frente al número de ascensores a mantener es coherente y adecuada, lo que hace que su puntuación tenga que ser necesariamente mucho más baja que la de otras empresas licitadoras.

1.2 Respecto a que en la oferta se indica que son 2 jefes técnicos y 3 técnicos, con lo que hace 8 oficiales de primera, alega que les vuelven a remitir a la tabla anterior, donde no se pone expresamente que sean “jefes técnicos”, como indican en sus alegaciones, sino “Supervisores” de zona, ni tampoco se especifica en ningún punto de la memoria presentada las funciones que desempeñará cada uno de los recursos personales requeridos por contrato como para determinar que estos jefes técnicos acometerán tareas de mantenimiento correspondientes a los técnicos oficiales.

Por tanto, con la información aportada suponen que los supervisores aportados realizarán las funciones designadas a un técnico oficial de mantenimiento, preguntándose quién desempeñará la función que le correspondería al Supervisor/encargado requerido en ese caso.

Alega que, además, teniendo en cuenta el argumento del recurrente, el contrato en este caso carecería de Supervisores/encargados, incumpliendo de este modo los mínimos requeridos en las prescripciones técnicas: 1 oficial de mantenimiento por cada 30 aparatos elevadores, 2 encargados/supervisores, 2 técnicos comerciales y un gestor Delegado. Además, en su argumentación tampoco hacen referencia a la falta de

aportación de un gestor técnico comercial de contrato, cuando lo requerido eran 2, como se expone en el informe de valoración.

1.3 En cuanto a que la indicación contenida en el plan operativo relativa a que como consecuencia de la proximidad de los técnicos a los edificios los tiempos se ven reducidos con respecto a los tiempos estándar marcados por la compañía en su memoria preventiva no es una falta de rigor sino un compromiso en la mejora del servicio, alega que esta argumentación no refleja la realidad de la oferta presentada.

Así, señala que en ningún momento se puede leer la indicación que exponen en su argumentación, sino que sólo indican que *“siempre están cerca de los edificios del SNS-O por lo que la atención de avisos es muy rápida”*, no haciéndose referencia expresa a su memoria preventiva, ni a la reducción de tiempos estándares marcados por la compañía, en contra de lo que indican en sus alegaciones. Entienden que, si en realidad se hubiera querido comprometer la empresa en una mejora en sus tiempos estándar para el presente concurso, lo deberían haber indicado expresamente en la memoria organizativa, no indicándose nada al respecto.

Respecto a los tiempos de respuesta en incidencias, señala que si bien los términos utilizados no se ajustan exactamente a lo definido en los pliegos, podemos interpretar un aviso como una incidencia o avería, y una emergencia como una avería urgente o un atrapamiento, pero se observa claramente esta discrepancia en la información aportada en cuanto a los tiempos de respuesta, de forma que, aunque cumplen con el mínimo exigido, no se sabe con exactitud cuáles serán de aplicación durante la ejecución del contrato, si los de la memoria organizativa o los indicados en la memoria de correctivo.

Señala que estas incongruencias en la información, junto con la falta de detalle de la misma, hace que sea difícil corroborar la adecuación de la oferta del servicio prestado a las necesidades del SNS-O, entendiéndose como falta de rigurosidad. Incluso la información aportada en las diferentes memorias no ha seguido el orden indicado para la valoración de ofertas, lo que hace más compleja la búsqueda de información

exacta en todas ellas sobre los puntos a valorar dentro de las mismas. Tanto es así, que en algunos casos se duplica una misma información aportada presentando ambigüedades, como es el caso del personal designado al contrato, tal y como se expone en la página 6 del informe.

Manifiesta que esta falta de rigor en la elaboración de la oferta puede verse reflejada en otros aspectos como, por ejemplo, el haberse referido a la Agencia Tributaria de Madrid, en vez de al SNS-O, como se observa en la página 4 de la memoria organizativa.

1.4 Respecto a la valoración del software de mantenimiento, en la que el reclamante manifiesta que las capturas aportadas explican su funcionamiento pero que la valoración sólo se puede realizar in situ, alega que con los pantallazos que han aportado en su oferta, en los que se muestran las diferentes pantallas del software implementado en las PDAs de los técnicos, no queda claro si el reparto de avisos o de tareas es eficiente ni adecuado, ya que no aporta nada al respecto del procedimiento seguido por la empresa para la resolución de incidencias.

Manifiesta su acuerdo con el reclamante en que una valoración de un software es preferible realizarla visualizando la propia herramienta, razón por la que se pedía un usuario y contraseña de pruebas para la comprobación de los softwares de gestión de mantenimiento, lo que no se ha aportado para poder valorar con fundamento las herramientas en cuestión, sino que tal y como exponen en la página 24: *“Que, en caso de ser adjudicatarios, Fain Ascensores se compromete a que, a petición de la propiedad, facilitará acceso mediante usuario, a los informes y la documentación generada por el mantenimiento a través de internet, siendo esta actualizada en tiempo real”*.

2ª. Sobre la puntuación obtenida de 1 punto en la valoración del criterio “Localización y distribución geográfica de las rutas de mantenimiento”.

Argumenta que la incorporación de herramientas de geolocalización es de gran utilidad en el caso de la resolución de incidencias relacionadas con un correctivo inmediato, averías, etc., puesto que ocurren intempestivamente y eso implica que no se pueda hacer una planificación de resolución de las mismas puesto que no se sabe con certeza en qué momento se van a dar. En cambio, aquí tratamos el tema de las rutas del mantenimiento preventivo, más relacionado con el hecho de que el reparto de técnicos esté bien distribuido en las zonas geográficas óptimas para el SNS-O y que la proporción de técnicos por zona de actuación sea la adecuada. Como se ha comentado en el primer punto, poca información se da sobre estas zonas y no hay un listado específico de los técnicos correspondientes a cada una de ellas. Tampoco se aportan franjas horarias de los trabajos. Tal y como se indica en los criterios de valoración “*se valorará que la zonificación del servicio permita una mejor atención de los avisos*” y en cuanto al preventivo “*valorándose los diferentes puntos de partida de los técnicos (origen y puntos intermedios si los hubiera) así como los recorridos y rutas del mantenimiento dentro de las zonas geográficas...*”. Además, el propio reclamante alega que “*las rutas de mantenimiento preventivo no quedan relacionadas con los mantenimientos preventivos del SNS-O*” lo cual no tiene sentido en su argumentación.

Concluye que, al no haber indicación alguna sobre la zonificación, puntos de partida de los técnicos, existencia de puntos intermedios y relación de franjas horarias, que es precisamente lo solicitado para la valoración de este punto, procede valorar como nula esta parte, otorgando 1 punto a la parte de resolución de averías (avisos).

3ª. Sobre la puntuación obtenida de 0,4 puntos en la valoración del apartado “Transporte del personal técnico para la atención de los aparatos elevadores a mantener y medios utilizados por los técnicos”.

3.1 Señala que si observamos la parte de su oferta relativa al personal asignado, tenemos que hacer nuestras propias cuentas para comprobar que el oficial de primera dedicado al preventivo está dotado de vehículo, los dos oficiales dedicados al correctivo están dotados de vehículo y el responsable de guardia también lleva coche, pero del resto de personal no se indica la dotación con vehículo, por lo tanto, ni es cierto que

cada uno de ellos disponga de vehículo, ni queda acreditada sobradamente el cumplimiento con ese mínimo de 4 vehículos. En cualquier caso, cumple con el mínimo, que era prescripción. Además, volviendo a la falta de rigurosidad de la información aportada que se indicaba en la página 4 del informe, viendo este listado de personal designado en este punto y comparándolo con el cuadrante tratado en la primera alegación, se plantea la duda de si los técnicos de cada zona están dedicados al preventivo, al correctivo, si actúan en cada una de las zonas o para el conjunto del contrato, sus franjas horarias, etc., es decir, que nada queda del todo claro.

Alega que, además, si comparamos su exposición del asunto con cómo han desarrollado este mismo punto otras empresas que han aportado listados exhaustivos de su flota, con matrículas, año de matriculación, técnico al que corresponde, marca, modelo, zona de actuación e incluso clasificación ambiental, observamos grandes deficiencias de información en el desarrollo de este punto en concreto.

3.2 Señala que lo mismo ocurre con el siguiente punto de sus alegaciones relacionado con el resto de medios técnicos puestos a disposición, respecto a la valoración de su memoria “... *aporta información genérica para cumplir con lo exigido en los pliegos*”, *con lo que puede ser complementaria o no, pero no insuficiente*”.

Así, en comparación con lo presentado por otras empresas licitadoras respecto a herramientas, maquinarias, dispositivos, etc. con los que se va a dotar a los técnicos para la ejecución del contrato, la información aportada por FAIN se limita a citar lo exigido obligatoriamente, sin aportar más datos, ni marcas ni modelos de las herramientas, ni otros datos que pudieran resultar de interés (salvo por la parte de los EPIs, que es la más desarrollada a pesar de no requerirse). Por tanto, la información aportada resulta insuficiente para poder valorar con mayor puntuación su propuesta frente a la de otras empresas licitadoras.

4ª. Sobre la puntuación obtenida de 0,2 puntos en el criterio “Detalle del servicio de recepción de avisos y pedidos”.

Señala que el hecho de que el servicio sea ininterrumpido y permanente es independiente de la relevancia que tiene el número de personas dedicado que ocupen cada turno o franja horaria. Así, como es lógico, es necesario que durante el día haya más personal dedicado a la recepción de avisos que durante la noche, dado que el uso de los ascensores se incrementa considerablemente (por ejemplo, los centros de salud de Atención Primaria normalmente tienen horario solamente diurno), y por tanto, se darán más avisos que durante la noche, independientemente de la atención 24 horas. Será necesario para cubrir correctamente la demanda de avisos de las horas punta tener más personal en esos turnos que por la noche. Por tanto, al contrario de lo que alegan, sí procede ser especificado.

Manifiesta que tampoco se especifica nada sobre prioridades según el tipo de aviso, cuando otras empresas han catalogado como prioritarios los atrapamientos en cabina, por ejemplo.

5ª. Sobre la puntuación obtenida de 0,2 puntos en el apartado “Procedimiento y medios de atención de avisos urgentes”.

Señala que, dado que las alegaciones del reclamante son exactamente las mismas que en el apartado anterior, procede también exponer la misma justificación que en el punto anterior, ratificando que la puntuación obtenida es coherente con la oferta presentada, además de que no se indica nada del procedimiento o protocolo a seguir por la empresa para la resolución de la avería urgente.

6ª. Sobre la puntuación obtenida de 3 puntos en el “Programa de mantenimiento referido a tareas”.

Señala que el mantenimiento técnico-legal de las instalaciones es una de las partes del mantenimiento exigido en las prescripciones técnicas, por lo que, al ser de obligado cumplimiento según norma, la calidad de servicio no resulta relevante.

En cambio, sí que resultan relevantes las diferentes tareas dentro de las inspecciones y revisiones comprendidas dentro del mantenimiento preventivo, las cuales pueden ser más o menos exhaustivas en función de lo que cada empresa decida, más allá de cumplir con lo exigido por normativa en el técnico-legal.

Señala que esto es lo que se ha valorado de la oferta presentada por FAIN, la cual se considera apropiada, tal y como se expone en el informe de valoración.

Sin embargo, al igual que en anteriores ocasiones, la comparación de su oferta con la de otras empresas licitadoras que han aportado más grado de detalle en la descripción de las tareas asignadas a cada una de las revisiones, adjuntando gráficos complementarios, tablas, organigramas, ejemplos de certificados expedidos, etc., hace que éstas hayan obtenido mayor puntuación que la oferta de FAIN, como es lógico.

7ª. Sobre la puntuación obtenida de 2 puntos en el apartado “Sistema de supervisión y control de las instalaciones”.

Señala que el reclamante se muestra conforme con la puntuación obtenida, por lo que no procede realizar ninguna alegación al respecto.

8ª. Sobre la puntuación obtenida de 1,7 puntos en el apartado “Programa de mantenimiento correctivo de las instalaciones”.

Señala que en las páginas 1 y 3 de su memoria lo que vemos en lo que se define como “procedimiento detallado”, es un listado de la codificación de las diferentes averías que pueden darse en los aparatos elevadores, y además observamos cómo ni siquiera hacen distinción entre los de tipo hidráulico y tipo eléctrico. Por tanto, ratificamos que no detallan el procedimiento sobre el control de las averías.

Alega que, además, recoger en un informe las diferentes averías que se hayan dado en los aparatos elevadores según los partes registrados es algo básico en el mantenimiento correctivo. Otra cosa sería si detallasen un procedimiento de

identificación de averías recurrentes, si procediesen al análisis de las mismas para identificar su origen, para, por ejemplo, poder anticiparse al fallo, tal y como han expuesto en este punto otras empresas licitadoras, con lo que hubiesen obtenido mayor puntuación.

En cuanto a la identificación de averías (y su consecuente codificación y clasificación) según el tipo de aparato elevador, se indica en la reclamación que *“no entendemos qué relación en la calidad el servicio puede dar el que la propiedad distinga el código de avería en función de la tipología del ascensor”*.

Se alega al respecto que si una empresa mantenedora tiene identificados los fallos, codificados y clasificados según la tipología de máquinas incluidas en el servicio de mantenimiento, puede generar un registro histórico de datos, que cuanto más detallado y exhaustivo sea, a través de herramientas de análisis que a día de hoy nos permiten tratar la información, podría generar unos protocolos específicos para cada tipología de fallo que, entre otras cosas, con su estandarización, les permitiría reducir los tiempos de intervención para la resolución de averías, estando este concepto directamente ligado con la calidad del servicio prestado y siendo de gran interés para la propiedad contratante.

9ª. Sobre la puntuación obtenida de 1,5 puntos en el apartado “Informe técnico del estado actual de las instalaciones que conforman el Lote objeto de la licitación”.

Alega, en primer lugar, que se indicó el personal de mantenimiento del SNS-O con el que ponerse en contacto para la realización de estas inspecciones, por lo que todo licitador podría acudir a ellos para realizarlas sin inconveniente alguno. Además, la gran mayoría de los elevadores del SNS-O están ubicados en lugares de pública concurrencia, por lo que se pueden inspeccionar visualmente y pueden hacerse fotografías de los mismos.

Señala que el alcance de la revisión realizada depende de la propia empresa, no definiéndose en pliegos que tuviera que ser una exploración detallada, ni que tuviese que pararse el ascensor una hora para su revisión, ni se considera necesario.

Manifiesta que la presentación de las tablas del Anexo 1 en las que se han añadido unas columnas en las que se indica el estado de los mismos clasificados como “B”, “R” y “M” resulta del todo insuficiente como para poder haber valorado de mejor manera este apartado.

Respecto al argumento de que sólo el mantenedor actual tiene la capacidad de realizar una exploración detallada de los aparatos, simplemente añadir que la reclamante es la actual mantenedora de los ascensores RAE 20967 y RAE 20968 del HUN, correspondientes al lote de ANSAL (lote 6), y lo que han presentado para este lote en concreto es la misma tabla pobre en información, cuando según ellos mismos podrían haber hecho una exploración detallada de los mismos.

10ª. Sobre la puntuación obtenida de 3 puntos en el apartado “Herramienta de realización, control y gestión de avisos”.

Alega que, como se ha señalado con anterioridad, para la valoración de este punto se solicitaba un acceso de prueba a la plataforma, en base al grado de facilidad de uso de su interfaz.

Así, tal y como han hecho otros licitadores, bastaba con plasmar un usuario y contraseña de prueba en esta última memoria para la comprobación de la interfaz in situ. Dado que estos no han sido facilitados, se han considerado los pantallazos aportados en la memoria de la plataforma en cuestión para poder valorar la oferta de alguna manera.

El informe, por lo tanto, se ratifica en las puntuaciones que fueron otorgadas a las ofertas presentadas por la empresa reclamante.

SEXTO.- El 27 de septiembre se dio traslado de la reclamación a las demás personas interesadas para que alegasen lo que estimasen oportuno, conforme a lo dispuesto en el artículo 126.5 de la LFCP, habiéndose presentado un nuevo escrito de alegaciones por parte de la mercantil reclamante donde se rebaten las realizadas por el órgano de contratación, solicitándose que se desestime el informe técnico presentado por el mismo, así como que se valoren sus ofertas con un mínimo de 25 puntos.

Igualmente, con fecha 2 de octubre SCHINDLER, S.A. presentó un escrito de alegaciones donde señala que el informe técnico emitido el 4 de julio es conforme a derecho en todo su contenido y, concretamente, conforme a la LCPS, por lo que la revisión de la puntuación instada carece de fundamento legal. Igualmente, señala que las previsiones de los pliegos fueron conocidas por todos los licitadores y aceptadas por los mismos sin salvedad o reserva alguna, sin que conste que el reclamante los impugnara, por lo que queda vinculado a ellos sin poder alegar la irregularidad de ninguna de sus cláusulas. Manifiesta que los pliegos establecen que la puntuación mínima por debajo de la cual se excluye la oferta son 25 puntos en los criterios sometidos a juicios de valor. Asimismo, señala que el escrito presentado por el SNS-O no constituye un nuevo informe técnico, sino que es un análisis pormenorizado del informe técnico, ya de por sí detallado, en el que se puntuaban cada uno de los apartados. Concluye que los motivos por los que las ofertas del reclamante obtuvieron una puntuación tan exigua quedan patentes en cada uno de los apartados de dicho informe, que incluso pone en duda la posibilidad de que con esta oferta puedan realizarse los trabajos objeto de contratación. Solicita, por ello, la desestimación de la reclamación especial interpuesta.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO.- El SNS-O es un organismo autónomo adscrito al Departamento de Salud, por lo que se encuentra sometido a la LFCP en virtud de lo dispuesto en su artículo 4.1.b), siendo susceptibles de reclamación ante este Tribunal los actos de trámite o definitivos que excluyan a los licitadores, conforme al artículo 122.2 de la misma ley foral.

SEGUNDO.- La interposición de la reclamación se ha realizado en la forma y dentro del plazo legalmente previstos en los artículos 126.1 y 124.2.b) de la LFCP.

TERCERO.- En cuanto a la legitimación del reclamante, aun cuando no se formula como causa de inadmisión, se alega por el órgano de contratación la falta de aportación, con el escrito de interposición, del documento que acredite la representación del compareciente y la justificación de la legitimación activa para la interposición de la reclamación, de conformidad con lo exigido en el artículo 126.2 de la LFCP, motivos que podrían conllevar, en consecuencia, la inadmisión de la reclamación, de conformidad con lo previsto en el artículo 127.3.b) de la misma ley foral, lo que obliga a su análisis con carácter previo a las cuestiones de fondo, cuyo examen devendría innecesario en caso de prosperar.

Pues bien, idénticos argumentos fueron esgrimidos por el órgano de contratación con ocasión del anterior recurso presentado por esta misma licitadora frente a la exclusión de sus ofertas, habiendo sido desestimados en el Acuerdo 66/2023, de 8 de septiembre, de este Tribunal, con la siguiente fundamentación: *“TERCERO.- En cuanto a la legitimación del reclamante, se alega por el órgano de contratación la falta de aportación, con el escrito de interposición, del documento que acredite la representación del compareciente y la justificación de la legitimación activa para la interposición de la reclamación, de conformidad con lo exigido en el artículo 126.2 de la LFCP.*

Efectivamente, el artículo 126.2 LFCP, cuando regula el contenido del escrito de reclamación, contempla, entre otros extremos, la obligación de aportar el documento que acredite la representación del compareciente y justificación de la legitimación activa para la interposición de la reclamación; disponiendo, en su apartado tercero, que si la reclamación fuese incompleta se otorgará un plazo de subsanación de dos días hábiles.

Pues bien, en la presente reclamación se hace constar su formulación por D. José Fermín Carroza Larrea, en calidad de Director de Delegación de FAIN en Navarra, no aportándose documento alguno que acredite tal condición ni que ostente la

representación de la empresa reclamante. Sin embargo, el escrito fue presentado por vía telemática a través del Portal de Contratación con el certificado electrónico de la propia empresa, sistema válido, a tenor de lo dispuesto en los artículos 9.2.a) y 10.2.a) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, para acreditar, tanto su identidad, como la autenticidad de la expresión de su voluntad.

De este modo, habiéndose acreditado, a través de la presentación de la reclamación de forma telemática con uso del certificado electrónico de la persona jurídica interesada, no sólo su identidad, sino también su voluntad de recurrir el acto objeto de reclamación, ha de entenderse debidamente cumplimentada la exigencia del artículo 126.2 LFCP, sin necesidad de requerir su subsanación.

Igualmente, cabe destacar que la mencionada persona física, D. José Fermín Carroza Larrea, fue la que, en el procedimiento de licitación, presentó las ofertas en representación de FAIN ASCENSORES, S.A., tal y como consta en el expediente de contratación, habiéndose admitido dicha representación por el órgano de contratación, de manera que no existe razón para cuestionar ahora la misma.

Por otra parte, en relación con la justificación de su legitimación activa para la interposición de la reclamación, la misma deriva, de manera indubitada, del acto objeto de impugnación, que viene constituido por la exclusión de las ofertas formuladas por el reclamante a diversos lotes del contrato y de su afectación consiguiente e indiscutible en su esfera jurídica.

Así lo viene entendiendo este Tribunal en supuestos análogos, pudiéndose citar al respecto el Acuerdo 57/2023, de 27 de julio, conforme al cual: “Como recordamos en nuestro Acuerdo 91/2021, de 10 de septiembre, que “la decisión acerca de la legitimación del reclamante debe adoptarse de forma casuística, mediante el examen del caso concreto, debiéndose atender al principio “pro actione”, que en el ámbito subjetivo en el que nos encontramos se traduce en un criterio de “in favor legitimationis”, de manera que, en principio, debe de partirse de la base de que, como norma general, ante la duda, debe ser reconocida legitimación en el recurrente, tendente a admitir el recurso de que se trate. Si bien, también advertimos, que incluso en los casos de reconocimiento de legitimación amplia, siempre resulta necesario acreditar el beneficio de índole material o jurídica, o la evitación de un perjuicio,

afectado por la resolución del recurso, acordando el Tribunal la inadmisión del mismo, en caso contrario. Es decir, lo relevante a efectos de que exista esta legitimación es que exista un interés directo o indirecto con el resultado del recurso especial, de manera que la actuación impugnada pueda repercutir de manera clara y suficiente en la esfera jurídica de quien acude al proceso y no simplemente de forma hipotética o previsible.”

Pues bien, en el supuesto analizado, olvida el órgano de contratación que el objeto de la reclamación es la exclusión de su oferta y no la decisión de adjudicación, siendo evidente que la estimación de la misma le reportaría un beneficio directo y real o, lo que es lo mismo le evitaría un perjuicio de las iguales características, por cuanto continuaría en el procedimiento pudiendo optar a la adjudicación del contrato. De hecho, como apuntamos en nuestro Acuerdo 18/2023, de 20 de febrero, la decisión de excluir las ofertas que formulen las personas licitadoras en el marco de un procedimiento de adjudicación de un contrato público se enmarca dentro de los actos de trámite que determinan la imposibilidad de continuar el procedimiento, pues lo cierto es que el rechazo de la oferta impide a los candidatos continuar en éste, mereciendo, por tanto, la calificación de acto de trámite cualificado y, por ello, susceptible de reclamación especial, debiendo reconocerse consecuentemente legitimación al licitador excluido para su impugnación.

Procede, en consecuencia, también la desestimación de esta causa de inadmisión y, por tanto, entrar, ahora si, en el análisis de las cuestiones de fondo planteadas en la reclamación interpuesta.”

De igual manera, en el supuesto sometido a nuestra consideración la legitimación del reclamante resulta patente y manifiesta, razón por la que no se estima necesario requerir la subsanación de la misma al objeto de su acreditación, conforme a lo que prevé el artículo 126.3 de la LFCP, no existiendo impedimento formal, por tal motivo, para su tramitación”.

Consideraciones que no cabe sino reiterar en este caso, por cuanto la interposición de la presente reclamación se ha realizado de igual manera, vía telemática a través del Portal de Contratación de Navarra, con el certificado electrónico de la propia empresa, y resulta igualmente indubitada la legitimación de la reclamante, al tratarse del mismo acto objeto de reclamación, constituido por la exclusión de las

ofertas formuladas por el reclamante a diversos lotes del contrato, de donde sólo puede concluirse la inexistencia de impedimento formal, por tal motivo, para su tramitación.

CUARTO.- La reclamación se fundamenta en la infracción de las normas de publicidad, concurrencia y transparencia en la licitación o adjudicación del contrato y, en particular, de los criterios de adjudicación fijados y aplicados, conforme a lo dispuesto en el artículo 124.3.c) de la LFCP.

QUINTO.- Con carácter previo al examen de las cuestiones de fondo planteadas, no pueden pasarse por alto las alegaciones formuladas por el propio reclamante en el trámite de audiencia concedido en el procedimiento de tramitación de la presente reclamación a las demás personas interesadas, dada su absoluta improcedencia.

A este respecto, debemos recordar que, conforme a lo dispuesto en el artículo 126.5 de la LFCP *“Recibido el expediente administrativo o la documentación del contrato, la reclamación se notificará a las demás personas interesadas para que en el plazo de tres días hábiles aporten las alegaciones o pruebas que estimen oportunas”*.

En el caso examinado, concedido dicho trámite de audiencia a los terceros interesados, la propia empresa reclamante presentó un escrito de alegaciones en el que contradecía, a su vez, el informe técnico aportado por el órgano de contratación junto con sus propias alegaciones, aprovechando dicho trámite de audiencia, dirigido a los restantes interesados en el procedimiento, distintos del reclamante y del órgano de contratación, para efectuar una suerte de réplica de las alegaciones del órgano de contratación, carente de toda cobertura legal.

En este sentido, este Tribunal ya se ha pronunciado sobre la improcedencia de tal actuación. Así, en su Acuerdo 68/2021, de 23 de julio, señaló que *“Con carácter previo al análisis de las cuestiones de fondo planteadas, este Tribunal debe pronunciarse sobre la admisión del escrito de alegaciones presentado por el propio reclamante en el trámite de alegaciones a otros interesados en el procedimiento de reclamación sustanciado en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 126.5 LFCP.*

Trámite cuyos destinatarios son el resto de licitadores que participan en el procedimiento que nos ocupa, pues así lo determina dicho precepto cuando indica que “Recibido el expediente administrativo o la documentación del contrato, la reclamación se notificará a las demás personas interesadas para que en el plazo de tres días hábiles aporten las alegaciones o pruebas que estimen oportunas”; quedando así, fuera de toda duda, que dicho trámite tiene como finalidad que el resto de personas interesadas manifiesten las consideraciones que estimen oportunas en relación, precisamente, con la reclamación interpuesta, pero en modo alguno que el propio reclamante amplíe las alegaciones formuladas en el escrito de reclamación, pues admitir tal posibilidad, una vez precluido el plazo de interposición, situaría a la entidad contratante y al resto de interesados en una evidente situación de indefensión, amén de conculcar el carácter contradictorio del procedimiento de reclamación regulado en nuestra LFCP.

De hecho, así lo hemos manifestado en reiteradas ocasiones – por todos, Acuerdo 74/2020, de 4 de septiembre – donde señalamos que “Así, habiéndose incorporado al expediente la información adicional solicitada, el análisis sobre la admisibilidad de las nuevas alegaciones formuladas – a la que se opone la tercera interesada que ha comparecido en el presente procedimiento – debe partir de la regulación contenida en el artículo 126 LFCP que, en relación con el procedimiento de reclamación ante este Tribunal, sólo prevé que el órgano de contratación aporte sus alegaciones en el plazo de dos días hábiles, tras lo cual se da traslado al resto de interesados, sin contener ninguna referencia o posibilidad de realizar alegaciones complementarias.

Partiendo de la citada premisa, entre otros, en nuestro Acuerdo 36/2020, de 10 de junio, pusimos de relieve que el silencio de dicha regulación debe ser interpretado en el sentido de excluir tal posibilidad; señalando, al respecto, que nos encontramos ante un procedimiento de trámites tasados y presidido por el criterio de máxima celeridad, en el que se trata de evitar continuos nuevos motivos de oposición y de impugnación entre las partes que llevarían a prolongar excesivamente la duración del procedimiento puesto que la admisión de nuevas alegaciones por una parte, en virtud del principio contradictorio, conlleva necesariamente la obligatoriedad de abrir un nuevo plazo para rebatirlas por las otras partes. Concluyendo que, no obstante, “(...)

tampoco cabe excluir de plano tal posibilidad si bien deberá hacerse con criterios restrictivos y justificados debido a la complejidad del asunto o al conocimiento de nuevos datos que se desconocían en el momento de finalizar el plazo. En estos casos si podría justificarse la admisión de nuevas alegaciones garantizando en todo caso el principio contradictorio, que obliga a oír a todos los interesados en relación con las nuevas alegaciones (...)”.

La aplicación de lo expuesto al supuesto que analizamos nos lleva a inadmitir las alegaciones complementarias aportadas con fecha 20 de agosto por la reclamante, toda vez que, no estando previsto tal trámite en el procedimiento de reclamación especial en materia de contratación pública, su contenido no supone sino una reiteración de los argumentos esgrimidos en el escrito de interposición, no refiriéndose a hechos nuevos, o de nuevo conocimiento, que se desconocían en tal momento procedimental.”. Consideraciones que se reproducen en el Acuerdo 37/2023, de 24 de mayo, de este Tribunal.

Así las cosas, dado que en su nuevo escrito de alegaciones el reclamante no hace sino rebatir las consideraciones técnicas realizadas por el órgano de contratación, sin alusión a ningún hecho nuevo o de nuevo conocimiento que las pudiera justificar, el mismo no puede ser tenido en cuenta para la resolución de la reclamación especial, so pena de vulnerar el principio contradictorio y causar indefensión al resto de partes personadas.

SEXTO.- Entrando, ahora ya sí, al análisis de la cuestión de fondo, constituye el objeto de la presente reclamación el acuerdo de exclusión de las ofertas formuladas por el reclamante para los lotes 1 y del 4 al 7 del contrato de mantenimiento integral de los aparatos elevadores de los centros dependientes del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, por no alcanzar la puntuación mínima exigida en el pliego regulador de la contratación, viniendo a cuestionar el informe de valoración técnica respecto de cada uno de los criterios de adjudicación previstos en el mismo.

En este sentido, este Tribunal ha señalado reiteradamente que la valoración técnica constituye una facultad discrecional, por lo que su resultado está revestido de

una presunción de acierto y veracidad por la independencia y cualificación técnica de quien la emite, si bien su ejercicio está sujeto a determinados límites, entre ellos, su debida motivación, al objeto de poder controlar la legalidad del mismo. Igualmente, hemos indicado que, en casos como el presente, donde existe una puntuación por debajo de la cual las ofertas resultan excluidas, el ejercicio de dicha facultad discrecional debe realizarse con especial cautela, al objeto de no convertir la valoración en una fase de exclusión de las mismas.

A esta doctrina alude el Acuerdo 57/2023, de 27 de julio, al que también se hizo referencia por parte de este Tribunal en su anterior Acuerdo 66/2023, y, conforme al cual *“De igual modo, debemos recordar la doctrina general también reiteradamente expuesta por este Tribunal sobre el alcance y los límites de la discrecionalidad técnica que ampara a la Mesa de Contratación para aplicar los criterios de adjudicación sujetos a juicio de valor o cualitativos – por todos, Acuerdo 14/2023, de 2 de febrero -. Doctrina en cuya virtud dicho órgano goza de un margen para la aplicación de tales criterios, no siendo revisable por este Tribunal lo referido a los juicios técnicos, pero sí ciertos límites generales de la actividad discrecional, como son la competencia del órgano, el respeto al procedimiento establecido y a los hechos determinantes de la decisión, o la adecuación al fin perseguido y a los principios generales del derecho, especialmente, los de igualdad de trato y no discriminación y la interdicción de la arbitrariedad. Asimismo, como bien recordamos entre otras la Resolución 147/2019, de 13 de septiembre, de la Titular del Órgano Administrativo de Recursos Contractuales de la Comunidad Autónoma de Euskadi, el ejercicio de esta potestad discrecional debe respetar su fondo reglado, tal y como éste se deduzca de la descripción del criterio de adjudicación y de las prescripciones técnicas.*

Derivado de lo anterior, también hemos señalado de manera reiterada que los informes técnicos de valoración están dotados de una presunción de acierto y veracidad por la cualificación técnica de quienes los emiten y que solo puede desvirtuarse si se acredita la infracción o el desconocimiento del proceder razonable que se presume en el órgano calificador, bien por desviación de poder, arbitrariedad o ausencia de toda posible justificación del criterio adoptado, bien por fundarse en patente error, debidamente acreditado por la parte que lo alega. Por ello, la función de

este Tribunal en relación con la impugnación de las valoraciones otorgadas a las distintas propuestas no es suplantar el acierto técnico en dicha valoración, sino comprobar que tal valoración se ha ajustado a la legalidad, por ser coherente con el pliego y suficientemente motivada; quedando fuera de este limitado control posible aquellas pretensiones de los interesados que sólo postulen una evaluación alternativa a la del órgano calificador y no estén sustentadas con un posible error manifiesto. Pues, como expone la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Navarra de 24 de febrero, de 2016, al tratarse de un juicio fundado en elementos de carácter exclusivamente técnico, sólo puede ser formulado por un órgano especializado, de tal modo que la revisión de la valoración realizada por el órgano previsto para resolver el concurso sólo puede hacerse cuando los errores o defectos en la valoración, primero, sean ostensibles y manifiestos, y, segundo, no exijan conocimientos técnicos (Cf. STS 29 junio 2005). Pudiendo añadir nosotros que dichos errores "ostensibles, manifiestos y cuya valoración no exija conocimientos técnicos" han de ser, además, relevantes".

Finalmente, y sobre el contenido mínimo que debe satisfacer la motivación de la aplicación de los criterios de adjudicación sujetos a juicio de valor, que debe dar razón del proceso lógico que ha llevado a la adopción de la decisión de tal modo que pueda ser revisada mediante la interposición de un recurso debidamente fundado y facilitar el control del ejercicio de la discrecionalidad técnica, como recuerda la Sentencia del Tribunal Supremo de 24 de julio de 2012, ésta en síntesis debe expresar el material o las fuentes de información sobre las que va a operar el juicio técnico, consignar los criterios de valoración que se utilizarán para emitir dicho juicio técnico y expresar por qué la aplicación de esos criterios conduce al resultado individualizado que otorga la preferencia a un licitador frente a los demás.

En definitiva, pues, como concluye el Tribunal Administrativo de Recursos Contractuales de la Junta de Andalucía en su Resolución 319/2023, de 13 de junio, los criterios evaluables en función de juicios de valor, tienen la peculiaridad de que se refieren en todo caso a cuestiones que, por sus características, no pueden ser evaluadas aplicando procesos que den resultados precisos predeterminables. La esencia de los criterios dependientes de un juicio de valor estriba precisamente en la existencia de una apreciación técnica personal de quien realiza el análisis.

Finalmente, no podemos dejar de aludir a que, cuando como sucede en el supuesto analizado, el pliego – al amparo de lo dispuesto en el artículo 64.4 de la LFCP - establece un umbral o una puntuación mínima por debajo de la cual las ofertas van a ser excluidas, la diligencia en el ejercicio de esta potestad discrecional debe extremarse a fin de evitar excluir ofertas que pudieran satisfacer la necesidad pública perseguida, limitando con ello indebidamente la competencia. Así lo expusimos en nuestro Acuerdo 81/2022, de 16 de agosto: “Debiendo advertirse, de igual modo, que al propio tiempo el pliego establece en su cláusula decimotercera un umbral eliminatorio en los criterios de adjudicación valorables mediante juicio de valor, de forma que la consecuencia de la puntuación atribuida a la reclamante supone su exclusión del procedimiento por un escaso margen, a saber, 29,03 puntos cuando se necesitaban 30 para superar el umbral mínimo establecido en el pliego. Previsión cuyo acomodo en la Directiva 2014/24/UE está confirmado en la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) de 20/9/2018, asunto C- 546/16, ECLI:EU:C:2018:752; si bien, como razona la Resolución 88/2018, de 11 de julio, de la Titular del Órgano Administrativo de Recursos Contractuales de la Comunidad Autónoma de Euskadi, cuando se opte por este sistema, debe extremarse la adecuación del uso de la discrecionalidad técnica en la aplicación de los criterios de adjudicación con efecto eliminatorio, porque sus irregularidades no pueden paliarse en la aplicación de los demás criterios, de tal modo que el licitador ilegalmente perjudicado en la evaluación de algunos criterios podría incluso llegar a ser el adjudicatario tras la valoración global de todos ellos.”

De este modo, entraremos en el análisis de la valoración técnica realizada de la oferta de la reclamante con el alcance limitado de comprobar si resulta acorde con las previsiones del pliego y se encuentra suficientemente motivada o si, por el contrario, incurre en arbitrariedad, en error patente y manifiesto, o en ausencia de la debida justificación, en los términos que han quedado expuestos.

SÉPTIMO.- El reclamante cuestiona la valoración técnica de cada uno de los criterios de adjudicación, por lo que, en nuestro razonamiento, atenderemos a la definición que, de los mismos, realiza el pliego regulador, a la valoración de tales

criterios contenida en el informe técnico, a las objeciones formuladas por el reclamante a dicha valoración y a las alegaciones efectuadas por el órgano de contratación en defensa de la misma.

Comenzando por lo primero, es la cláusula 10.1.A del cuadro de características del contrato la que establece los criterios de adjudicación cualitativos o sometidos a juicio de valor, que se inician por el relativo a:

“a) Organización: Hasta 16 puntos:

Se valorarán los siguientes aspectos:

• *Organización de la empresa para la atención específica del servicio a prestar al SNS-0 (5 puntos).*

o Descripción de la organización del personal técnico de atención de avisos en cada franja horaria en la que estarán disponibles en la delegación o centro de trabajo para la atención específica del servicio, según la proporcionalidad entre aparatos elevadores y personal según los lotes a los que licita.

o El grado de disponibilidad, respecto a los mínimos exigidos, del personal técnico de mantenimiento dedicado a la realización de avisos que estará disponible en la delegación/centro de trabajo para la atención específica del servicio, según los lotes a los que licita.

o Mejor respuesta del personal técnico de mano de obra indirecta de apoyo a los técnicos de atención de avisos dentro de la organización de la delegación/centro de trabajo disponible para la atención específica del servicio.

o Eficiencia del reparto de avisos y cargas de trabajos del mantenimiento preventivo y correctivo para la atención específica del servicio, según los lotes a los que licita”.

El informe de valoración señala que “*La propuesta presentada por FAIN hace una descripción bastante generalista, en la que no se concreta la relación de personal técnico para la atención de avisos en cada franja horaria, se limitan a decir el número*

de técnicos (3 para la zona de Pamplona, 3 para el resto...) sin aportar datos sobre el reparto de zonas, por lo que no se puede tener una idea de si la proporcionalidad de personal frente al número de ascensores a mantener es coherente y adecuada.”

El reclamante alega que en la página 2 del apartado “Plan Operativo” de su oferta, en el primer cuadrante, se indica que hay dos zonas subdivididas en tres subzonas, asistidas por 2 supervisores y 3 técnicos, con lo queda perfectamente definidas las mismas. Asimismo, destaca que su oferta indica “*debido a nuestra cantidad de zonas (...) los técnicos asignados al contrato están siempre cerca de los edificios del SNS- O (...)*”.

El órgano de contratación, por su parte, rechaza que las zonas se encuentren perfectamente definidas, ya que sólo se aporta una codificación interna, Z311-Z112-Z313 y Z314-Z315-Z316, sin más información, por lo que no se puede corroborar que los técnicos asignados al contrato estén siempre cerca de los edificios del SNS-O, y si su reparto es adecuado, a diferencia de otros licitadores que aportan mapas de la respectiva zonificación y un listado de los técnicos que darán cobertura.

Pues bien, este Tribunal comparte la insuficiencia de información apreciada en la valoración técnica, en relación con la organización del personal técnico de atención de avisos, al no aportarse las rutas concretas, con la franja horaria correspondiente y los técnicos asignados a cada una, para poder comprobar y valorar la eficacia de dicha organización, en atención a la proporcionalidad de personal frente al número de ascensores a mantener.

Igualmente, la valoración de las ofertas indica que “*Aportan 6 técnicos oficiales de primera categoría repartidos entre preventivo, correctivo, reparaciones y emergencias, cumpliendo con los horarios y personal mínimo exigidos (1 oficial por cada 30 ascensores), pero se consideran óptimos 2 gestores comerciales y aportan solamente 1.*”

El reclamante alega que en la página 2 del plan operativo, en el primer cuadrante, se indica que son 2 jefes técnicos y 3 técnicos, por lo que en total serían 8 oficiales de primera.

El órgano de contratación rechaza que la oferta los califique expresamente como “jefes técnicos” señalando que los identifica como “supervisores”, y tampoco se especifican las funciones que realizarán. Con la información aportada se deduce que los supervisores realizarán las funciones designadas para un técnico oficial de mantenimiento, por lo que no se sabe quién desempeñará la función de supervisor/encargado, de manera que la oferta carecería de supervisores/encargados, incumpliendo el pliego de prescripciones técnicas que exige la presencia de 2. Además, faltaría por aportar 1 gestor técnico comercial, cuestión respecto a la que la reclamación guarda silencio.

A la vista de la oferta presentada por la reclamante que, efectivamente, contempla 2 supervisores y 3 técnicos para cada zona, no se aprecia error alguno en la interpretación realizada en la valoración técnica, en el sentido de que los técnicos ofertados son los oficiales de mantenimiento y los supervisores son los encargados/supervisores, si bien la deficiencia observada radica en la falta de 1 gestor comercial, cuestión no contradicha por el reclamante.

El informe de valoración también recoge que *“Dan como tiempos de respuesta 30 minutos en caso de resolución de averías y 15 minutos para emergencias/atrapamientos. En la memoria de preventivo estos datos son el doble, por lo que se observa falta de rigor en la información aportada.”*

El reclamante alega que en la página 2 del plan operativo, en el segundo cuadrante, se expone que debido a la proximidad de los técnicos a los edificios los tiempos se ven reducidos con respecto a los tiempos estándar marcados por la compañía en su memoria preventiva. Considera que esto no es una falta de rigor sino un compromiso en la mejora del servicio.

El órgano de contratación considera que, si se hubiera querido ofertar una mejora en los tiempos estándar de respuesta, se debería haber indicado expresamente en la memoria organizativa, lo que no se hizo. Lo que existe es una incoherencia entre la memoria organizativa y la memoria del mantenimiento correctivo, ya que en la primera se indica que el tiempo de respuesta máximo a “averías” es de 30 minutos y a “averías urgentes/atrapamientos” de 15 minutos, mientras que la segunda indica que el tiempo de respuesta máximo a “emergencias” es de 30 minutos y a “avisos” es de 60 minutos, por lo que no puede saberse cuáles serán los tiempos de respuesta durante la ejecución del contrato, amén de que debe acudir a una interpretación de la oferta para concluir que con “avisos” la oferta quiere decir “incidencia o avería”, y con “averías urgentes/atrapamientos” quiere decir “emergencia”.

Este Tribunal comparte la apreciación del informe de valoración técnica sobre la incoherencia de la oferta en este punto referido a los tiempos de respuesta y a su falta de rigor, que impiden conocer los realmente ofertados, sin que de la propuesta formulada quepa interpretar dicha contradicción como una mejora del servicio, a la que de ningún modo se alude en la mima.

El informe de valoración concluye, respecto a este criterio, que *“A pesar de aportar datos sobre el software para la gestión del mantenimiento, no se puede determinar claramente con la información aportada si el reparto de avisos y tareas de mantenimiento es eficiente y adecuado para el cumplimiento con el presente contrato, dado que la información aportada es deficiente e insuficiente.*

Por todo lo anteriormente expuesto, FAIN consigue una puntuación de 1,7 puntos en este apartado”.

El reclamante rechaza esta valoración, señalando que en la página 3 de la oferta las capturas de pantalla de la aplicación dejan claro cómo se realiza la notificación y el reporte de aviso, así como la asignación de técnico. Aduce que la valoración de un software sólo puede hacerse in situ.

El órgano de contratación indica que con las capturas no queda claro si el reparto de tareas o avisos es eficiente, ni adecuado, ya que no recoge nada del procedimiento a seguir para la resolución de las incidencias. Comparte la conveniencia de la evaluación in situ, razón por la cual se solicitaba a los licitadores un usuario y contraseña de pruebas para la comprobación del software, que, en el caso del reclamante, no se aportó en la oferta.

Nuevamente hemos de dar la razón al órgano de contratación respecto a la insuficiencia de la información aportada, no habiéndose facilitado para la valoración una clave de acceso que permitiera la verificación de la aplicación, tal y como exigía el cuadro de características del contrato, en su apartado 8.2, lo que ha obligado a que la valoración del criterio tuviera que realizarse con base en la información deficiente ofrecida por las capturas de pantalla.

Dentro de este mismo criterio de adjudicación, relativo a la “Organización”, el apartado 10.1.A del cuadro de características del contrato contempla la valoración del siguiente aspecto:

“● *Localización y distribución geográfica de las rutas de mantenimiento (5 puntos).*

o Distribución de las zonas de trabajo geográficas del personal técnico de atención de avisos dentro de cada franja horaria en la que estarán disponibles en la delegación o centro de trabajo, para la atención específica del servicio, según los lotes a los que licita. Se valorará que la zonificación del servicio permita una mejor atención de los avisos.

o Descripción detallada aportada sobre las rutas de mantenimiento preventivo, valorándose que los diferentes puntos de partida de los técnicos (origen y puntos intermedios, si los hubiera), así como los recorridos y rutas de mantenimiento dentro de las zonas geográficas, sean adecuadas y óptimas para el servicio que debe prestarse.”

El informe de valoración expresa que *“La zonificación aportada por FAIN (Pamplona, y resto de Navarra, subdivididas en 3 zonas, sin determinar), junto con el dato de ubicación de su sede de Navarra, en Huarte, no resulta suficiente para determinar si es óptima para el correcto mantenimiento de las instalaciones del SNS-O.*

Respecto a la distribución de las rutas del mantenimiento preventivo y sus recorridos, no se puede determinar nada concluyente dado que no han aportado información sobre las mismas. Por tanto, la valoración en este caso es nula.

Por lo anteriormente expuesto, FAIN consigue una puntuación de 1 punto en este apartado.”

Alega el reclamante que en la página 18 del plan operativo, en el recuadro inferior, se indica que todos los vehículos de FAIN están geolocalizados por GPS y conectados a un “video wall” en tiempo real que permite optimizar el tiempo de respuesta. Así pues, en base al compromiso expresado en el recuadro de la página 2, entiende que no procede la valoración con 0 puntos ya que las rutas de mantenimiento preventivo no quedan relacionadas con los mantenimientos preventivos sobre las instalaciones del SNS-O.

El órgano de contratación señala que las rutas de mantenimiento preventivo están relacionadas con el hecho de que el reparto de técnicos esté bien distribuido en las zonas geográficas óptimas para el órgano de contratación y que la proporción de técnicos por zona de actuación sea adecuada, careciendo de relevancia la geolocalización, que puede tener interés para el mantenimiento correctivo, siendo así que, al no recoger la oferta indicación alguna sobre la zonificación, los técnicos de cada zona, ni su franja horaria, que es precisamente lo solicitado para la evaluación de este punto, procede valorar como nula esta parte, otorgando 1 punto a la parte de resolución de averías (avisos).

Y, de nuevo, compartimos la valoración contenida en el informe técnico, no desvirtuada en modo alguno por el reclamante, que concluye con la asignación de 0 puntos a este apartado, ante la falta de información en la oferta sobre las rutas, los

técnicos asignados a las mismas, y las franjas horarias, que son precisamente los aspectos a valorar.

Otro elemento a considerar dentro de este mismo criterio de adjudicación, relativo a la “Organización” es el referido a:

“● *Transporte del personal técnico para la atención de los aparatos elevadores a mantener y medios utilizados por los técnicos (2 puntos).*

o Medios de locomoción puestos a disposición del personal técnico en la delegación/centro de trabajo para la atención específica del servicio, por cada Lote/s al que licita.

o Medios técnicos (herramientas, terminales de mantenimiento y medios auxiliares de carga) puestos a disposición del personal técnico en la delegación/centro de trabajo para la atención específica del servicio, por cada Lote/s al que licita.”

Señala el informe de valoración que *“FAIN expone que posee una amplia flota de vehículos para el desempeño de las labores del mantenimiento, pero no especifica número (mínimo 4 vehículos requeridos) ni aporta tablas ni más información para poder comparar su flota con la de otras ofertas. La valoración resulta deficiente.”*

Aduce el reclamante que en las páginas 14 y 15 del plan operativo, en personal asignado, queda reflejado que cada uno de ellos tiene vehículo, con lo que queda acreditado ese mínimo de 4 vehículos.

El órgano de contratación rechaza, por su parte, que cada persona asignada disponga de vehículo, como alega el reclamante, ya que, atendiendo a su oferta, disponen de vehículo un total de 4 personas (el oficial de primera dedicado al mantenimiento preventivo y correctivo, los dos oficiales dedicados al mantenimiento correctivo y el responsable de guardia), por lo que únicamente cumple con lo dispuesto en las prescripciones técnicas. Además, comparando su oferta con las de los demás

licitadores, que han aportado listados con la flota de vehículos, matrícula, marca, modelo, el técnico correspondiente, etc., se observan grandes deficiencias en la oferta del reclamante.

Este Tribunal aprecia la misma deficiencia en la oferta del reclamante, de la que únicamente cabe deducir la existencia de 4 trabajadores que disponen de vehículo, que es el mínimo exigido para cumplir con las prescripciones técnicas, tal y como indica la página 23 del PPT (*“Un mínimo de 4 vehículos industriales”*), sin que se aporte información alguna sobre los vehículos en cuestión, ni antigüedad, ni modelo, ni marca, para poder valorar su adecuación, lo que justifica una reducida puntuación.

También se afirma en el informe de valoración respecto a este apartado que *“También aporta información genérica para cumplir con lo exigido en los pliegos, pero sólo exponen un listado de los EPIS con los que se dota a los técnicos, nada más. La información aportada resulta insuficiente.*

Por lo anteriormente expuesto, FAIN consigue una puntuación de 0,4 puntos en este apartado.”

Alega el reclamante que según el informe *“aporta información genérica para cumplir con lo exigido en los pliegos”*, con lo que puede no ser complementaria, pero no insuficiente.

El órgano de contratación opone que el reclamante se limita a citar lo exigido obligatoriamente, sin aportar datos, como las marcas o modelos de las herramientas, ni otros datos de interés (salvo en la parte de los EPIS's, que es la más desarrollada pese a no requerirse), por lo que la información aportada resulta insuficiente para valorar con mayor puntuación su propuesta, conclusión a la que también llega este Tribunal, teniendo en cuenta que el reclamante admite tal falta de concreción en su oferta.

Pasando al siguiente aspecto a valorar en este criterio de adjudicación, el cuadro de características del contrato, en el referido apartado 10.1.A, se refiere a:

“● Detalle del servicio de recepción de avisos y pedidos (2 puntos).

o Mayor número de líneas disponibles de la centralita.

o Mayor cantidad de personal de atención en cada franja horaria.”

Señala el informe técnico de valoración al respecto que *“FAIN aporta 46 líneas para la atención de todo tipo de avisos, no especifican que sea sólo para avisos y pedidos. Estas líneas estarán atendidas por 22 personas, sin especificar cuántas en cada franja horaria. La valoración resulta deficiente en este punto.*

Por lo anteriormente expuesto, FAIN consigue una puntuación de 0,2 puntos en este apartado.”

El reclamante aduce que en la página 2 del plan operativo, en atención de avisos, indica que el servicio es ininterrumpido incluyendo sábados, domingos y festivos, con lo que no hay franja horaria. De esta manera, considera que no procede especificar el número de personas ya que el servicio es permanente.

Frente a ello, el órgano de contratación señala que el hecho de que el servicio sea ininterrumpido y permanente es independiente de la relevancia que tiene el número de personas dedicado a cada turno o franja horaria, ya que, al utilizarse los ascensores más durante el día, deberá destinarse más personal a dicha franja horaria que a la de la noche, siendo necesario, por tanto, para cubrir correctamente la demanda de avisos de las horas punta, tener más personal asignado a dichas franjas horarias. Por ello, sí que procede ser especificado, de modo que considera correcta la puntuación otorgada.

Este Tribunal estima fundada la valoración técnica en este punto, por cuanto, atendiendo a la definición del criterio de adjudicación conforme al pliego, es necesario indicar el personal de atención en cada franja horaria, por cuanto es lo que específicamente se valora en este apartado, siendo insuficiente, en consecuencia, la oferta de prestación de servicios de forma continuada e ininterrumpida.

El último aspecto a valorar en este criterio viene referido a:

“● *Procedimiento y medios de atención de avisos urgentes (2 puntos).*

o Mayor número de líneas disponibles de la centralita

o Mayor cantidad de personal de atención en cada franja horaria.”

Respecto a este apartado, la valoración técnica es la misma que la examinada en el punto anterior, y las alegaciones del reclamante y del órgano de contratación igualmente coincidentes con las anteriores, por lo que daremos por reproducida en este aspecto nuestra anterior apreciación.

El segundo de los criterios de adjudicación contemplados en el apartado 10.1.A del cuadro de características del contrato hace referencia a:

“**b) *Mantenimiento preventivo (plan operativo): Hasta 10 puntos***

Plan de mantenimiento preventivo de las instalaciones.

● *Programa de mantenimiento referido a tareas (6 puntos).*

Descripción de cómo se va a realizar el mantenimiento de los ascensores: protocolos utilizados en las revisiones, los diferentes tipos de visita por modelo de ascensor, manuales de actuación utilizados para la revisión de los diversos puntos inspeccionados en el mantenimiento, la periodicidad de revisión de cada uno de los elementos.

Se valorará el grado de detalle, coherencia y concreción en la descripción del servicio, así como la adecuación y calidad del servicio y de los procedimientos descritos.”

Señala el informe de valoración al respecto que “*FAIN diferencia levemente las tareas asociadas al mantenimiento preventivo en 3 grupos: ascensores eléctricos convencionales, ascensores eléctricos sin reductor y ascensor de tracción por cintas sin cuarto de máquinas. Determinan si las tareas son de carácter mensual, trimestral o*

semestral. Posteriormente, aportan información sobre el contenido de cada una de las tareas asociadas al preventivo. Exponen la consideración de tomar al servicio de mantenimiento para los ascensores del SNS-O como prioritario. Esta última aportación mejora su valoración.

Por lo anteriormente expuesto, FAIN consigue una puntuación de 3 puntos en este apartado.”

Alega el reclamante que en la página 1 de la memoria explicativa del mantenimiento preventivo, en su último párrafo, se indica que “*realizaremos un plan de mantenimiento técnico-legal específico para cada uno de los equipos objeto de contrato*”, debido a que las tareas preventivas deben ajustarse al estado de cada uno de los equipos, considerando que esto supone una mayor calidad de servicio.

El órgano de contratación responde que el reclamante se refiere al mantenimiento técnico-legal, pero como el mismo es exigido como prescripción técnica su calidad no es objeto de valoración. Entiende que lo que sí resulta relevante son las diferentes tareas dentro de las inspecciones y revisiones comprendidas dentro del mantenimiento preventivo que vayan más allá de lo exigido por normativa en el mantenimiento técnico-legal, que es lo que se ha valorado en su oferta, considerándose apropiada y por ello se otorga más de la mitad de la puntuación. Sin embargo, comparándola con las demás ofertas, se observa que las otras aportan un mayor grado de detalle en la descripción de las tareas, por lo que han obtenido mayor puntuación que el reclamante.

Pues bien, este Tribunal nada tiene que objetar a la valoración técnica realizada, sin que proceda la consideración del mantenimiento técnico-legal ofertado, que viene exigido por el órgano de contratación como prescripción técnica, sin que la disconformidad del reclamante alcance a otros aspectos de la puntuación asignada a dicho apartado.

En cuanto al otro apartado de este criterio de adjudicación, “● *Sistema de supervisión y control de las instalaciones (4 puntos)*”, el reclamante manifiesta expresamente su conformidad con la valoración técnica realizada en este punto, por lo que no procede ningún pronunciamiento al respecto por parte de este Tribunal.

El tercer criterio de adjudicación que prevé el apartado 10.1.A del cuadro de características del contrato alude a:

“c) *Mantenimiento correctivo: Hasta 14 puntos.*

- *Programa de mantenimiento correctivo de las instalaciones (4 puntos).*

Descripción de cómo se va a gestionar en mantenimiento correctivo en los ascensores, aportando:

o Control interno de los trabajos del mantenimiento correctivo: reparaciones, sustituciones y/o modernizaciones de elementos.

o Qué trabajos están estandarizados en cada modelo de ascensor (trabajos estructurados).

o Cómo se reparan los diferentes elementos del ascensor (manuales de actuación utilizados para la realización de las diversas tareas del mantenimiento correctivo).

o Qué tareas de mantenimiento correctivo se realizan al detectarse dentro del mantenimiento preventivo.

Se valorará el grado de detalle, concreción y coherencia de la descripción del servicio, así como la adecuación y calidad del servicio ofrecido y de los procedimientos descritos.”

Señala el informe técnico que “*Respecto al control interno de los trabajos de mantenimiento correctivo, FAIN se limita a decir que, en los días posteriores a la reparación, los mismos técnicos harán un seguimiento de la misma, y si se dan más de*

3 incidencias al mes, se duplicará la frecuencia de revisión. El procedimiento sobre este control no lo detallan por lo que no se ha valorado positivamente.”

Alega el reclamante que en la página 1 de la memoria explicativa del mantenimiento correctivo, en el apartado de correctivo por averías, se indica que se hará un informe mensual de las averías registradas en los partes, señalándose en la página 2 toda la información que recogen los mismos, por lo que no entiende que se considere que no detalla el procedimiento, ya que el mismo se encuentra reflejado en la página 3 del plan operativo.

El órgano de contratación sostiene que lo que el reclamante define como “procedimiento detallado” no es sino un listado de la codificación de diferentes averías que pueden darse en los aparatos elevadores, sin ni siquiera distinguir entre los de tipo hidráulico y eléctrico, por lo que se ratifica en la valoración de que no se detalla el procedimiento de control de las averías, añadiendo que el informe de averías es algo básico en el mantenimiento correctivo, requiriéndose un plus de análisis de las averías recurrentes para obtener una mayor puntuación.

Nuevamente entendemos no desvirtuado el acierto del criterio técnico, no pudiéndose apreciar, en las páginas de la memoria explicativa del mantenimiento correctivo indicadas por el reclamante, el detalle del procedimiento de control, tal y como afirma el órgano de contratación, por lo que no ha podido valorarse positivamente.

En este apartado también recoge el informe de valoración que *“Sobre los trabajos estructurados, FAIN solo aporta una lista de códigos de diferentes tipos de avería comunes para todo tipo de elevadores eléctricos/hidráulicos. No los definen por tipo de ascensor.”*

Aduce el reclamante que no entiende qué aporta a la calidad del servicio que la propiedad distinga el código avería en función de la tipología del ascensor, frente a lo cual alega el órgano de contratación que, si se identifican los fallos codificados según la

tipología de máquinas, puede generarse un registro histórico de datos que, cuanto más detallado y exhaustivo sea, permitirá generar unos protocolos específicos para cada tipología de fallo que permita reducir los tiempos de intervención para la resolución de averías, lo que redundará en la calidad del servicio prestado, motivación que este Tribunal no puede sino compartir, en tanto que, cuanto más precisa sea la clasificación de las averías, mejor podrán gestionarse las mismas

Finalmente, en relación con este apartado, el informe técnico concluye que *“Tampoco aportan manuales de reparación, sólo la codificación de las averías comentada anteriormente, ni detallan cómo proceden en la resolución de correctivos derivados de los preventivos”*.

El reclamante se limita a señalar que el mismo queda reflejado en la página 3 del plan operativo, donde, como ya se ha dicho, únicamente se contiene el listado codificado de las causas de fallo de los ascensores, pero no se aportan los manuales de reparación, ni se detallan las tareas de mantenimiento correctivo realizadas al detectarse dentro del mantenimiento preventivo, cuestiones ambas previstas en el criterio de adjudicación.

Este criterio de adjudicación, relativo al “Mantenimiento correctivo”, comprende otro aspecto a valorar:

“● Informe técnico del estado actual de las instalaciones que conforman el Lote objeto de la licitación (10 puntos).

o Fallos observados y aspectos a mejorar de la instalación.

o Puntos chequeados.

o Datos técnicos: maniobra y su modelo, tipo de puertas y el modelo, dimensiones de paso libre de los embarques, nº de embarques y paradas, tipo de recubrimiento del suelo de cabina, material de puertas de cabina y piso.

o Información gráfica de la instalación.

Se valorará el número de instalaciones revisadas y dentro de éstas, la mayor cantidad de puntos chequeados y posibles mejoras propuestas, y el grado de detalle y concreción de la información aportada y la calidad de la documentación presentada.”

Respecto a este apartado, indica el informe técnico que *“FAIN sólo aporta el anexo I de los ascensores incluidos en el lote, añadiendo el estado del mismo (B, R y M), e indicando que la revisión se realizará visualmente, sin aportar ni fallos ni aspectos a mejorar de cada instalación. Tampoco se indica qué puntos han chequeado, ni aportan datos técnicos de los equipos (además de los ya indicados en el propio Anexo I), ni imágenes de los equipos.*

Por lo anteriormente expuesto, FAIN consigue una puntuación de 1,5 puntos en este apartado.”

El reclamante alega que sólo el mantenedor actual puede tener la capacidad de realizar una exploración detallada de los mismos basada en su experiencia, y que sería inviable parar cada ascensor una hora para realizar un informe de mayor calado.

El órgano de contratación señala que se indicó el personal de mantenimiento del SNS-O con el que contactar para la realización de inspecciones, por lo que todo licitador ha podido acudir a ellos para realizar las mismas, así como que la gran mayoría de los elevadores están ubicados en lugares públicos, por lo que se pueden inspeccionar visualmente y hacerse fotografías de los mismos. Igualmente, señala que el alcance de la revisión depende del licitador, sin exigirse parar el ascensor una hora para su revisión ni considerarse necesario. Indica que las tablas presentadas por el licitador, en las que se añaden unas columnas indicando el estado de los mismos mediante su clasificación con las letras “B”, “R” y “M”, resultan insuficientes para valorar mejor dicho apartado. Además, respecto a que sólo el actual prestador del servicio puede realizar dicho análisis, destaca que el reclamante es el actual contratista de los ascensores RAE 20967 y RAE 20968 del Hospital Universitario de Navarra, habiendo presentado para los mismos la misma tabla en lugar de una más detallada.

Pues bien, tal y como sostiene el órgano de contratación, se estima insuficiente la información aportada para cada aparato elevador, en relación con su estado como “B”, “R” o “M”, sin que la oferta contenga muchos de los aspectos objeto de valoración conforme a la definición del criterio contenida en el pliego, tales como fallos observados y aspectos a mejorar, puntos chequeados, otros datos técnicos distintos de los indicados en la oferta, o la información gráfica de la instalación, razón por la que no puede estimarse que exista un error en la valoración de este apartado.

Finalmente, el último criterio de adjudicación contemplado en el apartado 10.1.A del cuadro de características del contrato es el relativo a:

“d) Incorporación de herramientas o plataformas online para la gestión del mantenimiento: Hasta 10 puntos.

En el caso de ofrecerse, será obligatorio dar claves y acceso al entorno (a modo de prueba) para la verificación de su funcionamiento.

Se valorarán los siguientes aspectos:

- **Herramienta de realización, control y gestión de avisos. (3 puntos).**

o Si la información es en tiempo real, 1 punto.

o Información a incluir en la aplicación: hora y día del aviso, tiempo de llegada a la instalación desde la recepción del aviso, técnico asignado para la resolución de la incidencia, material utilizado, área del ascensor afectada, hora y día de la resolución, nombre y cargo de la persona que firma el parte de trabajo. Se valorará entre 0 y 2 puntos en función de la información disponible.”

- **Poner a disposición del SNS-O un teléfono de atención de avisos gratuito (2 puntos).**

- *Dar acceso a una plataforma online para la consulta de información, gestión y control del servicio de mantenimiento, accesible para el centro usuario, y así poder disponer de información relevante para la gestión y control del Servicio de mantenimiento (5 puntos).*

o Si la información incluida en la plataforma es en tiempo real, 2 puntos.

o Información a incluir en la plataforma: Acceso al histórico de incidencias por aparato elevador, estado de los avisos, estado de la instalación, fecha de las próximas intervenciones, indisponibilidad acumulada, actas de industria, presupuestos aceptados, ofertas pendientes de aceptar, técnico asignado a la instalación y material utilizado en el mantenimiento preventivo y correctivo, y otras informaciones que sean de interés durante la ejecución del contrato. Se valorará entre 0 y 3 puntos en función de la información disponible”.

Señala el informe de valoración que “• *Herramienta de realización, control y gestión de avisos. (3 puntos).*

Las herramientas descritas por FAIN son en tiempo real. En la aplicación, a la que tienen acceso sus propios técnicos, pueden ver: información del equipo, recepción de avisos de avería, seguimiento de preventivos, geolocalización del técnico y equipos. No se dice nada más, por lo que falta algo de información al respecto, aunque en general está bien.

Por lo anteriormente expuesto, FAIN consigue una puntuación de 2,5 puntos en este apartado.

- *Poner a disposición del SNS-O un teléfono de atención de avisos gratuito (2 puntos).*

FAIN aporta un número de atención (914093101-902109625), siendo este último de tarificación especial, pero se requería poner a disposición del SNS-O un número gratuito (900).

Por lo anteriormente expuesto, FAIN consigue una puntuación de 0 puntos en este apartado.

- *Dar acceso a una plataforma online para la consulta de información, gestión y control del servicio de mantenimiento, accesible para el centro usuario, y así poder*

disponer de información relevante para la gestión y control del Servicio de mantenimiento (5 puntos).

Las herramientas aportadas por FAIN son en tiempo real.

Descripción de la plataforma con acceso a histórico de incidencias: sí. Estado de los avisos: sí. Estado de la instalación: sí. Fecha próximas intervenciones: sólo OCA. Indisponibilidad acumulada: no (sólo por informes). Actas de industria: sí. Presupuestos aceptados: sí. ofertas pendientes de aceptar: sí. técnico asignado a la instalación: no. Material utilizado: no, acceso a partes, no. Bastante aceptable, pero sin aportar un usuario de pruebas, requerido para la valoración de este punto, no se ha podido verificar el funcionamiento de la interfaz, por lo que baja su valoración.

Por lo anteriormente expuesto, FAIN consigue una puntuación de 3 puntos en este apartado.”

El reclamante alega que no puede verificarse el funcionamiento de la interfaz ya que debe realizarse in situ, no existiendo la posibilidad de presentar ninguna aplicación mediante la licitación, lo que no da lugar a bajar la valoración.

Reitera el órgano de contratación, por su parte, que para la valoración de este criterio se solicitaba un acceso de prueba a la plataforma para poder valorarla con profundidad, pero no se otorgó dicho acceso por parte del reclamante, por lo que sólo pudieron valorarse los pantallazos aportados.

Y nuevamente hemos de dar la razón al órgano de contratación toda vez que, exigiendo, como se ha visto, el cuadro de características del contrato la aportación de un usuario de pruebas para la evaluación de la aplicación, el incumplimiento de dicha obligación ha de pesar sobre el licitador, al no permitir la verificación del funcionamiento de la plataforma, lo que fundamenta suficientemente una rebaja en la puntuación.

De este modo, tras el análisis pormenorizado de cada una de las objeciones formuladas por el reclamante a la valoración técnica de su oferta, no podemos sino concluir la inexistencia en la misma de arbitrariedad, de errores ostensibles o

manifiestos o de falta de motivación que justifiquen su revisión por parte de este Tribunal, siendo así que el reclamante no ha desvirtuado la presunción de acierto de que goza el criterio técnico, limitándose a postular una valoración alternativa a la del órgano calificador no fundada en una actuación de éste no acorde con el pliego o carente de motivación, todo lo cual conduce a la desestimación de la presente reclamación especial.

En consecuencia, previa deliberación, por unanimidad y al amparo de lo establecido en el artículo 127 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, el Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de Navarra,

ACUERDA:

1º. Desestimar la reclamación especial en materia de contratación pública interpuesta por FAIN ASCENSORES, S.A. frente a la exclusión de su oferta de los lotes 1 y del 4 al 7 del contrato “*OB19/2022 Contratación del servicio de mantenimiento integral de los aparatos elevadores de los centros dependientes del SNS-O*”, tramitado por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

2º. Notificar este acuerdo a FAIN ASCENSORES, S.A., al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, así como al resto de interesados que figuren en el expediente, y acordar su publicación en la página del Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de Navarra.

3º. Significar a los interesados que, frente a este Acuerdo, que es firme en la vía administrativa, puede interponerse recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Navarra, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación.

Pamplona, 31 de octubre de 2023. LA PRESIDENTA, Marta Pernaut Ojer. LA
VOCAL, Silvia Doménech Alegre. LA VOCAL, Idoia Tajadura Tejada.