



SERVICIO DE RENOVACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE SEGURIDAD DE LAS SEDES PRINCIPALES DEL CABB – EXPTE 2836

Consulta

En el pliego Técnico, apartado 7 (pág 12), se describe el servicio de Retén, pero no entendemos bien el alcance requerido.

- En el segundo párrafo se dice

"En este apartado se engloban aquellos trabajos urgentes no planificados, no correspondientes a incidencias de mantenimiento y computables dentro de la Bolsa de Horas"

Parece que se refiere por tanto a tareas no relacionadas con incidencias y que se incluyen dentro de la bolsa de horas, descrita en el apartado 3.2 del mismo pliego y, por tanto, no cabría facturación adicional por estos trabajos.

No obstante en el cuarto párrafo se dice

"La facturación de las incidencias se realizará en base al cuadro de precios del pliego de cláusulas administrativas. Las consultas o incidencias que se notifiquen en horario laboral se abonarán al mismo precio que el servicio de asistencia técnica descrito en el punto "Bolsa de horas" del apartado 3.2 e indicado en la tabla del apartado 2.2 del presente pliego y aquellas que se realicen fuera del horario laboral el doble del importe en horario laboral"

Ante este redactado, se puede interpretar que las actividades englobadas en este servicio Retén si están relacionadas con incidencias y además se facturarán adicionalmente a la bolsa de horas

¿Pueden aclarar el alcance? ¿Se Computan estas tareas dentro de las 40 horas anuales que debe incluirse en el precio de licitación? ¿Son tareas relacionada con incidencias de mantenimiento o con otras actividades?

Respuesta CABB

En ese apartado se hace referencia a solicitudes de actuación urgente que el CABB puede indicar al contratista para su posible ejecución en cualquier horario (24 horas/365 días al año). Dentro de estas solicitudes se incluirían:

- Actuaciones, tareas o consultas NO relacionadas con incidencias
- Incidencias cuya actuación posteriormente queda demostrada que quedan fuera del servicio de mantenimiento contratado, algunos de los ejemplos más habituales:
 - Equipamiento que se contrata soporte 8x5 y por urgencia puntual necesita una actuación en horario 24x7 (no es el caso del presente pliego porque todos los mantenimientos solicitados son 24x7)
 - Un error humano que deriva en un fallo/incidencia en la red o en los equipos y requiere de una intervención urgente por parte del licitador



Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa
Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia

En resumen, queremos que ante una emergencia se nos atienda y no se nos indique que la consulta/problema/incidencia no está incluido dentro del servicio de mantenimiento contratado por el licitador. Si ese es realmente el caso, aún así se debería atender siguiendo las condiciones expuestas en dicho apartado.

Las incidencias que entran dentro del servicio de mantenimiento NO deben imputarse a la Bolsa de Horas