

Contenido

1. Condiciones Generales.....	2
2. Mantenimiento Predictivo y Preventivo	2
3. Mantenimiento Correctivo	3

1. Condiciones Generales

El Servicio de mantenimiento comenzará una vez otorgada la recepción provisora de la obra, el mismo tendrá una vigencia de 1 año y hasta 3 renovaciones automáticas.

En caso de ser necesario realizar mantenimiento preventivo del equipamiento instalado previo a la recepción provisoria por parte de BPS el mismo se realizará por cuenta del adjudicatario

La Empresa deberá contar con personal técnico capacitado y certificado por cada fabricante con experiencia en mantenimientos en equipamiento de similar tamaño al instalado. Antes de finalizada la obra se deberán presentar currículos de los técnicos propuestos para brindar el servicio en cada disciplina.

Durante la vigencia del servicio de mantenimiento, todo cambio del personal afectado al servicio deberá ser informado, con una anticipación mínima de 48 horas. Dicho cambio debe ser aprobado por BPS.

2. Mantenimiento Predictivo y Preventivo

Se entregará 60 días previos a la finalización de la obra el Plan de Mantenimiento Anual, el que deberá ser aprobado por BPS previo a las pruebas integrales de la instalación.

La empresa adjudicataria debe contar con un software de gestión de mantenimiento donde se planifique y registre todos los eventos de mantenimiento, tanto sean preventivos, predictivos o correctivos. Se debe presentar en la oferta el alcance de las fichas donde serán registrados cada uno de los eventos.

Se entregará a BPS mensualmente un informe con los mantenimientos realizados con la información y formato que se acuerde entre las partes. En caso de que un mantenimiento desate una acción a realizar en forma inmediata se comunicará en el momento a BPS y coordinará para realizar las intervenciones necesarias en un plazo no mayor a 24hrs.

Previo a cada intervención de mantenimiento se enviará a BPS un documento donde se incluirán toda la información necesaria sobre el mantenimiento a realizar, la empresa y técnico responsable del mismo, el horario sugerido para la realización y que documentos serán aplicados para el desarrollo de ese mantenimiento. Se detallará de forma explícita toda repercusión que pueda resultar de la ejecución del mantenimiento.

BPS debe aprobar el procedimiento y decidirá si personal del organismo estará presente o no en la maniobra.

Los servicios de mantenimiento serán coordinados con BPS con 72 horas de anticipación.

Se debe considerar en el precio del servicio todos los repuestos y consumibles que se prevean utilizar en el período del servicio, así como todos los repuestos que cada fabricante recomiende mantener en stock en plaza.

Se deben incluir todas las actualizaciones de software que sean necesarias en el periodo.

Se considera fundamental la realización de mantenimiento predictivo, de forma de adelantarse a las posibles fallas que un elemento puede tener así como los preventivos para mantener en correcto funcionamiento del equipo o instalación.

Se solicita presentar en la oferta el Plan Anual de Mantenimiento Predictivo y Preventivo para los diferentes subsistemas, se debe detallar la actividad propuesta y la frecuencia con que la misma será realizada, y la lista de repuestos que tendrá disponibles para la ejecución del servicio.

Como mínimo se debe presentar dentro del Plan Anual de Mantenimiento, con detalle de:

- Mantenimiento Mensual, Trimestral, Anual y/o Quinquenal de
 - Sistema UPSs y Baterías,
 - Tableros,
 - Sistemas de Refrigeración,
 - Sistemas de Detección y Extensión de incendios
 - Generador,
 - Limpieza de Áreas críticas,
 - Sistema de Iluminación y Cartelería de emergencia,
 - Sistema de CA y CCTV.

Estos mantenimientos deben incluir todos los materiales consumibles y repuestos indicados por el fabricante para la correcta realización de las tareas y vigencia de la garantía.

También deben garantizar el cumplimiento de la normativa local obligatoria para los subsistemas que apliquen.

3. Mantenimiento Correctivo

Para la resolución de fallas el servicio debe brindarse en condición 7x24.

Se pactará con el adjudicatario diferentes formas de comunicación para el ingreso del reclamo. El adjudicatario debe contar con un servicio de respuesta telefónica en la condición de 7x24 para los casos que sean catalogados como Críticos por parte de BPS.

A su vez el adjudicatario debe contar con un sistema de gestión de incidentes/requerimientos, donde el reclamo sea ingresado y BPS pueda acceder vía web a realizar el seguimiento del avance del mismo.

Esta herramienta debe permitir:

- Ver los tickets de Incidentes según si están abiertos, solucionados, cerrados.
- Crear nuevos tickets de Incidentes.
- Dar seguimiento, agregar nueva información en tickets abiertos.
- Reabrir un ticket solucionado.

- Valorar la satisfacción de un ticket solucionado y darlo por cerrado.
- Listar los tickets por diferentes criterios de búsqueda.

Los incidentes serán catalogados según su importancia y el tiempo de respuesta asociado para atender cada tipo de caso será de:

Prioridad	Tiempo de Diagnóstico	Tiempo de resolución
Alta/Crítica	2 hs	12 hs
Media	6 hs	24 hs
Baja	12 hrs	48 hs

Una vez realizado el diagnóstico debe presentarse a BPS un informe donde se detalle la falla encontrada y los pasos a seguir para la resolución del problema. Es deseable que estos informes se realicen y envíen dentro del Sistema de Incidentes del adjudicatario.

BPS debe aprobar las acciones a realizar.

Se generará un informe final con un RCA (Root Cause Analysis) y donde además se presentarán oportunidades de mejora para que el incidente no se repita.

BPS cerrará el caso en el sistema de gestión de Incidentes una vez reparada la falla a satisfacción de los técnicos de BPS.

Todos los costos en los incurra el adjudicatario vinculados con un incidente deben ser a cuenta de este.