



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO DEL SERVICIO DE SOPORTE Y ASISTENCIA TÉCNICA DEL SISTEMA DE COMUNICACIONES UNIFICADO DEL AYUNTAMIENTO DE GALDAKAO

Expte. 282/2026

1. Introducción y estado actual.

El Ayuntamiento cuenta con dos centralitas ip Xorcom CXT3000 Blue Steel en modo de alta disponibilidad conectadas a un IP Trunk de 40 canales cada uno.

La centralita presta un servicio de extensión virtualizada para atender las llamadas en cualquier dispositivo, ya sea en el terminal de sobremesa, ordenadores o teléfonos móviles.

En los dispositivos móviles se realiza mediante la instalación de una App y en los ordenadores mediante la instalación de una aplicación de Softphone.

Para la solución de Telefonía fija, la empresa adjudicataria de los servicios de voz propuso el servicio de un SIP TRUNK IP entregado en dos líneas redundantes conectadas cada una de ellas a las centralitas del Ayuntamiento de Galdakao ubicadas por un lado en el edificio de la policía local y por otro en la casa consistorial.

Junto con el servicio de SIP TRUNK IP se incluyen los 151 números geográficos de telefonía fija, con posibilidad de acceso directo desde el exterior de la centralita, y 9 líneas adicionales de centros del Ayuntamiento.

2. Objeto del contrato.

El objeto del contrato es el servicio de soporte y asistencia técnica del sistema de comunicaciones unificado del Ayuntamiento de Galdakao para garantizar el correcto funcionamiento de las centralitas del Ayuntamiento de Galdakao.

Además, se deberán realizar los ajustes y configuraciones necesarias para que las comunicaciones internas y externas se realicen en condiciones de eficacia y eficiencia, adaptándose a los ajustes y cambios de los servicios de voz del Ayuntamiento.

3. Servicios de soporte.

a.- Mantenimiento correctivo

La empresa adjudicataria deberá prestar un servicio de soporte y asistencia técnica para la resolución de incidentes y averías que se produzcan en las centralitas durante el plazo del contrato.

Las condiciones del servicio serán las siguientes:

- El horario de atención deberá ser 24*7, si bien solo se dará aviso de las averías o incidentes normales los días laborables de 8:00 a 15:00.

Los avisos de incidentes urgentes se realizarán cuando se tenga conocimiento de la avería.

- Los tiempos de respuesta según la criticidad no deberán ser superiores a lo dispuesto en la siguiente tabla:





Incidente	Tiempos	Cumplimiento
Normal		
Tiempo de respuesta.	6 horas	95 %
Tiempo de resolución del incidente	12 horas	95 %
Urgente		
Tiempo de respuesta	3 horas	95 %
Tiempo de resolución del incidente	5 horas	95%

Será un incidente urgente aquel que afecte al sistema de comunicaciones en su totalidad o que haga vulnerable al sistema y afecte a todos los usuarios o a la mayoría.

El resto de los incidentes o averías serán normales.

El tiempo de respuesta será el que transcurre desde que se da cuenta de la avería y el personal se pone en contacto con el Ayuntamiento o se presenta en dependencias municipales.

El tiempo de resolución del incidente es el que transcurre desde que el personal de la empresa adjudicataria se pone en contacto con el Ayuntamiento, hasta que se resuelve la incidencia.

En el caso de las incidencias normales las horas de tiempo de respuesta y de resolución a tener en cuenta serán las que transcurren de 8:00 a 15:00 en días laborables.

En caso de incidencias urgentes las horas de tiempo de respuesta y resolución deben ser las inmediatamente posteriores al aviso y el contacto, teniendo en cuenta cualquier horario y cualquier día de la semana.

b.- Mantenimiento evolutivo

La empresa adjudicataria deberá encargarse de instalar las últimas versiones de firmware y software.

c.- Ajustes y configuraciones

La empresa adjudicataria también deberá realizar los ajustes y configuraciones necesarios para el correcto funcionamiento y la compatibilidad de los servicios de voz del Ayuntamiento y las centralitas, siempre que se realicen cambios o ajustes en dichos servicios.

También se deberán encargar de programar las diferentes alocuciones que se requieran por parte del Ayuntamiento.

4. Informes

Trimestralmente, la empresa adjudicataria deberá presentar un informe en el que se reflejen las averías o incidentes atendidas y los plazos de resolución.

5. Plazo del contrato

El plazo del contrato será de 2 años.

Será prorrogable una única vez por un periodo de dos años.

Firmado electrónicamente

