Jon Karla Lamañaga Ochoa de Eguileor (1. guztira 1)
Informatika eta Telekomunikazio Arduraduna / Responsable de Informática y Telecomunicación
Sinaduraren data: 17/06/2026
HASH: 01ae1805b1ffabf9abba409f244a38d17

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO DE MANTENIMIENTO DEL CAJERO AUTOMÁTICO DE GESTIONES TELEMÁTICAS

Expte. 6033/2026

1. Introducción y estado actual.

Mediante el Decreto nº 1783/2021, del 3 de septiembre de 2021, se aprobó el expediente, por procedimiento abierto, multiplicidad de criterios de adjudicación y tramitación ordinaria, del contrato de SUMINISTRO E INSTALACIÓN DEL HARDWARE NECESARIO PARA LA CONFIGURACIÓN DE UN CAJERO AUTOMÁTICO Y EL DESARROLLO DEL SOFTWARE DE GESTIÓN DE APLICATIVOS NECESARIO PARA LA REALIZACIÓN DE GESTIONES TELEMÁTICAS, ASÍ COMO SU MANTENIMIENTO Y REPOSICIÓN DE CONSUMIBLES.

Por Decreto nº 2494/2021 se adjudicó dicho contrato a ***AXIALTIC SOLUCIONES TECNOLOGICAS S.L*** por ser la licitadora que obtuvo la mejor oferta puntuada en aplicación de los criterios de adjudicación.

El plazo de 24 meses de mantenimiento que incluía el precitado contrato finalizó y, por lo tanto, es necesario disponer de un mantenimiento preventivo y correctivo y garantizar la instalación de las actualizaciones necesarias para que el cajero siga dando el servicio correctamente.

Dado que la relación de programas, desarrollos, diseños y propiedad intelectual del equipo ubicado en dependencias municipales pertenece a Axialtic Soluciones Tecnológicas S.L., que ninguna empresa o persona tiene autorización para modificar, tratar, configurar o diseñar cada uno de los programas que se encuentran instaladas en las Administraciones y que el personal que realice la labor de mantenimiento o desarrollo de programas es personal autorizado exclusivamente de Axialtic Soluciones Tecnológicas S.L.; se propone contratar el mantenimiento del cajero automático con la citada empresa mediante el procedimiento negociado sin publicidad.

Actualmente solo hay un cajero automático instalado en la oficina de asistencia en materia de registros, ESAN, pero el mantenimiento se extiende a cualquier cajero automático que se instalara en el municipio, siempre que resultara adjudicataria la misma empresa y dichos cajeros, programas, diseños… fueran propiedad intelectual de la misma.

2. Objeto del contrato.

El objeto del contrato es el mantenimiento integral del hardware y software del cajero automático de trámites instalado en dependencias del Ayuntamiento de Galdakao.

Además del mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo, se deberá incluir cualquier cambio de componente, consumibles necesarios como tóner e impresoras y las licencias necesarias para su uso y actualización.

3. Mantenimiento preventivo

La empresa deberá prestar el servicio de mantenimiento preventivo que consiste en revisiones periódicas de optimización, con el fin de reducir, en la medida de lo posible, el tiempo de caída de los sistemas y de mejorar sus tiempos de respuesta.

A nivel software las tareas principales a realizar son:

- Revisión de tiempos de respuesta.

Baliozkotze Kod.: 55DCQJA4SXGDXE4QX5PZNEDG4
Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 1. orrialdea, guztira 3

- Revisar las estadísticas de acceso al disco duro, así como el uso de la memoria RAM.
- Desfragmentación de discos.
- Comprobación de logs de las aplicaciones.
- Liberación de espacio en disco duro.
- Actualización del sistema operativo para impedir el acceso de virus y malware que ralentiza el
- ordenador.
- Realización de copia de seguridad.
- Revisión de la conectividad del control remoto.
- Revisión de la conectividad con los servidores de estadísticas y CMS.

A nivel hardware las principales tareas a realizar son:

- Limpieza del hardware, eliminación de pelusas y partículas de polvo.
- Revisión del estado de los componentes.
- Comprobación de la refrigeración de la CPU para evitar el calentamiento de los componentes
- Adecuación de las instalaciones para evitar averías.

Y en general, todas aquellas actuaciones que aseguren el correcto funcionamiento los cajeros automáticos de trámites telemáticos.

Este mantenimiento se realizará en días laborables y en el horario que determine el Ayuntamiento, entre las 8:00 y 15:00 horas.

4.- Mantenimiento correctivo

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

En caso que se produjese un fallo/incidencia en el cajero automático, se deberá minimizar el impacto.

Se deberá poder monitorizar el cajero durante el tiempo que se encuentran encendidas de forma que, ante un fallo, se pueda resolver de manera inmediata mediante el mantenimiento informático remoto sin necesidad de que tenga que trasladarse personal técnico a las instalaciones.

En todo caso, si fuera necesaria la actuación de personal técnico especializado según la casuística del fallo, se deberá resolver el problema en un tiempo máximo de 24 horas, causando las menores molestias a los usuarios, y minimizando la posible discontinuidad del servicio prestado.

En caso de que la avería fuera muy grave, se podrá ampliar el plazo, previa justificación por parte de la empresa y autorización expresa del responsable del contrato.

El mantenimiento correctivo incluirá:

- Monitorización remota permanente de la conectividad y estado de las Oficinas Electrónicas de Tramitación.
- Asistencia telefónica y por correo electrónico.
- Soporte técnico presencial. Visitas rutinarias y extraordinarias para cumplir con el mantenimiento correctivo y preventivo de las Oficinas Electrónicas de Tramitación a los servicios del Ayuntamiento.
- Automatización en los procesos de realización de las copias de seguridad, así como su restauración.

Baliozkotze Kod.: 55DCQJA4SXGDXE4QX5PZNEDG4
Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 2. orrialdea, guztira 3

El horario de atención deberá ser en días laborables de 8:00 a 15:00.

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

5.- Mantenimiento evolutivo. Actualizaciones

Mantenimiento evolutivo

El mantenimiento evolutivo que debe ofrecer la empresa a nivel software incorporará, modificará y eliminará del software todos aquellos elementos que sean necesarios o bien para cubrir la expansión o cambio en las funcionalidades de la Oficina Electrónica.

Mantenimiento perfectivo y adaptativo

Mantenimiento perfectivo

La empresa deberá llevar a cabo todas aquellas acciones necesarias para mejorar la calidad interna de los sistemas: reestructuración del código, definición más clara del sistema, optimización del rendimiento y eficiencia, actualización de software propio o de terceros (si éste fuera necesario) etc.

Mantenimiento adaptativo

La empresa deberá realizará aquellas modificaciones necesarias para adaptar los sistemas a las variaciones de los entornos en los que operan. Del mismo modo actualizará las aplicaciones si se producen cambios en las plataformas con las que se integra y que puedan afectar al funcionamiento de las aplicaciones de las Oficinas Electrónicas de Tramitación.

6.- Otros servicios

El mantenimiento integral preventivo, correctivo y evolutivo deberá incluir los cambios de componentes que sean necesarios para el funcionamiento eficaz y eficiente del hardware y software, el suministro de tóner y tambores de impresora para su funcionamiento, el mantenimiento de licencia o licencias de programas, las visitas del personal técnico para realizar los servicios en caso de ser necesario y cualquier otra tarea necesaria para poder prestar el servicio a la ciudadanía.

7.- Plazo del contrato

El plazo del contrato será de 4 años. No podrá ser prorrogado.

Firmado electrónicamente

Baliozkotze Kod.: 55DCQJA4SXGDXE4QX5PZNEDG4
Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 3. orrialdea, guztira 3