



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

www.vitoria-gasteiz.org

N.º EXPEDIENTE: 2026/CO_NSER/0011

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA
CONTRATACIÓN DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA
PLATAFORMA DE TELEFONÍA DE VOZ**

Administrazioa Modernizatzeko
saila
Departamento de Modernización
de la Administración

Ustiapen eta Komunikazioen zerbitzua
Servicio de Explotación y Comunicaciones

Teodoro Dublang margolaria, 25 – 3garren solairu
Pintor Teodoro Dublang, 25 – 3ª planta
01008 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945 16 14 13
Fax: 945 16 16 00
direccion.gtyac@vitoria-gasteiz.org
www.vitoria-gasteiz.org

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena Firmado por	ASIER MADRID CONDE (Jefatura de Unidad de Telecomunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	AU2MEY7LIEQQIQQP76H4Z6DK2E	Data eta Ordua Fecha y Hora	04/06/2026 13:50:05
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	1/5



AU2MEY7LIEQQIQQP76H4Z6DK2E



ÍNDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO	3
2. ÁMBITO DEL CONTRATO	3
3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	3-5
4. REQUISITOS ADICIONALES	5

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	ASIER MADRID CONDE (Jefatura de Unidad de Telecomunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AU2MEY7LIEQQIQQP76H4Z6DK2E	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	04/06/2026 13:50:05
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	2/5
 AU2MEY7LIEQQIQQP76H4Z6DK2E			



1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la prestación del servicio de mantenimiento y supervisión de la plataforma de telefonía IP IVOZ que el ayuntamiento tiene desplegada en los servicios de atención ciudadana y en la centralita.

Este servicio de mantenimiento consiste en realizar las tareas necesarias para asegurar el correcto y continuo funcionamiento de los equipos objeto del servicio, con un soporte y mantenimiento de niveles L2 (segundo nivel) y L3 (tercer nivel) durante un periodo de 2 años.

2. ÁMBITO DEL CONTRATO

El equipamiento cubierto por el contrato es la plataforma de comunicaciones unificadas IVOZ Hydra que se encuentra operativa en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

En la plataforma están incluidos el sistema IVOZ junto con sus diferentes módulos funcionales (Call Center, Switchboard, Grabación de llamadas, SBC) y está dimensionada para hasta 50 agentes y 20 canales.

Esta cobertura debe estar disponible durante todo el periodo del contrato, desde el 01/01/2027 hasta el 31/12/2028, ambos incluidos.

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Quedará incluido dentro del contrato un servicio de mantenimiento a prestar por parte de la empresa adjudicataria que debe cumplir con los siguientes requisitos:

Duración del servicio

- El servicio de mantenimiento será prestado durante todo el periodo en el que exista equipamiento cubierto por el mismo, esto es, desde el 01/01/2027 hasta el 31/12/2028.

Servicios requeridos:

- Resolución de incidencias: en caso de incidencia, la empresa adjudicataria realizará las acciones necesarias para recuperar en el menor tiempo posible la operativa normal del servicio.

Así mismo, la empresa adjudicataria realizará todas las tareas de intermediación con el fabricante necesarias para la resolución de las incidencias.

Los gastos derivados de cualquier clase de operación exigida por la resolución de las incidencias serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

- Actualizaciones de fabricante:

3 de 5

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiatzatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	ASIER MADRID CONDE (Jefatura de Unidad de Telecomunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AU2MEY7LIEQQIQQP76H4Z6DK2E	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	04/06/2026 13:50:05
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	3/5
 AU2MEY7LIEQQIQQP76H4Z6DK2E			



- La empresa adjudicataria, si así lo autorizan los técnicos municipales, realizará las actualizaciones a la última versión estable recomendada por el fabricante.
- La empresa adjudicataria instalará todas las actualizaciones de seguridad publicadas por fabricante para corregir vulnerabilidades a la mayor brevedad posible.
- Gestión de licencias: la empresa adjudicataria deberá gestionar todo el licenciamiento asociado con el equipamiento hardware y software en mantenimiento durante el plazo de vigencia del presente contrato. Así mismo, durante este mismo plazo colaborará con el AVG en la inclusión y adaptación de las nuevas licencias que sean adquiridas por el AVG a las licencias objeto de este contrato.
- Soporte técnico especializado: La empresa adjudicataria dará soporte técnico especializado en los equipos dentro del contrato.

Formato de los servicios:

- Los servicios asociados al mantenimiento se llevarán a cabo, de forma habitual, en remoto a través de VPN desde las instalaciones del adjudicatario.
- Cuando no sea posible el soporte remoto, los técnicos de la empresa adjudicataria se trasladarán a las instalaciones del AVG.
- De manera específica, se realizarán de forma presencial ciertas tareas de gestión del servicio que se acordarán entre el AVG y la empresa adjudicataria.
- Los costes asociados al desplazamiento de los técnicos correrán por cuenta de la empresa adjudicataria.
- Las empresas licitadoras incluirán en sus propuestas un servicio de ventanilla para las comunicaciones entre proveedor y AVG.
- El adjudicatario deberá estar certificado en el software de telefonía IVOZ "hydra".

Horario del servicio:

- El horario de servicio se dará en 11x5 (días laborables, de Lunes a Viernes)

Nivel de servicio:

- Una vez abierta la incidencia dentro del horario de servicio, el tiempo de resolución es de 4 horas.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	ASIER MADRID CONDE (Jefatura de Unidad de Telecomunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AU2MEY7LIEQQIOPP76H4Z6DK2E	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	04/06/2026 13:50:05
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	4/5
 AU2MEY7LIEQQIOPP76H4Z6DK2E			



4. REQUISITOS ADICIONALES

Aquellos trabajos que requieran la participación de los técnicos municipales para su ejecución o las tareas que ejecute la empresa adjudicataria en las instalaciones municipales se realizarán dentro del horario de lunes a viernes de 7:00 a 15:00 en días laborables.

Si fuera necesario, se podrían planificar estos trabajos fuera del anterior horario siempre que se cuente con la aprobación de los técnicos municipales.

Los trabajos que la empresa adjudicataria ejecute en remoto y para los que no necesite la participación de técnicos municipales podrán ser realizados en el horario que decida la empresa adjudicataria.

5 de 5

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	ASIER MADRID CONDE (Jefatura de Unidad de Telecomunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	AU2MEY7LIEQQIQQP76H4Z6DK2E	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	04/06/2026 13:50:05
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	5/5
 AU2MEY7LIEQQIQQP76H4Z6DK2E			