# 5970 - PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Área de Arquitectura Tecnológica

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: ZL4D-CJWU-IDCV-QGGX
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

# ÍNDICE

1 ANTECEDENTES ..... 3

2 OBJETO ..... 3

3 PRECIO POR UNIDADES ..... 3

4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS ..... 3

4.1.1 Acuerdos de Nivel de Servicio ..... 4

5 CONDICIONES PARTICULARES ..... 5

5.1 Perspectiva de género ..... 5

5.2 Seguridad de la información ..... 6

5.2.1 Resolución del Contrato ..... 6

5.2.2 Fuero ..... 6

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: ZL4D-CJWU-IDCV-QGGX
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

# 1 ANTECEDENTES

Actualmente LANTIK S.A.M.P. (en adelante Lantik) dispone de licencias en propiedad SAP para Interbiak con mantenimiento por parte de fabricante "Enterprise Support" bajo la modalidad "SAP-Delivery".

# 2 OBJETO

Contratar el mantenimiento de todas las licencias asociadas. dado directamente por fabricante, en formato "Enterprise Support" bajo la modalidad "SAP-Delivery", durante 12 meses.

# 3 PRECIO POR UNIDADES

Mantenimiento "**Enterprise Support"** bajo la modalidad "**SAP-Delivery"**

| Descripción | Cantidad | Importe máximo TOTAL /año (€ sin IVA) | Importe TOTAL OFERTADO /año (€ sin IVA) |
|---|---|---|---|
| SAP HANA, RT ed Applic &BW- inst base | 1 | 17.600 € | |
| SAP Developer User | 2 | | |
| SAP ERP Foundation Starter | 1 | | |
| SAP NetWeaver Found.. 3rd Party Appl (CPU) | 1 | | |
| SAP Professional User | 7 | | |

# 4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Mantenimiento denominado "**SAP Enterprise Support**" bajo la modalidad "**SAP-Delivery**" por parte de fabricante.

Detalle de licencias a incluir bajo este mantenimiento:

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: ZL4D-CJWU-IDCV-QGGX
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

| Descripción | Cantidad |
|---|---|
| SAP HANA, RT ed Applic &BW- inst base | 1 |
| SAP Developer User | 2 |
| SAP ERP Foundation Starter | 1 |
| SAP NetWeaver Found.. 3rd Party Appl (CPU) | 1 |
| SAP Professional User | 7 |

La empresa licitadora deberá acreditar que su oferta se basa en la propuesta facilitada por SAP España.

Soporte técnico las 24 horas del día, los 7 días de la semana, que incluirá entre otras cosas: gestión proactiva de incidencias, actualizaciones de software, herramientas de diagnóstico avanzadas, acceso a la SAP Enterprise Support Academy.

SAP proporcionará hasta cinco días de servicios de soporte remoto, por año natural, por parte de los arquitectos de la solución de SAP y acceso a autoservicios guiados como parte de SAP Solution Manager Enterprise Edition.

Asimismo, dentro de este servicio de mantenimiento se incluye mejora continua e innovación, con nuevas versiones de software y paquetes de soporte (paquetes de correcciones).

Dentro de este servicio de soporte se incluirá el soporte avanzado para los paquetes de mejoras y otras actualizaciones de software de SAP, ofreciendo verificaciones remotas especiales, mediante expertos en soluciones de SAP, que permitan analizar las modificaciones, independientemente de si están planificadas o si ya se han llevado a cabo, dando derecho a recibir dos servicios de una de las siguientes categorías: justificación de modificación o mantenimiento del código personalizado, por cada año natural y por cada Solución de Software de SAP.

## 4.1 Acuerdos de Nivel de Servicio

Se deberán cumplir los SLAs proporcionados por la modalidad de soporte solicitada, los casos se gestionarán desde http://support.sap.com/.

**SLA** mínimo requerido para los Tiempos de Respuesta:

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: ZL4D-CJWU-IDCV-QGGX
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

- **Incidencias con Prioridad 1** ("Muy Alta"). SAP responderá a las incidencias de Prioridad 1 en un plazo de **una (1) hora** tras la recepción por parte de SAP (veinticuatro horas al día, siete días a la semana) de dichas incidencias de Prioridad 1. (Se asigna la Prioridad 1 a una incidencia, si el problema ocasiona graves consecuencias en las transacciones de negocio normales, y si impide realizar tareas de negocio importantes y urgentes.)

- **Incidencias con Prioridad 2** ("Alta"). SAP responderá a las incidencias de Prioridad 2 dentro de las **cuatro (4) horas** posteriores a la recepción por parte de SAP de dichas incidencias de Prioridad 2, durante el Horario de Oficina Local de SAP. Se asigna la Prioridad 2 a una incidencia si las transacciones de negocio normales de un Sistema de Producción se ven gravemente afectadas e impiden realizar tareas necesarias.

- **SLA para Tiempo de Respuesta de la Acción Correctiva** para las Incidencias con **Prioridad 1**:SAP debe proporcionar una solución, una solución provisional o un plan de acción para la resolución ("Acción Correctiva") de las incidencias con Prioridad 1 dentro de las cuatro horas a partir de la recepción por parte de SAP (las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana)de dichas incidencias con Prioridad 1 ("SLA de Acción Correctiva).

El SAP Support Advisory Center actuará como un nivel de escalado adicional que permite el análisis de causa raíz 24 horas al día, 7 días a la semana.

# 5 CONDICIONES PARTICULARES

## 5.1 Perspectiva de género

Las empresas licitadoras, en la elaboración y presentación de sus respectivas propuestas deberán hacer un uso no sexista del lenguaje. Asimismo, la empresa adjudicataria, a lo largo de la vigencia del contrato, deberá hacer un uso no sexista del lenguaje en cualquier documento definitivo escrito o digital, así como, deberá desagregar los datos por sexo en cualquier estadística referida a personas que se genere, todo ello al amparo del artículo 2.3 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres en el que se señalan los principios generales que deberán respetarse.

La empresa adjudicataria presentará en la justificación final de la realización de la prestación objeto del contrato, en su caso, una memoria sobre el impacto de género de la contratación, con los indicadores y datos desagregados por sexo de las personas usuarias o beneficiarias, o del personal prestador del servicio, que posibiliten evaluar la eficacia de las medidas de igualdad aplicadas.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: ZL4D-CJWU-IDCV-QGGX
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

## 5.2 Seguridad de la información

En la prestación del servicio o dispensación del producto contratado, es posible que el personal de la empresa adjudicataria llegue a conocer determinada información operativa de Lantik. En este sentido, la empresa adjudicataria deberá tratar como confidencial toda información relativa a Lantik que pudiera conocer con razón de la ejecución del contrato, garantizando que la misma no se verá expuesta al conocimiento por parte de terceras personas. Asimismo, se guardará secreto profesional respecto de toda la información que pudiera conocerse, tratando esta con debida diligencia y únicamente para aspectos relacionados con el cumplimiento del contrato.

### 5.2.1 Resolución del Contrato

El incumplimiento por parte de la empresa adjudicataria de cualesquiera de las presentes disposiciones podrá ser motivo de resolución del contrato de manera unilateral.

### 5.2.2 Fuero

Ambas partes se someten, con renuncia a su fuero propio si lo tuvieran, a los Juzgados y Tribunales de Bilbao para la interpretación de cualquier cuestión litigiosa que se derive de este contrato.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: ZL4D-CJWU-IDCV-QGGX
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

Para cualquier aclaración o ampliación de información se deben dirigir a:

Lantik S.A. M.P.

Sabino Arana, 44 – 48013 Bilbao

ppt.pt.lantik@bizkaia.eus

Teléfono: 94 406 8900

#FL#
Sin./Fdo.: JOSE IGNACIO HERNANDEZ GARCIA - 2025-09-11
IKUSPEGI TEKNOLOGIKOKO ARLOA
VISIÓN TECNOLÓGICA

Sin./Fdo.: MARTIN BERASATEGUI MEJIAS - 2025-09-11
ARKITEKTURA TEKNOLOGIKOKO ARLOA
ÁREA DE ARQUITECTURA TECNOLÓGICA

Sin./Fdo.: IMANOL SAUTO AVELLANAL - 2025-09-11
SEGURTASUN ETA TEKONOLOGIA UNITATEKO ZUZENDARITZA
DIRECCIÓN DE UNIDAD DE SEGURIDAD Y TECNOLOGÍA

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: ZL4D-CJWU-IDCV-QGGX
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: ZL4D-CJWU-IDCV-QGGX
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

Bizkaia
lantik

Sabino Arana, 44
48013 BILBAO (Bizkaia)

Tel: (+34) 944 068 900
Fax: (+34) 944 068 800

e-mail: lantik@bizkaia.eus
http://lantik.bizkaia.eus

**ER-2023/2005**
El Diseño, el Desarrollo y el Mantenimiento de Aplicaciones Informáticas.
**ER-0739/2006**
La Compra de Bienes y Servicios y el Suministro e Instalación de Equipamiento Informático para la Diputación Foral de Bizkaia.
**ER-0811/2008**
La Atención al Cliente.