



BILBAOTIK, S.A.

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA
CONTRATACIÓN DE UNA PRUEBA DE CONCEPTO
DE UNA PLATAFORMA DE *OBSERVABILIDAD***

Octubre de 2025

1. OBJETO Y ALCANCE

La creciente complejidad de las infraestructuras que dan soporte a las aplicaciones requiere de complejas plataformas de monitorización que, en su conjunto, permitan obtener una imagen real y fidedigna de la disponibilidad del servicio a las personas usuarias. Esto es especialmente relevante en aplicaciones complejas en las que intervienen multitud de sistemas y componentes, dado que en estas ocasiones resulta complejo identificar los problemas de forma individual en base a la monitorización de cada componente. En estos contextos es donde las plataformas de *observabilidad*, que dan una imagen del servicio como un todo, son especialmente relevantes.

El objeto del expediente es la contratación de una prueba de concepto de esta tecnología, para lo que se deben incluir las suscripciones de la plataforma de *observabilidad* de Dynatrace, junto con los servicios de puesta en marcha y soporte adecuados, de acuerdo con la volumetría que se indica en el pliego técnico.

2. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SUMINISTROS

De forma más detallada, el objeto del presente expediente es:

- La contratación del soporte y mantenimiento de las suscripciones de Dynatrace que se indican a continuación durante un periodo de un año,
- Servicios de puesta en marcha para la implantación

Descripción	Cantidad	Unidad de Medida
Dynatrace Managed - DEM Units	1	Per Million Annual Units
Dynatrace Managed - Host Units	32	Per Host Unit

Los servicios de puesta en marcha incluirán como mínimo:

- Taller de introducción para los especialistas de sistemas y seguridad
- Al menos tres sesiones de formación (mínimos 4 horas cada una) con contenidos ya generados y demos directamente sobre la plataforma de *observabilidad* en un entorno de preproducción.
- Al menos 20 horas mensuales de seguimiento y soporte para la gestión de incidencias, ayuda en la resolución de los problemas de la infraestructura y/o aplicaciones reportadas por la plataforma y mejora continua de la misma.
- Configuración del Entorno:
 - Consultoría previa

- Configuración de la plataforma
- Gestión de incidencias y vulnerabilidades

Soporte durante la vigencia del contrato: Se entiende por soporte la atención 8x5 de los correspondientes avisos de incidencia, la atención de una persona técnica y la resolución de la incidencia y la atención a cuantas cuestiones técnicas se planteen. Se consideran dentro del soporte los cambios necesarios para la resolución de cualquier incidente y/o vulnerabilidad, que se diera durante la vigencia de este expediente de contratación de forma que los requerimientos del servicio se sigan cumpliendo bajo la entera responsabilidad de la adjudicataria.

El servicio cubrirá todos los gastos que se deriven del cumplimiento de los servicios incluidos en el contrato. Dentro de este apartado se incluye mano de obra, gastos de desplazamientos, dietas, etc. no admitiéndose ninguna excepción.

Se presentará un informe mensual con estadísticas de intervenciones, tiempos, etc. Así mismo se realizará una reunión de seguimiento mensual presencial en las instalaciones de BilbaoTIK.

La disponibilidad operativa de los servicios objeto del expediente deberá ser inmediata tras la firma del contrato. Respecto al tiempo de atención ante incidencias, esto no podrá ser superior a 2 horas. Se entiende por tiempo de atención el tiempo transcurrido entre el conocimiento de la incidencia, o en todo caso por su notificación por parte de BilbaoTIK, y la atención de una persona técnica especializada en la plataforma.

En Bilbao, a 17 de octubre de 2025

Firmado digitalmente
por MANUEL ROIBAL
PRIETO - 22738555L
Fecha: 2025.10.17
11:39:03 +02'00'

Manu Roibal Prieto
Director de Infraestructuras y Ciberseguridad
Responsable del contrato