6126- PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Área de Plataforma Tecnológica

Área de Arquitectura Tecnológica

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 3VSZ-R5VP-EA8D-7P1L
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

ÍNDICE

1 ANTECEDENTES 3
2 OBJETO 3
3 PRECIO POR UNIDADES 3
4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 4
4.1 SUSCRIPCIONES BASE DYNATRACE REQUERIDAS 4
4.2 SERVICIOS DE SOPORTE DE FABRICANTE 4
4.2.1 NIVELES DE INCIDENCIAS Y TIEMPOS DE RESPUESTA 5
4.2.2 HORARIO DEL SOPORTE DE FABRICANTE 5
5 CONDICIONES PARTICULARES 5
5.1 FINALIZACIÓN DEL CONTRATO 5
5.2 PERSPECTIVA DE GÉNERO 5
5.3 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN 6
ANEXO A 7

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 3VSZ-R5VP-EA8D-7P1L
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

1 ANTECEDENTES

LANTIK S.A.M.P. para la monitorización de los procesos de negocio dispone de un sistema APM basado en soluciones del fabricante Dynatrace en su modalidad managed. LANTIK S.A. M.P. tiene la necesidad de renovar las actuales suscripciones de Dynatrace en su modalidad managed desde el 13 de marzo de 2026 hasta el 25 de mayo de 2026.

2 OBJETO

Suscripciones de la plataforma Dynatrace en modalidad managed.

El objeto del contrato incluirá:

- Renovación de las suscripciones base de la plataforma Dynatrace desplegada en Lantik S.A.M.P. en modalidad managed.

3 PRECIO POR UNIDADES

La empresa licitadora deberá indicar precios (sin IVA) separados para los diferentes conceptos:

- Suscripciones Base Dynatrace: establecido en un máximo de 75.000,00 euros (sin IVA).

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 3VSZ-R5VP-EA8D-7P1L
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

4.1 SUSCRIPCIONES BASE DYNATRACE REQUERIDAS

Se adquirirán las siguientes soluciones DYNATRACE instaladas actualmente en Lantik S.A.M.P. que como mínimo incluyen:

Producto	Unidad de Medida	Periodo (meses)	Cantidad	Fecha Inicio	Fecha Fin
Dynatrace Managed – DEM Units– Term Renewal	Per million Annual Units	2,43	13,5	13-03-2026	25-05-2026
Dynatrace Managed – Davis Data Units – Term Renewal	Per million Annual Units	2,43	17,1	13-03-2026	25-05-2026
Dynatrace Managed – Host Units – Term Renewal	Per Host Unit	2,43	235	13-03-2026	25-05-2026

4.2 SERVICIOS DE SOPORTE DE FABRICANTE

Las suscripciones de las soluciones Dynatrace, incluirán el soporte y mantenimiento oficial del fabricante Dynatrace denominado Soporte Técnico Estándar (www.dynatrace.com/company/trust-center/support-policy/). Dichos servicios de soporte serán realizados por el fabricante.

En general el soporte deberá incluir, como mínimo:

- SLA de la plataforma del 99,5%
- Horario de soporte: 8x5 días laborales
- Con acceso a consultas y apertura de casos de soporte ilimitados durante la vigencia del contrato.
- Como mínimo deberá contar con los siguientes mecanismos de contacto: community, chat y web.
- Versiones soportadas al menos 9 meses

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 3VSZ-R5VP-EA8D-7P1L
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

Se deberán detallar las condiciones del servicio ante posibles incidencias, incluyendo método de apertura de caso, niveles de criticidad y tiempos de respuesta, y datos de contacto del soporte.

4.2.1 NIVELES DE INCIDENCIAS Y TIEMPOS DE RESPUESTA

TIPO	INCIDENCIA	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA
CRITICIA	Herramienta deja de funcionar	4 horas laborables
ALTA	No funciona correctamente funcionalidades de la solución, rendimiento afecta al servicio	Siguiente día laboral
MEDIA	Afecciones puntuales de la solución, mayoría de funcionalidades operativas	2 días laborables
BAJA	Incidencias menores que no afectan al servicio	4 días laborables

4.2.2 HORARIO DEL SOPORTE DE FABRICANTE

El horario mínimo requerido para los servicios de soporte de fabricante para todas las semanas del año con excepción de los días festivos en Bilbao, festivos corporativos de Dynatrace y el 24 y 31 de diciembre, será:

Horario: de lunes a viernes: de 8:00 a 17:00.

5 CONDICIONES PARTICULARES

5.1 FINALIZACIÓN DEL CONTRATO

Se habrán cumplido con las obligaciones contractuales, cuando alguna de las siguientes circunstancias se dé primero:

- Se alcance la fecha de terminación del contrato.
- Lantik decida dar por terminado el servicio.

5.2 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

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 3VSZ-R5VP-EA8D-7P1L
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

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.

5.3 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.

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.

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.

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

Lantik S.A. M.P.

Sabino Arana, 44 – 48013 Bilbao

Teléfono: 944068900

ppt.pt.lantik@bizkaia.eus

#FL#
Sin./Fdo.: JUAN IGNACIO NOGALES GONZALEZ - 2026-02-09
USTIAPENA
EXPLOTACIÓN

Sin./Fdo.: MARTIN BERASATEGUI MEJIAS - 2026-02-09
ARKITEKTURA TEKNOLOGIKOKO ARLOA
ÁREA DE ARQUITECTURA TECNOLÓGICA

Sin./Fdo.: JAVIER AZUMENDI CALABAZA - 2026-02-09
PLATAFORMA TEKNOLOGIKOKO ARLOA
ÁREA DE PLATAFORMA TECNOLÓGICA

Sin./Fdo.: IMANOL SAUTO AVELLANAL - 2026-02-09
SEGURTASUN ETA TEKONOLOGIA UNITATEKO ZUZENDARITZA
DIRECCIÓN DE UNIDAD DE SEGURIDAD Y TECNOLOGÍA

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 3VSZ-R5VP-EA8D-7P1L
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

ANEXO A

TABLA 1: Importes unitarios anuales de las suscripciones base de Dynatrace

Item	Suscripción	Unidad de medida	Importe anual máximo (sin IVA)
1	Host Units	Per Host Unit	900 €
2	DEM (Digital Experience Monitoring)	Per million Annual Units	7.658 €
3	DDU(Davis Data Units)	Per million Annual Units	2.456 €

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 3VSZ-R5VP-EA8D-7P1L
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.lantik.bizkaia.eus

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: 3VSZ-R5VP-EA8D-7P1L
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.