



6214 - PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Área de Arquitectura Tecnológica



ÍNDICE

1 ANTECEDENTES.....	4
2 OBJETO.....	4
3 PRECIO POR UNIDADES.....	4
4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.....	5
4.1 ELEMENTOS SOFTWARE BASE REQUERIDOS	5
4.2 SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO	5
4.2.1 NIVELES DE INCIDENCIAS Y TIEMPOS DE RESPUESTA DE FABRICANTE	6
4.2.2 HORARIO DEL SOPORTE.....	7
4.3 SERVICIOS PROFESIONALES DEL LICITADOR.....	7
4.3.1 SERVICIO DE CONSULTORÍA DE LICITADOR.....	7
4.3.2 SERVICIOS DE FORMACION DE LICITADOR	8
4.3.3 HORARIO DEL SERVICIO	11
4.3.4 EQUIPO TÉCNICO	11
4.4 NUEVAS SOLUCIONES TABLEAU	12
5 CONDICIONES PARTICULARES.....	12
5.1 MODALIDAD DE TRABAJO	12
5.2 CONTROL Y SEGUIMIENTO	12
5.3 FINALIZACIÓN DEL CONTRATO.....	12
5.4 PERSPECTIVA DE GÉNERO	13



5.5 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN 13

ANEXO A ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.



1 ANTECEDENTES

Lantik, S.A.M.P. para la analítica de datos dispone de una plataforma desplegada en on Premise basada en soluciones de Tableau.

2 OBJETO

El objeto del presente expediente es la contratación de:

- Renovación de suscripciones de soluciones Tableau
- Posibilidad de adquisición de nuevas suscripciones Tableau
- Servicios profesionales de consultoría y formación para consumir bajo demanda, de una persona consultora de la empresa licitadora especializada en las soluciones.

3 PRECIO POR UNIDADES

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

- Suscripciones Base TABLEAU, La empresa adjudicataria deberá indicar el importe por cada una de las suscripciones de TABLEAU definidas en el ANEXO 1 (Tabla A) del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).
- Nuevas suscripciones TABLEAU, La empresa adjudicataria deberá indicar el importe por cada una de las soluciones de TABLEAU definidas en el ANEXO 1 (Tablas B) del PCAP.
- Servicios de consultoría de licitador: La empresa adjudicataria deberá indicar el importe hora remota de licitador, definidas en el ANEXO 1 (Tablas C) del PCAP.
- Servicios de formación de licitador: La empresa adjudicataria deberá indicar el importe hora remota de licitador, definidas en el ANEXO 1 (Tablas C) del PCAP.



4 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

4.1 ELEMENTOS SOFTWARE BASE REQUERIDOS

Para un periodo de 1 año, se requiere:

Renovación suscripciones base de TABLEAU.

ELEMENTO SOFTWARE	Cantidad
Tableau Creator (Server) sin data management	1
Tableau Explorer (Server) sin data management	5

4.2 SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO

Las suscripciones Tableau deberán incluir como mínimo los siguientes servicios de Soporte y Mantenimiento (estándar):

<https://www.tableau.com/es-es/support/services>

Los Servicios de Soporte y Mantenimiento de los productos de Tableau consistirán en la resolución de cualquier error, fallo de funcionamiento o defecto del Producto. Entendiéndose "error, fallo de funcionamiento o defecto" todo aquello que produzca que el comportamiento del Producto Licenciado no se ajuste a lo indicado en sus manuales de uso.

Los Servicios de Soporte y Mantenimiento serán realizados por la empresa adjudicataria en primer nivel. Si el error no es resoluble por la empresa adjudicataria, ésta escalará el problema al fabricante, siendo la empresa adjudicataria responsable del seguimiento del error, pero no de su resolución. Se determinará un Tiempo de respuesta (Tr) máximo en 2 horas, definido como: Tr: tiempo desde que se comunica la petición de servicio hasta que una persona del equipo de trabajo del licitador adscrito al contrato se ponga en contacto con Lantik. Este tiempo de respuesta contará dentro del "Horario del servicio".

El servicio se deberá realizar telefónicamente, por correo electrónico y por portal web.

Será requisito imprescindible adjuntar en la oferta los datos de acceso a todos ellos, así como las tipologías de casos asociados a cada nivel de prioridad y los tiempos de respuesta siendo un servicio 8x5 de fabricante.

El primer nivel de soporte deberá ser dado por el licitador, en castellano, disponiendo de forma directa de soporte nivel 2 del propio fabricante.

Prestaciones mínimas requeridas en el servicio de Soporte



- Asistencia a incidencias y problemas técnicos y errores del sistema que estén causado por las aplicaciones de Tableau.
- Errores de implantación u otras incidencias relacionadas con los servicios de la consultoría que se encuentren dentro del periodo de garantía de los mismos.
- Corrección de errores de sistema derivados de la actualización del software y siempre dentro de la versión estándar del producto.
- Consultas relacionadas con:
 - Instalación, activación de la licencia y asistencia para la descarga.
 - Configuración básica y preguntas con información práctica.
 - Funcionalidades básicas de la aplicación estándar o sus complementos.
 - Implantaciones o servicios realizados por la empresa adjudicataria.
 - Funcionamiento de los informes y/o aplicaciones desarrolladas a medida por la empresa adjudicataria.
 - Indicadores sobre la instalación de la aplicación y de la configuración del sistema necesaria.

Prestaciones mínimas requeridas en el servicio de mantenimiento

Entrega sin cargo de las actualizaciones futuras. Dichas actualizaciones deben incluir los service pack, releases, y nuevas versiones de producto.

4.2.1 NIVELES DE INCIDENCIAS Y TIEMPOS DE RESPUESTA DE FABRICANTE

Prioridad	Tiempo máximo de respuesta
Prioridad 1 Imposibilidad de hacer negocios sin solución alternativa aceptable. Amenaza inminente a negocios clave o hitos comerciales a corto plazo que plantean un riesgo financiero.	2 días Horario laboral local
Prioridad 2 Impacto en el negocio principal; sin solución alternativa.	2 días Horario laboral local
Prioridad 3	2 días



Impacto en el negocio principal con solución alternativa O impacto en un negocio no principal sin solución alternativa	Horario laboral local
Prioridad 4 Impacto en un negocio no principal con solución alternativa O sin impacto en el negocio.	2 días Horario laboral local

4.2.2 HORARIO DEL SOPORTE

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

INVIERNO (de lunes a viernes)

Periodos: del 1 de enero al 30 de junio y del 1 de septiembre al 31 de diciembre.

Horario: de lunes a viernes: de 9:00 a 18:00.

VERANO

Periodo: del 1 de julio al 31 de agosto.

Horario: de lunes a viernes de 9:00 a 18:00.

4.3 SERVICIOS PROFESIONALES DEL LICITADOR

4.3.1 SERVICIO DE CONSULTORÍA DE LICITADOR

Los servicios de consultoría se solicitarán bajo demanda y sin compromiso de consumo por parte de Lantik, S.A.M.P.

Para una gestión eficaz de la solución adquirida se requiere contar con servicios profesionales de fabricante y licitador para mejorar su uso, además de para realizar posibles integraciones.

La realización de las tareas asociadas a este servicio se comunicará por parte de Lantik según se generen las necesidades. La empresa adjudicataria debe presentar mediante un cuadro detallado la valoración previa, en horas y plazo, y deberá recabar la aceptación de Lantik para la realización de las tareas.



El modelo de contacto y notificación para la solicitud de trabajos se realizará por e-mail: (se utilizará siempre el e-mail que indique la empresa adjudicataria para notificar cualquier acción y tener constancia de esta). Durante la vigencia del contrato, se podrán incorporar nuevas vías de contacto y comunicación, como, por ejemplo, la herramienta de ticketing que se encuentre vigente en Lantik.

La empresa adjudicataria será responsable de la correcta realización de los trabajos contratados y de la corrección de los defectos que en ellos pudieran existir y sean notificados durante la vigencia del contrato. Una vez haya finalizado la vigencia del contrato, el periodo de garantía seguirá vigente durante un mínimo de 6 meses.

Para el seguimiento de los trabajos será necesario presentar un informe mensual de consumo de horas debidamente desglosado, indicando todas las actuaciones llevadas a cabo, describiendo para cada una de ellas la fecha, una pequeña descripción y el tiempo dedicado. Incluirá el volumen de horas total consumidas a lo largo del mes y un acumulado. Este informe deberá enviarse a Lantik el último día hábil de cada mes.

La persona responsable asignada por Lantik, S.A. M.P. será la encargada de dar VºBº a cualquier ejecución de estos servicios.

Las tareas a realizar podrán ser entre otras:

- Instalaciones completas, cambios de servidores, etc.
- Importación de datos desde otras aplicaciones.
- Nuevas proyectos o nuevos desarrollos.
- Modificación y mejoras de los desarrollos actuales.
- Modificación de los desarrollos e informes a medida.
- Formación sobre aplicaciones, informes o programas distribuidos o mantenidos por la empresa adjudicataria.
- Desarrollo y mantenimiento de los documentos de análisis funcional o técnico, gestión de proyecto, manuales de usuario, y cualquier otro documento entregado durante la fase de consultoría o desarrollo.
- Soporte sobre terceros programas ajenos a los productos licenciados.

4.3.2 SERVICIOS DE FORMACION DE LICITADOR

Este servicio incluirá como mínimo sesiones formativas, impartidas por consultores certificados en Tableau, en las instalaciones de la Diputación Foral de Bizkaia y Lantik, S.A.M.P. o en remoto, para dos tipos de perfil de usuario, a consumir bajo demanda durante la vigencia del contrato sin compromiso de consumo mínimo por parte de Lantik, S.A.M.P.

Las tipologías mínimas de sesiones formativas son:



- Formación básica a nivel de usuario: adquisición de conocimientos de utilización de las soluciones Tableau Desktop y Server.
- Formación avanzada a nivel de administrador: adquisición de conocimientos en labores de administración del sistema Tableau Server.

Para cada curso se debe entregar manuales de usuario.

Las empresas licitadoras deberán incluir en la oferta:

- Estimación de horas por curso, con un máximo de 12 horas por curso para la formación básica y 4 horas por curso para la formación avanzada.
- N° máximo de asistentes con un mínimo de 10 asistentes por curso.
- Como mínimo cada tipología de curso deberá incluir el siguiente contenido:
 - Formación básica
 - Conceptos básicos
 - Conexión a datos e introducción a los conceptos de origen de datos
 - Entender el entorno de trabajo de Tableau
 - Dimensiones y Medidas
 - Uso de "Mostrarme"
 - Descripción de las bandejas de trabajo
 - Creación de visualizaciones simples
 - Menú de ayuda y ejemplos
 - Guardar y compartir el trabajo
 - Conexión a los datos
 - Descripción de las modalidades de conexión a datos
 - Unión de diferentes tablas
 - Copiar/pegar
 - Data extracts
 - Sentencias propias SQL
 - Publicar y reutilizar Conexiones
 - Reutilización de conexiones de datos
 - Trabajar con múltiples conexiones
 - Análisis
 - Creación de vistas
 - Marcas
 - Tamaño y transparencia
 - Trabajar con fechas
 - Agregaciones de fechas
 - Múltiples medidas
 - Mapas geográficos
 - Gráficos
 - Ordenar y agrupar
 - Alias
 - Filtros y Filtros rápidos



- Totales y subtotales
- Estadísticas y Líneas de Tendencia

Campos calculados o Funciones de texto

- Cálculos aritméticos básicos
- Sentencias lógicas
- Formato de datos

Creación de cuadros de mando interactivos

- Combinación de múltiples visualizaciones en un cuadro de mando
- Cuadro de mando interactivos mediante filtros y acciones

Compartir libros de trabajo

- Publicar en Reader
- Publicar en office
- Publicar en pdf
- Publicar en Tableau Server

Uso de Tableau Server

- Visión general Tableau Server
- Instalación Tableau Server
- Conocer la experiencia de usuario
- Autenticación y permisos
- Orígenes de datos, extractos, suscripciones y actualizaciones automáticas
- Data driven alerting

○ Formación avanzada

Opciones de autenticación

- Active Directory y local
- Tickets confiables
- SAML
- Kerberos y OpenID Connect

Seguridad

- Describir las configuraciones de seguridad para:
 - Nivel de sitio
 - Nivel de Proyecto
 - Nivel de grupo
 - Nivel de usuario
 - Nivel de invitados
 - Nivel de fuente de datos
 - Nivel de libro de trabajo
- Roles de sitio

Permisos

- Composición de los permisos del sistema
- Ramificaciones del diseño de permisos



- Modelo de seguridad de Tableau
- Describir las diferencias entre permitir, denegar y heredar

Seguridad de datos

- Controlar lo que los usuarios pueden ver
- Filtros de usuarios

Mejoras prácticas y casos de uso

4.3.3 HORARIO DEL SERVICIO

El horario mínimo requerido para los servicios de consultoría y formación de **licitador** aplicable a todas las semanas del año con excepción de los días festivos en Bilbao y el 24 y 31 de diciembre, será:

INVIERNO (de lunes a viernes)

Periodos: del 1 de enero al 30 de junio y del 1 de septiembre al 31 de diciembre.

Horario: de lunes a viernes: de 8:00 a 18:00.

VERANO

Periodo: del 1 de julio al 31 de agosto.

Horario: de lunes a viernes de 8:00 a 15:00.

4.3.4 EQUIPO TÉCNICO

El equipo técnico corresponde a las personas, adscritas al contrato, que deben acreditar unos conocimientos y/o experiencia mínimos para garantizar una correcta ejecución del servicio.

Para la correcta ejecución del objeto de contrato será necesario contar con un equipo técnico estable compuesto por al menos la siguiente relación de personas que cubran la siguiente experiencia y/o conocimiento:

- 1 persona consultora Tecnológica/coordinador Técnico:
 - Disponer de certificación de acreditación de Tableau



4.4 NUEVAS SOLUCIONES TABLEAU

Durante la vigencia del contrato, se podrá solicitar la activación de cualquier suscripción o licencia aplicando los importes unitarios especificados en el ANEXO 1 (tabla B) de PCAP.

Para el caso de nuevas suscripciones de TABLEAU la duración y precio de la suscripción serán prorrateados desde el mes de la adquisición y tomando como fecha fin de la suscripción la fecha fin del contrato.

Se deberá indicar el plazo de entrega desde la recepción de la solicitud.

5 CONDICIONES PARTICULARES

5.1 MODALIDAD DE TRABAJO

Los trabajos se desarrollarán en los locales de la empresa contratada, desde las que se garantizará la adecuada seguridad y confidencialidad de la información, mediante conexión con los ordenadores de Lantik. Los equipos, licencias, comunicaciones (incluso con la red de Lantik) y desplazamientos necesarios del personal de la empresa serán a cargo de la empresa contratada.

Para los casos en que Lantik necesite que el servicio de consultoría ó formación se dé "In situ" en vez de "En remoto", el precio de la hora será el de la hora estipulada en remoto con un coeficiente máximo de 1,2.

5.2 CONTROL Y SEGUIMIENTO

La empresa licitadora deberá presentar una propuesta detallada de seguimiento del servicio, incluyendo los informes correspondientes que considere pertinentes.

Durante la ejecución del contrato, se podrá solicitar la realización de cuantos informes sean necesarios, para un mejor análisis del servicio.

5.3 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.

5.4 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.

5.5 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.sc.lantik@bizkaia.eus

#FL#

Sin./Fdo.: JOSE IGNACIO HERNANDEZ GARCIA - 2026-04-30
IKUSPEGI TEKNOLOGIKOKO ARLOA
VISIÓN TECNOLÓGICA

Sin./Fdo.: MARTIN BERASATEGUI MEJIAS - 2026-04-30
ARKITEKTURA TEKNOLOGIKOKO ARLOA
ÁREA DE ARQUITECTURA TECNOLÓGICA

Sin./Fdo.: IMANOL SAUTO AVELLANAL - 2026-04-30
SEGURTASUN ETA TEKONOLOGIA UNITATEKO ZUZENDARITZA
DIRECCIÓN DE UNIDAD DE SEGURIDAD Y TECNOLOGÍA







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.