



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

EXPEDIENTE N°: EJIE-2026-104

Servicio de gobierno, estandarización y evolución de la integración (Bati)

Pliego de Condiciones Técnicas

Julio 2026

Este documento es propiedad de Eusko Jauriaritzaren Informatika Elkarte – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE) y su contenido es CONFIDENCIAL. Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por:	Aprobado por:
1.0	Julio 2026			Javier Cela Iratxe Montoya

Índice

1	Introducción	4
2	Necesidad de Contratación	5
	2.1 Soluciones horizontales de integración.....	5
3	Objeto del contrato	9
	3.1 Objeto.....	9
	3.2 Líneas de trabajo	9
4	Configuración del servicio	13
	4.1 Forma de trabajo	13
	4.2 Perfiles del equipo de trabajo	14
	4.3 Configuración del servicio.....	18
	4.4 Composición del equipo de trabajo	20

1 Introducción

EJIE, Eusko Jauriaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, es la Empresa pública de servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya razón de existir es contribuir a la consecución de un Sector Público Vasco, moderno y eficiente, en el Marco Legal establecido por el Gobierno, con la seguridad y calidad necesarias y con el debido respeto al medio ambiente.

EJIE tiene como meta final la consecución de la satisfacción de sus clientes, siendo el instrumento común de prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco, y comprometiéndose en:

- Construir y mantener con eficiencia y calidad la infraestructura de los Sistemas de Información, posibilitando su continuidad y seguridad.
- Garantizar la interoperabilidad entre las distintas administraciones.
- Servir de apoyo a las necesidades de planificación y realización de la función informática de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno, asegurando la cobertura de sus demandas con el compromiso y profesionalidad adecuados a las relaciones contractuales que se establezcan.

Por tanto, EJIE debe ser un instrumento común de referencia para la prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco:

- Aportando valor añadido.
- Proporcionando soluciones competitivas.
- Transmitiendo confianza a sus clientes.
- Contando con personas cualificadas y comprometidas.

Se puede obtener información más detallada y extensa en nuestra dirección de Internet <http://www.ejie.eus>

2 Necesidad de Contratación

En los últimos años, con la proliferación de nuevas aplicaciones y servicios digitales, la situación actual de la integración en la administración se caracteriza por la coexistencia de múltiples soluciones de integración heterogéneas, que fueron surgiendo para cubrir distintas necesidades puntuales.

Estos componentes horizontales son ampliamente usados, por la funcionalidad que cubren, y por la autonomía de los equipos a la hora de utilizarlos. Su uso masivo, convierte a estas soluciones en críticas, y cualquier actuación sobre las mismas puede ser causante de numerosas incidencias.

Sin embargo, estas soluciones conviven sin un modelo centralizado de gobierno, lo que ha generado la ausencia de un catálogo unificado, desconocimiento de los actores participantes en la integración, necesidad que cubre dicha integración etc.

Este desgobierno, implica riesgos operativos y técnicos:

- *Falta de visibilidad global:* Sin un marco unificado, se dificulta el seguimiento completo de los flujos de información a través de sistemas heterogéneos. Esto puede ocasionar fallos difíciles de detectar en procesos críticos e incumplimientos en materias de seguridad y/o auditoría.
- *Dependencias en personas clave:* Al no existir una gobernanza centralizada, a menudo son los técnicos individuales quienes conocen detalles de integraciones específicas. La salida de estos técnicos o la pérdida de su conocimiento podría comprometer la continuidad de los servicios.
- *Aumento de la complejidad:* La introducción de nuevas soluciones (ej: integraciones cloud, microservicios, flujos de eventos) han incrementado la complejidad del ecosistema de integración actual, que no siempre dispone de mecanismos comunes para su gestión, monitorización y seguridad.
- *Falta de un enfoque corporativo unificado:* Hoy en día no existe una plataforma de automatización y/o agentes, ni un modelo de gobierno comunes, lo que se traduce en la proliferación de iniciativas aisladas que surgen desde proyecto o áreas individuales según necesidades puntuales.

Frente a esta situación, se reconoce la necesidad de contratar un servicio especializado que consolide y modernice el modelo de integración de la administración. Los objetivos principales son:

- **Centralizar la función de integración** mediante el despliegue de una plataforma corporativa de integración (iPaaS), capaz de gestionar de forma unificada los distintos patrones de integración (aplicaciones, eventos y datos).
- **Establecer un marco de gobernanza robusto**, con normas y mecanismos para asegurar la trazabilidad de las integraciones, la aplicación de estándares comunes y la seguridad centralizada.
- **Dar continuidad y soporte a las integraciones actuales**, protegiendo la inversión existente, pero encauzándolas hacia el modelo futuro, reduciendo riesgos y mejorando su mantenimiento.
- **Abordar la capacidad de automatización y agentes de IA desde un servicio corporativo**, que proporcione un marco de gobierno y estandarización centralizado para el crecimiento ordenado de estas capacidades.

Así, la contratación de este servicio es fundamental para garantizar la sostenibilidad y evolución de los sistemas de integración de la administración, permitiendo un salto cualitativo hacia un modelo integrado más eficiente, seguro y alineado con las mejores prácticas.

2.1 Soluciones horizontales de integración

La Plataforma Tecnológica de base para la e-Administración del Gobierno Vasco, PLATEA, tiene su origen a comienzos de los años 2000, cuando el Gobierno Vasco decidió que la digitalización de la administración no podía basarse en soluciones dispersas o desarrollos aislados de cada departamento. En el marco del Plan de Informática y Telecomunicaciones 2003-2005, se plantea la necesidad de crear una infraestructura

corporativa única, compartida por toda la administración, que sirviera de base para la e-administración y el e-gobierno.

Los pilares de esta plataforma son:

- ☐ La infraestructura de integración
- ☐ Las herramientas de gestión de contenidos
- ☐ Los sistemas de infraestructura de tramitación telemática
- ☐ Los sistemas de gestión documental.

El primero de los cuatro pilares, la plataforma de infraestructura de PLATEA-Integración se encuadra dentro de un marco de modelo de negocio de Gobierno Vasco orientado a compartir —transmitir y/o recibir— datos mediante una arquitectura única, centralizada y común para todas sus aplicaciones departamentales.

Con esta base de partida, se ha creado una plataforma de naturaleza exclusivamente técnica cuyas principales características son:

- El uso de estándares para la transmisión de datos
- La potenciación de los modelos de arquitecturas distribuidas que faciliten la exposición y consumo de servicios
- La exposición de los servicios como «Web Services» o REST, para asegurar la interoperabilidad técnica
- La adscripción al modelo de publicación y suscripción de eventos informativos sobre cambios de estado de interés general, y su recepción a través de un sistema «propagador/enrutador»
- Suministrar una plataforma de intercambio de ficheros entre aplicativos horizontal, escalable y auditable (trazable)
- Garantizar para los servicios publicados, por parte del departamento responsable, niveles de servicio mínimos (rendimiento...), y un compromiso de mantenimiento

Por su propia naturaleza, la plataforma de Integración está compuesta por componentes técnicos agnósticos al negocio, no implementando en ningún caso lógica de negocio de las aplicaciones que se integran en ella.

A continuación, se describe cada una de las soluciones y un uso aproximado de las mismas en la actualidad:

2.1.1 Platea Integración Ficheros (PIF)

Descripción	Solución pensada para el intercambio ágil y sencillo de ficheros entre aplicativos y con terceros (ayuntamientos, diputaciones, proveedores, etc.) Su funcionamiento está pensado para que se asemeje a un buzón o apartado de correos, donde cualquiera puede dejar ficheros en una zona, pero solamente se pueden recoger o consultar los ficheros de la zona propia
Entorno tecnológico	Se basa en un backend sobre HDFS (Hadoop Distributed Filesystem) y diferentes canales de uso como APIs (desarrollos Java sobre Weblogic), librerías Java y scripting Shell.
Uso actual	Aproximadamente 750 aplicaciones usuarias de la plataforma. Unos 2 TB de almacenamiento en HDFS.

	Diariamente se hacen entre 500.000 – 600.000 movimientos, incluyendo escrituras, lecturas, listados, copias, etc.
--	---

2.1.2 Integración Servicios

Descripción	La solución consiste en una pasarela de comunicación síncrona por protocolo HTTP (Web Services y servicios REST) entre aplicaciones que permite: • Integrar a nivel de aplicaciones departamentales de Gobierno Vasco publicadores y consumidores de servicios, independientemente del contexto de red en el que se encuentren desplegadas. • Consumir por parte de aplicaciones departamentales de Gobierno Vasco servicios externos (ayuntamientos, diputaciones, ministerios, empresas), haciendo transparente a las mismas las reglas de comunicaciones y configuraciones de proxy. • Exponer servicios departamentales de Gobierno Vasco, independientemente del contexto en el que se encuentren, a clientes externos.
Entorno tecnológico	Se basa en un OSB (Oracle Service Bus), BBDD Oracle y logs sobre ElasticSearch.
Uso actual	Unos 3.800 servicios expuestos (2.500 SOAP y 1.300 REST) De media, 150.000.000 peticiones mensuales

2.1.3 Integración Eventos

Descripción	La solución se crea con la finalidad de que la información generada por un aplicativo de Gobierno Vasco pueda ser difundida a otras aplicaciones (departamentales y/o terceros) que necesiten consumir dicha información. En sentido inverso, también permite la recepción de información generada por aplicativos externos al ámbito de Gobierno Vasco, para su consumo por aplicaciones departamentales internas. El enfoque de este tipo de comunicaciones es de tipo asíncrono. Para ello se ha diseñado un componente técnico (Propagador/Enrutador), que se adapta a las necesidades de comunicación asíncrona de la administración. Este componente, mediante la implementación del patrón "Publish & Suscribe", recibe mensajes con determinada información y los reenvía a otras aplicaciones.
Entorno tecnológico	Se basa en BBDD Oracle, servidor de aplicaciones Weblogic, colas JMS y desarrollos Java.
Uso actual	150 eventos y 1384 suscripciones catalogadas De media, 33.808.179 eventos generados y 23.003.032 notificaciones propagadas semanalmente

2.1.4 Platea Integración Documentos (PID)

Descripción	Es una solución de gestión documental ligera, orientada a centralizar el almacenamiento, gestión y explotación de documentos electrónicos en el ámbito departamental. Su objetivo principal es ofrecer un repositorio común al que las aplicaciones corporativas se integran, permitiendo desde el simple almacenamiento hasta funcionalidades avanzadas como gestión de metadatos, transformaciones de formato y búsquedas full-text. La plataforma organiza la información en torno a documentos (contenido + metadatos), fomenta la independencia entre iniciativas departamentales y aplica un control de acceso mediante ACLs.
Entorno tecnológico	Se basa en un gestor documental empresarial EMC Documentum, con capacidad de indexación con xPlore/Lucene y almacenamiento en sistemas de ficheros estructurados (filestores). La integración con las aplicaciones se realiza a través de un framework de servicios web (SOAP) expuestos en el bus corporativo.
Uso actual	Aproximadamente 100 aplicaciones usuarias 14 millones de documentos almacenados 11 TB de almacenamiento total

2.1.5 Platea Integración BigData (PIB)

Descripción	Es una solución orientada a la ingesta, almacenamiento y explotación de grandes volúmenes de logs generados por aplicaciones. Su propósito es desacoplar la generación de logs del funcionamiento de las aplicaciones (mediante librerías) y permitir su análisis posterior, tanto para operación como para analítica. La solución cubre todo el ciclo, desde la generación de logs mediante librerías, APIs y explotación mediante dashboards.
Entorno tecnológico	Se basa en librerías cliente desarrolladas en Java, APIs receptores de los logs desplegados en Kubernetes en contenedores con Tomcat, y backend sobre Dynatrace y Elastic (ambos SaaS en Cloud).
Uso actual	17 negocios usando la plataforma (160 aplicaciones) 35-45 millones de trazas recibidas diariamente

3 Objeto del contrato

3.1 Objeto

El presente documento constituye el Pliego de Condiciones Técnicas para la contratación de los servicios necesarios para la puesta en marcha de un servicio integral de la integración en el ámbito de la administración.

El contrato deberá cubrir la **definición, implantación, gobierno, soporte y evolución** de la plataforma corporativa de integración de EJIE.

Durante la prestación del servicio, se deberán cubrir aspectos como:

- Garantizar la estabilidad y evolución de las integraciones existentes, manteniendo y mejorando las soluciones y componentes de integración actuales para cumplir los requerimientos de negocio.
- Desplegar nuevas capacidades integradoras mediante la implantación de una plataforma iPaaS corporativa, que centralice los diseños, ejecuciones, monitorización, ciclo de vida y gobierno de las integraciones presentes y futuras.
- Homogeneizar la gestión de integraciones modernas (interfaces API y flujos de eventos), estableciendo los mecanismos de control, seguridad, catálogos e infraestructuras (API Gateway y bróker de mensajería) que les den soporte sostenible.
- Incluir de forma progresiva las capacidades de automatización de procesos y el uso de agentes inteligentes basados en IA en el ámbito de la integración corporativa. Ello implica facilitar, de manera controlada y bajo un modelo de gobierno y estandarización, la exploración e incorporación de soluciones de automatización y de agentes, garantizando su alineación con la plataforma de integración y con las políticas y estándares tecnológicos de EJIE.

3.2 Líneas de trabajo

La ejecución operativa del servicio se articula en torno a las siguientes líneas de trabajo:

3.2.1 Implantación, gobierno y ciclo de vida de la integración sobre una plataforma iPaaS

Esta línea de trabajo abarca la puesta en marcha de una **plataforma corporativa de integración** basada en tecnología **iPaaS** (Integration Platform as a Service) y el establecimiento de todos los elementos de gobierno asociados.

Durante el contrato, se deberá diseñar e implantar una plataforma de integración unificada que permita centralizar las distintas tipologías de integración (application, data y event), posibilitando la orquestación end-to-end de los flujos entre sistemas de la organización. Esto implica definir **arquitecturas de integración** modernas y escalables, que integren los sistemas actuales y faciliten la incorporación futura de nuevas integraciones de manera ágil y estandariza.

Además, esta línea de trabajo incluye la definición de un **modelo de gobierno** de la integración: los parámetros, procedimientos y herramientas para gestionar el ciclo de vida de las integraciones de forma coherente, incluyendo una gestión centralizada del **catálogo corporativo de integraciones** (servicios y APIs, flujos de eventos, datos), la formalización de las políticas de **seguridad** (control de accesos, autenticación, autorización, gestión de secretos) y la implementación de mecanismos de **monitorización y observabilidad** que ofrezcan visibilidad en tiempo real de los procesos de integración.

Las principales actividades en esta línea serían:

- **Implementación de la plataforma iPaaS:** Selección, validación y despliegue de la solución tecnológica que servirá de core para la integración corporativa, asegurando su correcta configuración, seguridad, escalabilidad y alta disponibilidad. La plataforma iPaaS actuará como

punto central de conexión entre sistemas on-premise y en cloud, y permitirá definir y ejecutar flujos de integración sin necesidad de desarrollar lógica en cada aplicación final.

- **Estandarización de integraciones:** Definición de plantillas, patrones y buenas prácticas para el desarrollo de integraciones reutilizables, modulares y mantenibles. Se deberán implementar componentes (conectores, adaptadores, etc.) comunes que simplifiquen la creación de nuevos flujos o servicios, asegurando un diseño coherente con los estándares corporativos. Valorar el uso de la IA a la hora de definir los patrones de integración y las buenas prácticas.
- **Gobierno del ciclo de vida:** Implantación de procedimientos para gestionar el ciclo de vida completo de las integraciones, desde su solicitud hasta su desarrollo, pruebas, despliegue en distintos entornos, operación y eliminación. Se introducirán procesos y herramientas de DevSecOps específicos (gestión de código fuente de integraciones, pipelines de CI/CD adaptados a integraciones) y se asegurará la trazabilidad de cada cambio mediante sistemas de control de versiones y registrando las releases de cada integración.
- **Seguridad y calidad de las integraciones:** Incorporación de controles de seguridad y calidad automatizados en los flujos de integración. Esto incluye la validación de configuraciones antes del despliegue (por ejemplo, comprobación de conformidad de los contratos de las APIs, integridad de las rutas de integración, pruebas unitarias de los flujos de datos) y la gestión robusta de credenciales y secretos utilizados en integraciones.
- **Adaptación al cambio tecnológico:** Adecuación continua de la plataforma de integración a la evolución tecnológica, incluyendo actualizaciones del producto iPaaS seleccionado o la incorporación de funcionalidades al ciclo de vida de la integración (ej: integración con herramientas de monitorización).
- **Catálogo centralizado y documentación:** Desarrollo y mantenimiento de un catálogo centralizado de los servicios y componentes de integración disponibles para los usuarios. Esto puede materializarse un portal del desarrollador que facilite a los equipos conocer las integraciones existentes, solicitar nuevas, consultar manuales de uso, políticas de versionado y ciclos de vida. Cada integración deberá estar respaldada por documentación actualizada, incluyendo su descripción funcional, detalles de implementación técnica, responsables y métricas asociadas.
- **Colaboración en la consultoría de nuevas iniciativas:** El referente técnico, participará en la gestión de la demanda de nuevas iniciativas modernas, viendo el encaje de Batl en dichas soluciones, y aportando buenas prácticas y recomendaciones en lo relativo al mundo de la integración.

3.2.2 Gobierno de integraciones en aplicaciones modernas (API Gateway, mensajería/streaming)

Esta línea de trabajo se centra en establecer la capa de gobierno y administración de las integraciones modernas en el ecosistema tecnológico de EJIE. Comprende la implantación y explotación de herramientas específicas para la gestión de APIs y flujos de eventos:

- **API Gateway y plataforma de gestión de APIs:** Actualmente está en uso WSO2 como API Gateway horizontal. Se deberá trabajar en la publicación, securización, monitorización y gobierno las APIs corporativas de forma centralizada. Esto incluye la definición de políticas de seguridad y acceso, mecanismos de autenticación y autorización unificados para APIs (integrado con el sistema de gestión de identidades corporativo), así como la aplicación de controles de tráfico, cuotas y throttling para garantizar la calidad y disponibilidad de los servicios expuestos. Se establecerán un portal del desarrollador que facilite a los equipos el acceso a la documentación y pruebas de las APIs disponibles (API test consoles, documentación, OpenAPI/Swagger, etc.)
- **Plataforma de eventos y mensajería:** Se acometerá la modernización del sistema de mensajería asíncrona y procesamiento de eventos corporativo, integrando tecnologías modernas como plataformas de event streaming (ej: Apache Kafka u otras equivalentes) para dar soporte a arquitecturas orientadas a eventos y comunicación asíncrona escalable. Se deberá definir las buenas prácticas de uso: creación de topics o canales de eventos, normalización de formatos de mensajes y esquemas, configuración de políticas de retención de mensajes, replicación, gestión de brokers, etc.
- **Gobernanza de APIs y eventos:** Se definirá un conjunto de normativas y estándares técnicos para el desarrollo y publicación de nuevas APIs y flujos de eventos. Esto incluirá guías de estilo para diseño de APIs RESTful (usando JSON, HTTPs), convenciones para versionado semántico de

APIs, prácticas para mantener compatibilidad hacia atrás, y en el caso de eventos asíncronos, la formalización de contratos de mensajería y el establecimiento de repositorios de esquemas (ej: usando esquemas Avro o JSON almacenados en schema registries de Kafka y otras soluciones). De esta forma, cada equipo de desarrollo seguirá prácticas comunes al exponer o consumir servicios y eventos, evitando el descontrol. Las normativas serán aplicables al API Gateway y Plataforma de eventos horizontal, pero, también servirán como recomendaciones y/o buenas prácticas en otras Plataformas de eventos y API Gateways que pudieran darse en otras plataformas o iniciativas.

- **Observabilidad y trazabilidad:** Se implementarán herramientas y cuadros de mando para asegurar la observabilidad de todas las integraciones modernas. El API Gateway y la plataforma de eventos se integrarán con los sistemas de monitorización y observabilidad corporativos. Esto facilitará una rápida detección de incidencias en las nuevas integraciones y permitirá medir su uso para análisis de capacidad y/o facturación.
- **Colaboración en la consultoría de nuevas iniciativas:** El referente técnico, participará en la gestión de la demanda de nuevas iniciativas modernas, viendo el encaje de Batl en dichas soluciones, y aportando buenas prácticas y recomendaciones en lo relativo al mundo de la integración.

3.2.3 Soporte, mantenimiento y evolución de las soluciones de integración actuales

Esta línea comprende la gestión de las actuales soluciones horizontales de integración. Se deberá prestar un servicio integral de soporte y mantenimiento:

- **Soporte técnico avanzado:** Atención de incidencias y consultas relativas al funcionamiento de las soluciones, asegurando su pronta resolución.
- **Mantenimiento correctivo y adaptativo:** Corrección de errores y problemas detectados en componentes de las soluciones, así como la adaptación de las soluciones de integración ante cambios de su entorno tecnológico (actualizaciones de servidor de aplicaciones, parches de seguridad, etc.)
- **Mantenimiento evolutivo:** Implementación de mejoras o pequeñas evoluciones funcionales en las soluciones actuales, siempre en coherencia con la transición al modelo objetivo de integración. En caso de requerirse grandes evoluciones de alguna de las soluciones, dichas actuaciones se plantearán como proyectos específicos fuera del alcance, pero este servicio puede participar en su definición y posterior integración en el modelo global.
- **Monitorización y reporting:** Seguimiento continuo de la salud de las soluciones de integración, mediante herramientas de monitorización y/o observabilidad ya existentes. Se realizará una vigilancia proactiva de la capacidad, rendimiento y errores de las soluciones de integración. Adicionalmente, se emitirán informes periódicos de desempeño de las plataformas, con indicadores de uso, calidad, etc.
- **Transición hacia el modelo futuro:** Facilitar la migración ordenada, siempre que se pueda, de las integraciones existentes hacia las nuevas soluciones. Esto implicará asegurar la coexistencia de los sistemas actuales con la nueva plataforma iPaaS.

3.2.4 Automatización y agentes

Esta línea de trabajo se orienta a la incorporación gradual de capacidades de automatización de procesos y agentes inteligentes basados en IA dentro del servicio Batl, bajo un enfoque piloto y experimental, a fin de sentar las bases de su eventual adopción corporativa futura. Dada la naturaleza emergente y en constante evolución de estas tecnologías, el enfoque será progresivo, prudente y sin comprometer de inicio la adopción de ninguna solución específica hasta verificar su idoneidad. Las principales actividades de esta línea de trabajo incluyen:

- **Prospección y evaluación de plataformas de automatización y agentes:** Investigación de las diferentes soluciones de mercado en materia de automatización de procesos y de plataformas de

agentes basados en IA ofrecidas por distintos fabricantes. Se analizarán sus capacidades funcionales y técnicas, su madurez y adopción en entornos similares, así como las referencias y tendencias en el sector público.

- **Pruebas de concepto y comparativa de capacidades:** Planificación y ejecución de pilotos y pruebas de concepto con las plataformas preseleccionadas, en escenarios controlados y con casos de uso relevantes para la Administración. Se buscará evaluar y comparar objetivamente las capacidades de cada solución.
- **Integración con el ecosistema Batl:** Análisis de la integración de las plataformas de automatización y agentes con el ecosistema tecnológico Batl, incluyendo su conexión con la plataforma iPaaS, con las API y con los flujos de eventos corporativos. Se evaluará cómo las soluciones candidatas se comunican con los sistemas existentes, para garantizar que cualquier agente o automatización pueda operar dentro del marco de integración corporativo y aportar valor sin crear nuevos silos tecnológicos.
- **Gobernanza, seguridad y cumplimiento:** Estudio y definición de los mecanismos de gobierno necesarios para la gestión de automatizaciones y agentes, con especial atención a la seguridad (control de accesos, permisos de ejecución, protección de datos), la monitorización y la trazabilidad de las acciones realizadas por los agentes y flujos automatizados, y el cumplimiento normativo y ético (alineamiento con la normativa vigente de protección de datos y con futuras directrices sobre inteligencia artificial en el sector público). Se propondrán políticas y procedimientos que aseguren un uso responsable de estas tecnologías en un entorno corporativo y su supervisión por parte de EJIE.
- **Definición del ciclo de vida de agentes de IA:** Diseño de un modelo integral para el ciclo de vida de los agentes inteligentes que cubra todas las fases desde su concepción hasta su eventual retirada. Esto incluirá la definición de métodos de identificación y selección de casos de uso adecuados para agentes de IA, las prácticas de diseño y desarrollo/configuración de los agentes, la realización de pruebas, despliegue, operación continua, recogida de métricas, etc.
- **Colaboración en la consultoría de nuevas iniciativas:** El referente técnico, participará en la gestión de la demanda de nuevas iniciativas modernas, viendo el encaje de Batl en dichas soluciones, y aportando buenas prácticas y recomendaciones en lo relativo al mundo de la integración.

3.2.5 Gestión del servicio

Esta línea se refiere a la estructura de gestión y coordinación que asegurará la correcta ejecución de todas las actividades abarcadas por el contrato y la disponibilidad continua de conocimiento especializado en integración dentro del servicio. Las principales iniciativas de esta línea son:

- **Coordinación y seguimiento global:** Se designará un jefe/a de Proyecto del servicio, propuesto por la empresa adjudicataria, que asumirá la responsabilidad directa sobre la planificación, seguimiento y cumplimiento de los objetivos de todas las líneas de trabajo del contrato. Este perfil será el enlace primario con los responsables de EJIE, gestionará el día a día de la prestación, convocará y liderará las reuniones de seguimiento y preparará los informes de avance, asegurando la calidad y la pertinencia de estos.
- **Definición del servicio:** Junto a la construcción de la plataforma Batl, se deberá abordar la definición del catálogo de servicios de integración, que se ofertarán desde Batl.
- **Gestión del conocimiento:** El equipo deberá desarrollar y mantener una base documental actualizada con los manuales técnicos, guías de uso y formaciones generadas en el marco del contrato, para que EJIE disponga en todo momento del conocimiento necesario.

4 Configuración del servicio

La empresa licitadora deberá describir en su Documento de Propuesta Técnica la configuración operativa del servicio Batl, indicando la organización y perfiles del equipo asignado y la forma en que se abordarán las actividades derivadas del presente pliego dentro de las líneas de trabajo definidas.

La empresa adjudicataria deberá diseñar, documentar e implantar este nuevo servicio, garantizando su alineación con las líneas de trabajo definidas y su integración con los mecanismos existentes de gestión de peticiones, así como su evolución hacia un modelo de servicio más unificado, trazable y orientado a valor.

La propuesta técnica deberá detallar la naturaleza del servicio la modalidad de prestación, los indicadores de calidad y rendimiento, y el modelo de seguimiento o monetización que asegure su observabilidad, transparencia y mejora continua.

4.1 Forma de trabajo

La prestación del servicio de integración se basará en un modelo de trabajo colaborativo y transversal, en el que el equipo adjudicatario actuará como elemento integrador entre la plataforma corporativa de integración y los distintos proyectos, sistemas y equipos que hagan uso de ésta. Este modelo requiere una interacción continua con los equipos de desarrollo, negocio y operación, facilitando la adopción de los mecanismos y patrones de integración, recogiendo necesidades y asegurando que las soluciones implementadas se alinean con los estándares y buenas prácticas definidas.

El equipo deberá coordinarse activamente con los proyectos en sus distintas fases, desde la definición de requisitos hasta la puesta en producción, proporcionando soporte técnico y acompañamiento en la definición y construcción de las integraciones. Esta coordinación permitirá adaptar las soluciones a las particularidades de cada caso, manteniendo un marco común que garantice la coherencia, reutilización y sostenibilidad de las integraciones.

Asimismo, durante el proceso se promoverá la aplicación de prácticas DevSecOps para las entregas de integración (configuración de entornos, pipelines CI/CD específicos, gestión de código de integraciones) y la observabilidad de las soluciones (monitorización y alertas sobre flujos de integración), de modo que cada integración se despliegue con los controles de calidad y seguridad adecuados.

En caso de que determinados equipos desarrollen o mantengan integraciones por su cuenta, el servicio de Batl ejercerá una función de gobierno y supervisión, estableciendo criterios que aseguren el cumplimiento de los estándares corporativos, evitando desviaciones que comprometan la mantenibilidad, la seguridad o la operatividad global del ecosistema.

El equipo adjudicatario actuará como oficina técnica de referencia en materia de integración, definiendo buenas prácticas, patrones reutilizables, estándares de diseño y criterios de calidad unificados. Esta función incluirá la revisión y validación de las soluciones propuestas por los distintos equipos, así como la evolución de dichos patrones y estándares en función de las necesidades detectadas y la evolución tecnológica.

Este modelo de trabajo combina flexibilidad y control: permite adaptarse a diversos contextos y proyectos sin dejar de garantizar la homogeneidad técnica y la alineación con la arquitectura corporativa. Se fomenta la autonomía de los equipos de desarrollo dentro de un marco gobernado, asegurando una evolución ordenada y sostenible de las integraciones a medio y largo plazo.

Es importante destacar que, dada la diversidad de ámbitos que abarca Batl, la forma de trabajo se adaptará a las características de cada línea de servicio:

- **Integraciones tradicionales:** En el mantenimiento y evolución de las soluciones horizontales de integración existentes, el foco estará en la continuidad operativa y la capacidad de respuesta ante incidencias y necesidades de soporte. La prestación se articulará a través de los canales de gestión de incidencia y peticiones habituales, con tiempos de respuesta alineados a la criticidad de estas plataformas. El equipo adjudicatario trabajará en estrecha coordinación con los equipos de operación de EJIE para asegurar la resolución ágil de incidencias, la pronta aplicación de mantenimientos correctivos y adaptativos y la gestión proactiva de la capacidad y el rendimiento. Todo ello se realizará sin perder de vista la necesidad de encauzar progresivamente estas integraciones tradicionales hacia el modelo futuro, garantizando compatibilidad y transición fluida hacia la nueva plataforma corporativa de integración cuando sea pertinente.
- **Implantación de la plataforma iPaaS corporativa:** En esta línea estratégica, la forma de trabajo tendrá inicialmente un carácter exploratorio y orientado a proyectos. Se prevé una primera fase de selección y validación tecnológica en la que se evaluarán distintas soluciones iPaaS mediante pruebas de concepto (PoC), involucrando a los equipos de arquitectura y desarrollo para asegurar que la plataforma escogida se adecúa a los requisitos corporativos. Durante esta fase, la empresa adjudicataria actuará en modo proyecto, con entregables definidos y con la participación de EJIE en la toma de decisiones. Tras la elección y despliegue de la plataforma iPaaS, el servicio evolucionará hacia un modelo operativo, integrando la plataforma dentro del catálogo de servicios corporativo de integración. La forma de trabajo pasará entonces a gestionar demandas de nuevas integraciones sobre la plataforma iPaaS de manera ágil, planificando e implementando los flujos de integración end-to-end solicitados por los proyectos, aplicando enfoques DevSecOps específicos para el desarrollo rápido y seguro de integraciones. El equipo adjudicatario se encargará asimismo del acompañamiento a los equipos usuarios en el uso de la plataforma, brindando formaciones y soporte en la adopción de la nueva herramienta, a la vez que mantiene mecanismos de versionado, pruebas y despliegue para cada nueva integración construida.
- **Gestión de integraciones basadas en APIs y eventos:** En el ámbito de las APIs y la mensajería/eventos corporativos, la prestación del servicio adoptará un enfoque altamente gobernado y centralizado. Dado que las APIs y las integraciones basadas en eventos se conciben como plataformas horizontales compartidas, el equipo adjudicatario actuará como administrador central de estas capacidades: colaborará en la publicación y gobierno de nuevas APIs en el API Gateway corporativo, asegurando la aplicación de controles de seguridad, estándares de diseño y monitorización unificada. De igual forma, acompañará la modernización de la plataforma de eventos, definiendo buenas prácticas de uso y garantizando su soporte. La forma de trabajo en esta línea implicará una relación estrecha con los equipos de desarrollo que exponen o consumen APIs y eventos, ofreciendo asesoramiento y validación en la definición de contratos de API o esquemas de mensajes de eventos, y asegurando la observabilidad de estas integraciones.
- **Automatización y agentes inteligentes:** En las actividades relacionadas con la automatización y agentes basados en IA, el servicio seguirá una metodología de experimentación controlada. Estas iniciativas, por su carácter emergente, se acometerán inicialmente median proyectos piloto acotados, evaluando en entornos de prueba las soluciones de automatización o agentes que se propongan. El equipo adjudicatario aportará su expertise tecnológico para seleccionar y ensayar con dichas herramientas, colaborando con EJIE en definir casos de uso viables. La forma de trabajo en esta línea pondrá el foco en el control de alcance y riesgo: cada piloto de automatización será monitorizado cuidadosamente, y sus resultados analizados para decidir su extensión o adopción plena. De consolidarse alguna solución (ej: una plataforma de agentes), su explotación pasaría a integrarse formalmente en el servicio Batl, aplicando los mismos principios de gobernanza, seguridad y calidad que rigen en el resto de las líneas.

4.2 Perfiles del equipo de trabajo

El equipo de trabajo propuesto estará formado por personal técnico con categoría profesional y nivel de especialización adecuados a la solvencia requerida, y a los servicios especificados en este pliego de condiciones técnicas.

La totalidad del equipo presentado deberá estar disponible para la incorporación de forma inmediata a la formalización del pedido/contrato por parte de EJIE.

A continuación, se describen los perfiles mínimos requeridos en la oferta agrupados por líneas de trabajo:

4.2.1 Implantación, gobierno y ciclo de vida de la integración sobre una plataforma iPaaS

4.2.1.1 Arquitecto/a de Integración (Especialista en plataforma iPaaS)

- Liderar técnicamente la selección y validación de la solución iPaaS (fase exploratoria y pruebas de concepto), evaluando productos y tecnologías del mercado, y definiendo los criterios de aceptación (escalabilidad, resiliencia, compatibilidad con entornos cloud/híbridos, facilidad de desarrollo, etc.) antes de su adopción definitiva.
- Diseñar la arquitectura global de la plataforma iPaaS y planificar su implantación progresiva.
- Definir las bases del modelo de gobierno de la integración: estándares técnicos, normativas, procesos DevSecOps adaptados (ciclo de vida, control de versiones, CI/CD) y políticas de seguridad (gestión de identidades, autenticación, autorización, cifrado, secretos) aplicables a todas las integraciones.
- Establecer un catálogo corporativo de integraciones y los procedimientos para su mantenimiento (altas, modificaciones, bajas), asegurando la trazabilidad de cada servicios, API o flujo conectado y la presencia de documentación actualizada para cada integración.
- Supervisar la implantación segura y eficiente de la plataforma iPaaS en los entornos corporativos, garantizando su alta disponibilidad y escalabilidad.
- Coordinar la estandarización de las integraciones: proponer y difundir patrones de diseño reutilizables, plantillas de integración, definición de frameworks comunes y conectores que favorezcan el desarrollo modular y mantenible de nuevos flujos.
- Actualizar la plataforma iPaaS conforme a la evolución tecnológica (nuevas versiones de la herramienta, incorporación de funcionalidades innovadoras), asegurando la compatibilidad con las integraciones existentes y minimizando riesgos durante los cambios.

4.2.1.2 Consultor/a de Integración e iPaaS (Ingeniero/a de Integración)

- Implantar y configurar técnicamente la plataforma iPaaS, trabajando en coordinación con el Arquitecto de Integración, para poner en marcha los entornos y asegurando su configuración óptima (clusters, conectores, escalado, etc.).
- Desarrollar y desplegar flujos de integración end-to-end en la plataforma iPaaS, implementando los casos de uso requeridos con las mejores prácticas.
- Gestionar las integraciones en todo su ciclo de vida: control de versiones de artefactos de integración, configuración de pipelines de CI/CD para la compilación y despliegue automatizado de integraciones.
- Implementar mecanismos de monitorización y logging específicos de la integración: configurar dashboards de rendimiento, alertas sobre errores/latencias en servicios y flujos y recolección centralizada de logs de integración para su análisis en la plataforma de observabilidad corporativa.
- Optimizar el rendimiento de la plataforma de integración, identificando y resolviendo cuellos de botella en la ejecución de flujos (conurrencia, pool de conexiones, tamaño de cola, etc.) y proponiendo mejoras de arquitectura o de recursos de infraestructura cuando sea necesario.
- Mantener la seguridad tecnológica de la plataforma iPaaS: aplicar parches y actualizaciones de seguridad en los componentes de la plataforma, gestionar certificados y credenciales necesarias para integrar sistemas externos, y realizar auditorías técnicas periódicas para detectar vulnerabilidades.
- Documentar detalladamente las integraciones desarrolladas y los procedimientos técnicos utilizados en la plataforma iPaaS.

4.2.2 Gobierno de integraciones en aplicaciones modernas (API Gateway, mensajería/streaming)

4.2.2.1 Consultor/a Senior en Gobierno de APIs

- Administrar la plataforma corporativa de API Gateway (actualmente WSO2), ocupándose de la publicación de nuevas APIs de forma centralizada, conforme a las peticiones de los grupos de desarrollo.
- Definir y aplicar políticas de seguridad y control de acceso en el API Gateway: autenticación (integración con gestión de identidades corporativo), autorización por perfiles/roles, throttling y limitación de uso de APIs, protección anti ataques.
- Supervisar el ciclo de vida de las APIs: versionado, compatibilidad en evoluciones, retirada de APIs obsoletas etc.
- Gestionar el Portal de Desarrolladores asociado: mantener actualizada la documentación (descripciones funcionales, especificaciones OpenAPI/Swagger, ejemplos de uso), habilitar entornos de prueba para consumidores de APIs, gestionar el registro de aplicaciones cliente y las suscripciones a APIs con los modelos de acceso definidos.
- Monitorizar el uso y rendimiento de las APIs, extraer métricas (número de peticiones, latencia media, tasa de errores, etc.), generar informes de consumo a las áreas propietarias de APIs y alertar de posibles incidencias (ej: degradaciones de rendimiento, saturación de peticiones, clientes generando errores frecuentes, etc.).
- Asesorar y dar soporte técnico a los equipos de desarrollo en materia de diseño y publicación de APIs, resolviendo dudas sobre la utilización del API Gateway, la escritura de especificaciones OpenAPI y la implementación de mejores prácticas (ej: nomenclatura de endpoints, gestión de paginación, códigos de error estándar, etc.).
- Colaborar en la definición y actualización de estándares de desarrollo de servicios: participar en la elaboración de guías de estilo REST, plantillas de políticas de API (seguridad, logging, auditing, headers estándares) y directrices de diseño de servicios interoperables.

4.2.2.2 Consultor/a Senior en Integraciones de Eventos y Mensajería

- Diseñar la arquitectura de la solución de eventos: definir la estructura de clústeres, brokers, topics/canales de mensajería, establecer convenciones para la partición y replicación de datos, configuraciones de retención y throughput, de acuerdo con los requisitos de volumen y criticidad de los casos de uso de EJIE.
- Establecer estándares de gestión de eventos: desarrollar y difundir guías para la normalización de esquemas de mensajes (ej: formato JSON/Avro con schema registry), definición de contratos de eventos, y buenas prácticas de publicación y suscripción (ej: evitar acoplamiento, asegurar idempotencia en consumidores).
- Asistir a los equipos de desarrollo en la adopción de la plataforma de eventos: proveer librerías cliente, ejemplos de código de productores y consumidores, facilitar entornos de pruebas para verificar flujos de eventos y asegurar que la integración de nuevas aplicaciones sigue las directrices definidas.
- Coordinar la transición de integraciones asíncronas existentes hacia la nueva infraestructura de streaming cuando corresponda, garantizando la continuidad del servicio durante la migración.

4.2.3 Soporte, mantenimiento y evolución de las soluciones de integración actuales

4.2.3.1 Analista/Programador x2

- Liderar las actividades de soporte y mantenimiento de las plataformas de integración vigentes, coordinando las actuaciones de mantenimiento correctivo y evolutivo en dichas plataformas y actuando como referente interno para la resolución de incidencias complejas.

- Analizar y diagnosticar problemas reportados en las integraciones actuales: llevar a cabo investigaciones técnicas en profundidad (logs, trazas, estado componentes) para determinar la causa raíz de incidencias recurrentes o críticas.
- Planificar y supervisar la implementación de pequeñas evoluciones o mejoras funcionales en las plataformas horizontales de integración, asegurando que se mantienen coherencia y compatibilidad con el resto del ecosistema.
- Actuar como punto focal técnico para la transición al modelo futuro de integración: identificar qué integraciones pueden migrarse a la nueva plataforma y cuales deben mantenerse en legacy, definiendo planes de migración conjunto (en colaboración con los especialistas de iPaaS, API Gateway y/o Plataforma de mensajería) y garantizando la continuidad del servicio durante la coexistencia de entornos.
- Implementar mejoras de calidad y robustez en las soluciones actuales: por ejemplo, introduciendo nuevos puntos de control o alarmas, reforzando la documentación operativa, etc., con el fin de minimizar las incidencias y facilitar el mantenimiento.

4.2.4 Automatización y agentes

4.2.4.1 Consultor/a en automatización (DevOps, RPA)

- Actuar como especialista en automatizaciones de procesos, aportando su experiencia en tecnologías RPA y métodos DevOps al servicio Batl.
- Identificar y analizar procesos susceptibles de automatización en los distintos ámbitos de la organización, colaborando con las áreas de negocio y los equipos de integración para detectar oportunidades de optimización de tareas repetitivas.
- Seleccionar y configurar herramientas de RPA o automatización en el contexto de los pilotos planificados, preparando entornos de prueba y desarrollando flujos automatizados de forma ágil y segura.
- Velar por la integración de las automatizaciones con el ecosistema corporativo, asegurando que las automatizaciones se comunican correctamente con las APIs, bases de datos y sistemas existentes, en coordinación con la plataforma de integración y respetando los estándares definidos.
- Supervisar el funcionamiento de las automatizaciones y agentes en explotación, estableciendo mecanismos de monitorización, registro de actividad y alertas que permitan detectar incidencias o desviaciones en su comportamiento.
- Colaborar en la definición del marco de gobierno y seguridad para la gestión de las soluciones de automatización.
- Documentar detalladamente cada automatización implementada, de modo que queden registrados en el catálogo y se facilite su reutilización y mantenimiento futuro.

4.2.4.2 Consultor/a IA & Agentes

- Ejercer de referente en tecnologías de inteligencia artificial y agentes inteligentes.
- Investigar y evaluar plataformas de agentes basados en IA disponibles en el mercado, comparando sus funcionalidades y adecuación a las necesidades corporativas.
- Liderar la implantación de pilotos de agentes inteligentes en colaboración con las áreas de negocio, diseñando y configurando agentes prototípicos que interactúen con los sistemas y datos corporativos de forma segura y controlada.
- Definir la arquitectura y buenas prácticas para el diseño y desarrollo de agentes de IA, incluyendo la integración con la plataforma Batl.
- Establecer protocolos de validación y evaluación continua de los agentes inteligentes desplegados, medición de su desempeño, seguimiento de su impacto en los procesos automatizados, así como mecanismos de supervisión humana.
- Garantizar la observabilidad, seguridad y cumplimiento normativa de estas soluciones, asegurando que los agentes operan con conjuntos de datos seguros (anonimizados si hiciese falta), que se

implementan medidas de explicabilidad y transparencia, alineándose con las directrices de la administración pública.

- Difundir el conocimiento y capacitar al resto del equipo de EJIE en las nuevas herramientas y metodologías relacionadas con los agentes de IA.

4.2.5 Gestión del servicio

4.2.5.1 Jefe/a de Proyecto del Servicio

- Dirigir y coordinar globalmente el servicio Batl en todas sus líneas de trabajo, planificando las actividades del equipo y asegurando el cumplimiento de los hitos y objetivos definidos en el contrato (en tiempos, calidad y entregables).
- Gestionar la relación con EJIE y las áreas usuarias: actuar como interlocutor principal para cualquier cuestión del servicio, reportando avances, riesgos y resultados a la persona responsable designada por EJIE; convocar y liderar las reuniones de seguimiento (Comités de Seguimiento y Dirección) con la periodicidad establecida, presentando los informes de seguimiento del servicio y recogiendo el feedback y nuevas directrices.
- Supervisar el desempeño de cada línea de trabajo: controlar que los recursos asignados a implantación iPaaS, gobierno de integraciones, soporte de plataformas, automatización y expertise técnico, mantienen la productividad y que las actividades van acorde a la planificación; intervenir para re-priorizar tareas si surgen incidencias críticas o requisitos imprevistos, garantizando una respuesta ágil del servicio.
- Asegurar el cumplimiento de los SLA comprometidos: monitorizar los indicadores de nivel de servicio (tiempos de respuestas a incidencias, disponibilidad de plataforma, etc.), detectar desviaciones y poner en marcha acciones correctivas en caso necesario.
- Gestionar al equipo humano del servicio: asignar roles y responsabilidades claras, facilitar la comunicación interna y la cooperación entre especialistas de distintas líneas; encargarse de aspectos logísticos y motivacionales para asegurar la estabilidad y el compromiso del equipo.
- Velar por la calidad documental y metodológica: confirmar que todos los entregables están correctamente elaborados y cumplen las formalidades; garantizar la aplicación de las metodologías y estándares vigentes en cada uno de los trabajos ejecutados, promoviendo la mejora continua.

4.3 Configuración del servicio

Uno de los objetivos fundamentales del presente contrato es la construcción y formalización del servicio de integración (Batl) como servicio corporativo gestionado y orientado al cliente. Actualmente, las distintas capacidades de integración (ya sean soluciones existentes como PIF, OSB, mensajería, etc., o las nuevas plataformas a implantar como una solución iPaaS) no están totalmente definidas ni operadas como un servicio unificado en términos de catálogo, niveles de prestación, modelo de consumo o mecanismos de imputación de costes. En este contexto, se hace necesario definir un modelo de servicio que permita evolucionar el actual conjunto de herramientas y desarrollos de integración hacia un servicio completo, gobernado, sostenible y alineado con las prácticas de gestión de servicios de la organización.

La empresa licitadora deberá describir en su Propuesta Técnica la configuración operativa del servicio Batl, indicando la organización y perfiles del equipo asignado y la forma en que se abordarán las actividades derivadas de este pliego dentro de las líneas de trabajo definidas. Asimismo, la empresa adjudicataria deberá diseñar, documentar e implantar el nuevo servicio, garantizando su alineación con las líneas de trabajo definidas y su integración con los mecanismos existentes de gestión de peticiones, así como su evolución hacia un modelo de más unificado, trazable y orientado a valor.

La propuesta técnica deberá detallar la naturaleza del servicio, la modalidad de prestación, los indicadores de calidad y rendimiento, y el modelo de seguimiento o monetización que asegure su observabilidad, transparencia y mejora continua. En definitiva, el adjudicatario deberá proponer un modelo detallado de servicio de integración, adaptado a las características de la organización y a la naturaleza de la plataforma Batl, que cubra como mínimo los siguientes aspectos:

- **Alcance funcional del servicio:** Definir claramente qué capacidades y actividades abarca el servicio Batl, incluyendo por ejemplo la gobernanza de integraciones (gestión del catálogo corporativo de integraciones, APIs, eventos, etc.), el diseño y desarrollo de nuevos flujos de integración (sobre la plataforma iPaaS y otras soluciones), el soporte y mantenimiento de integraciones existentes, la consultoría y acompañamiento a proyectos en materia de integración, la observabilidad y monitorización de las integraciones, así como cualquier otra función relevante (como la automatización de flujos y la gestión de agentes cuando corresponda).
- **Tipos de usuarios y modalidades de consumo:** Identificar los distintos perfiles de clientes o áreas que harán uso del servicio y las formas en que consumirán sus capacidades. Por ejemplo, diferenciar entre equipos internos de desarrollo de EJIE, áreas de negocio o departamentos que puedan solicitar integraciones como clientes finales, e incluso organismos o terceros externos que se integren a través de las plataformas corporativas. En cada caso, indicar qué modalidades de servicio se ofrecen (soporte bajo demanda, proyectos de integración, modelo autoservicio con acompañamiento, etc.) en función de su nivel de autonomía y madurez técnica.
- **Catálogo de servicios de integración:** Proponer un catálogo estructurado que formalice los distintos tipos de servicios ofrecidos dentro de Batl. Este catálogo podría incluir, por ejemplo, servicios de desarrollo de nuevas integraciones (APIs, flujos iPaaS, etc.), servicios de soporte (atención de incidencias específicas de integración, gestión de cambios menores), servicios de consultoría (asesoramiento en arquitecturas de integración, revisión de diseños), servicios de operación (monitorización de integraciones críticas, gestión de la plataforma iPaaS, etc.), así como cualquier otro servicio complementario. El catálogo deberá describir claramente el alcance de cada servicio, cómo se solicita y qué entregables o resultados se esperan.
- **Niveles de servicio (SLAs/OLAs):** Definir los objetivos de nivel de servicio asociados al servicio Batl y a cada categoría del catálogo, en términos de tiempos de respuesta, disponibilidad, resolución de incidencias, calidad u otros indicadores relevantes. Por ejemplo, establecer compromisos de tiempo de respuesta a una incidencia de integración crítica, plazos para la entrega de un nuevo flujo de integración requerido por un proyecto, o ventanas de disponibilidad de las plataformas de integración. En caso de aplicarse OLAs (acuerdos operativos internos) entre Batl y otros grupos de EJIE (operación, seguridad, etc.) se deberán especificar para asegurar la cadena de soporte end-to-end.
- **Integración en ServiceNow y gestión de peticiones:** Describir cómo se integrará el servicio Batl en las herramientas corporativas de gestión de servicios, en particular ServiceNow. Esto incluye la inclusión del servicio en el catálogo de ServiceNow (de forma que los usuarios puedan solicitar, por ejemplo, “alta de integración” o “publicación de API” a través de esta plataforma), la definición de flujos de solicitud y atención específicos para las distintas peticiones relacionadas con integraciones, y la integración con la CMDB corporativa (inventariando en esta los componentes de integración desplegados, servicios/APIs publicados, flujos activos, etc., para tener una trazabilidad completa). También se deberá considerar el uso de ServiceNow para la gestión de incidencias y cambios en el ámbito de la integración, alineando los procedimientos con los ya existentes en EJIE.
- **Observabilidad, indicadores y reporting:** Definir los mecanismos para asegurar la medición y seguimiento del servicio. El adjudicatario deberá proponer indicadores clave de rendimiento (KPIs) y métricas que permitan evaluar la eficacia y calidad del servicio de integración: por ejemplo, cantidad de integraciones atendidas o desarrolladas en un periodo, tiempos medios de respuesta y resolución de tickets de integración, disponibilidad de las plataformas de integración, número de incidencias por tipo, etc. Asimismo, se propone establecer un esquema de reporting periódico (informes mensuales/trimestrales) que ofrezca visibilidad sobre el uso del servicio, su desempeño frente a los SLAs acordados, y que permita identificar tendencias, riesgos u oportunidades de

mejora. Estos informes contribuirán a la transparencia hacia los responsables de EJIE y facilitarán la toma de decisiones para la mejora continua.

- **Modelo de costes y consumo:** Presentar una propuesta de modelo de imputación de costes o facturación interna asociado al servicio Batl. Dado que, en el momento de la redacción del pliego, no existe un modelo cerrado de métricas de consumo para la integración, se espera que el licitador proponga un esquema viable y justificado de asignación de costes. Este modelo debe contemplar cómo se medirá el uso del servicio por parte de los distintos clientes o proyectos (ej: en función del número de integraciones desarrolladas, horas de soporte consumidas, volumen de datos o transacciones integradas, etc.), y cómo se trasladarán dichos consumos a costes imputables o facturables. El objetivo es lograr un modelo transparente y equitativo, que sirva tanto para la sostenibilidad financiera del servicio como para incentivar un uso responsable y planificado de los recursos de integración.

En resumen, la puesta en marcha de este nuevo servicio Batl implica definir no solo la tecnología, sino todos los elementos de gestión asociados (catálogo, procesos, SLAs, reporting, consumo). La propuesta del licitador deberá abordar de manera integral y concreta cada uno de los puntos anteriores. Estos aspectos serán considerados en la valoración de la oferta, apreciándose especialmente la calidad, claridad y adecuación del modelo de servicio propuesto a las necesidades expuestas en este pliego. De esta manera, Batl evolucionará hacia un servicio corporativo plenamente definido que aportará valor tangible a la organización, facilitando la adopción transversal de la plataforma de integración bajo un marco de gobierno, control y orientación al cliente.

4.4 Composición del equipo de trabajo

El licitador de la oferta debe presentar un coste de hora sobre las horas propuestas por cada uno de los perfiles:

Línea de Trabajo	Perfiles	Perfil Objetivo	N.º personas	Horas Teóricas	Horas Propuestas	Coste Hora
Plataforma iPaaS	Arquitecto/a de Integración	Consultor/a Senior	1	1.660	664	40%
	Consultor/a de Integración	Consultor/a	1	1.660	1.328	80%
Integraciones modernas	Consultor/a Senior Gobierno APIs	Consultor/a	1	1.660	1.328	80%
	Consultor/a Senior Eventos y Mensajería	Consultor/a	1	1.660	664	40%
Integraciones tradicionales	Analista/Programador	Analista/Programador	1	1.660	1.328	80%
	Analista/Programador	Analista/Programador	1	1.660	830	50%
Automatización y agentes	Consultor/a en automatización	Consultor/a	1	1.660	664	40%
	Consultor/a IA & Agentes	Consultor/a	1	1.660	1.328	80%
Gestión del servicio	Jefe/a de Proyecto	Consultor/a Senior	1	1.660	830	50%