



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

EXPEDIENTE N°: EJIE-2026-082

Servicios de Oficina Técnica Infraestructura *On-Premises* de Batera.

Pliego de condiciones técnicas

Mayo de 2026

EXPEDIENTE N°: EJIE-2026-082 Este documento es propiedad de Eusko Jaurilaritzen Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE. 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:
0.1	14/05/2026	Versión inicial	Alfonso Rubio	

EXPEDIENTE Nº: EJIE-2026-082

1 Introducción

2 Objeto del contrato

3 Alcance del contrato

3.1 Tecnologías

3.2 Ámbito

4 Configuración del servicio

4.1 Líneas de trabajo

4.2 Organigrama del Servicio

4.3 Roles del servicio y dimensionamiento

4.4 Interconexión con EJIE

4.5 Garantía de la disponibilidad del servicio

4.6 Plan de Transición

4.7 Metodología aplicable y entorno tecnológico

4.8 Intervenciones fuera del horario habitual de servicio

4.9 Actualización tecnológica

5 Control y seguimiento del servicio

5.1 Seguimiento

6 Anexos

6.1 Anexo I – Volumetría y Entorno Tecnológico

6.2 Anexo II– Políticas de Seguridad para personal de empresas proveedoras

6.3 Anexo III – Documento de Plan de Calidad del Servicio IaaS

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 <https://www.ejie.eus>.

La actividad objeto de contratación, es necesaria para la prestación de los servicios, competencia de EJIE S.A., y está incluida en los servicios que pueden ser objeto de contratación (según Instrucción Sexta de las Instrucciones sobre buenas prácticas en la contratación de servicios de Gobierno Vasco). Su prestación no puede ser asumida con los recursos humanos y técnicos de que dispone EJIE S.A., siendo además inviable su reorganización.

El presente pliego, como el resto de los documentos de la fase de preparación del contrato, incorporan las debidas garantías para dar cumplimiento a la Instrucción octava de las Instrucciones sobre buenas prácticas en la contratación de servicios de Gobierno Vasco.

2 Objeto del contrato

El objeto del contrato es la prestación de un servicio especializado para cubrir la ingeniería de plataforma de la plataforma de infraestructura on-premises sobre la que se apoya tanto el cloud privado del servicio IaaS de Batera como el conjunto de Servicios de Convergencia. Adicionalmente desempeñará labores de consultoría y asistencia técnica en el ámbito de aplicación de la citada plataforma de infraestructura para cubrir iniciativas impulsadas por los clientes de EJIE, u otros servicios o plataformas de ingeniería del propio EJIE.

Este servicio que se articulará bajo el paradigma IPE (*Infrastructure Platform Engineering*) tal como se detalla en el apartado 4.7.1, constituye por tanto un elemento estratégico de apoyo a las iniciativas de evolución tecnológica de EJIE, permitiendo la incorporación de nuevos servicios, la adaptación de los existentes y la integración ordenada de nuevos clientes y entidades.

La Oficina Técnica actuará como referente especializado en infraestructuras On-Premise, garantizando que la evolución del entorno se lleva a cabo de manera controlada, coherente, segura y alineada con los objetivos estratégicos definidos por EJIE.

Los principales servicios prestados a nivel de infraestructura on-premises son los siguientes:

- Servicios de cómputo y almacenamiento en modalidad IaaS:
 - Máquinas virtuales
 - Kubernetes
 - Servicio de Escritorio Virtual (VDI) y *streaming* de aplicaciones RDSH (Remote Desktop Session Host)
- Servicios de Red del CPD:
 - Switching CPD
 - Routing CPD
 - SDN CPD
 - Servicios de balanceo de cargas
 - Servicios DDI (DHCP/IPAM)
 - Gestión de ancho de banda
 - Servicios de seguridad: FIREWALL L3-L7 (Autoservicio), WAF
- Servicios de DNS
- Observabilidad de Infraestructura
- Gestión de logs
- Mantenimiento Hardware
- Mantenimiento entornos *legacy*
- Onboarding y Migración de entidades cliente
- Servicio de albergue para consolidación de infraestructura
- Housing
- Entorno HPC/IA

Los objetivos que deben primar en el suministro de este servicio son:

- Garantizar un servicio de calidad.
- Optimizar la disponibilidad y utilización de los recursos puestos en juego.
- Automatización e Industrialización y potenciación de las capacidades de autoservicio.
- Flexibilidad para asumir nuevas competencias y tecnologías.
- Integración con los procesos de EJIE.
- Mejora continua de los Servicios, Infraestructuras, Procesos y Procedimientos objeto del contrato.
- Consolidación del proceso de convergencia y desarrollo de los Servicios de Seguridad ofrecidos por BATERA.
- Establecimiento de la Seguridad como un elemento Transversal a la Organización, fomentando la colaboración entre el equipo de Seguridad y el resto de los departamentos con el objetivo de mantener la Organización segura, es decir, implantar un enfoque SecOps.

La prestación de los servicios solicitados en este pliego conlleva el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio entre EJIE y la empresa adjudicataria, que tendrá los ajustes necesarios en función de la ejecución de los servicios. Dichos Acuerdos de Nivel de Servicio estarán alineados con las necesidades actuales de EJIE, siendo necesario su constante seguimiento para garantizar el servicio prestado y con la suficiente flexibilidad para que permita su actualización en función de cambios o nuevos requerimientos de EJIE.

3 Alcance del contrato

El alcance del contrato comprende la prestación integral del Servicio de Oficina Técnica de Infraestructuras On-Premise de Batera, incluyendo todas las actividades necesarias para garantizar el correcto diseño, evolución, operación avanzada, soporte especializado y mejora continua de las infraestructuras tecnológicas definidas en el presente pliego.

3.1 Tecnologías

El servicio abarcará tanto las infraestructuras que conforman el entorno SDDC de Convergencia como los entornos *legacy* gestionados por EJIE, incluyendo las tecnologías, plataformas y componentes recogidos en el Anexo I – Volumetría y Entorno Tecnológico, así como aquellas que se incorporen durante la vigencia del contrato conforme a lo establecido en el presente pliego.

Durante la vigencia del contrato, el conjunto de tecnologías gestionadas podrá incrementarse o reducirse en función de las necesidades de EJIE. A tal efecto, los Anexos Tecnológicos serán revisados con periodicidad trimestral.

El adjudicatario deberá asumir la gestión de las nuevas tecnologías que se incorporen al servicio durante la ejecución del contrato. Para cada nueva tecnología incorporada, el adjudicatario dispondrá de un plazo máximo de 90 días para alcanzar su completa asunción operativa. Durante dicho plazo, deberá formar y certificar, como mínimo, al 25 % de los recursos adscritos al servicio (con redondeo al alza), en aquellas certificaciones que EJIE considere necesarias para garantizar una gestión óptima.

El incumplimiento de esta obligación será objeto de penalización conforme a lo establecido en el PCP.

EJIE dispone de servicios de soporte avanzado (tercer nivel), con los que el adjudicatario deberá coordinar las actuaciones necesarias para garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas. Duración del contrato (Esto realmente se podía quitar redundante con el PCP).

3.2 Ámbito

El ámbito del servicio se limita, inicialmente, a las infraestructuras On-Premise del Gobierno Vasco y de las entidades actualmente integradas en Batera, incluyendo, entre otras, Osakidetza, Justizia, Hezkuntza, ETS, HAZI, Itelazpi, Euskotren y EITB.

El ámbito podrá ampliarse durante la vigencia del contrato mediante la incorporación de nuevos clientes o de nuevas infraestructuras pertenecientes a clientes actuales. Dichas ampliaciones no supondrán incremento de coste para EJIE, sin perjuicio de las modificaciones expresamente previstas en el PCP.

Las infraestructuras se encuentran desplegadas en los CPD de Batera ubicados en Vitoria-Gasteiz (Avenida del Mediterráneo, 14 y calle Donostia-San Sebastián, 1 – Lakua), en Erandio (Departamento de Seguridad), en Donostia (sede de IZFE), así como en las ubicaciones Edge de los clientes como los hospitales de referencia de Euskadi.

4 Configuración del servicio

4.1 Líneas de trabajo

Participación en las iniciativas y proyectos de evolución en lo referente a la infraestructura que impulse EJIE para incorporar nuevos servicios de Convergencia y/o adaptar y evolucionar los existentes a los requisitos y escenarios planteados por la incorporación de nuevos clientes y entidades.

Esta participación se concreta en:

- Realización de tareas de configuración e integración de los distintos elementos (en su capa hardware y software), sobre el equipamiento, sistemas y productos software desplegados en el entorno SDDC de EJIE.
- Asesoramiento y estudio de nuevas propuestas a implantar dentro de la plataforma.
- Colaboración con los arquitectos de EJIE para que partiendo de los diseños de alto nivel realizados se completen con detalles de bajo nivel.
- Mantenimiento y evolución de las operatorias presentadas en el portal de autoservicio, adaptación de la oferta de este a los requisitos o peticiones de los clientes finales. Tanto en modalidad interactiva como API.
- Integración con herramientas o flujos de la gestión IT de EJIE, así como de elementos que se hayan podido automatizar en otras capas responsabilidad de otros equipos.
- Generación y mantenimiento de la documentación relacionada con la infraestructura o el código generado.
- Traspaso de conocimiento al Servicio de Explotación para facilitar su labor y el mantenimiento de los ANS.
- Colaboración en los equipos de trabajo resultantes de proyectos concretos que haya podido contratar EJIE para incorporar nuevos productos y sistemas al entorno.
- Análisis del rendimiento de las infraestructuras en procesos de actualización o implantación de nuevos productos o desarrollos.
- Traspaso de conocimiento con periodicidad quincenal al servicio de soporte relacionado con la explotación del entorno (Soporte Ops Infra On-Premises).
- Apoyo puntual a los Servicio de Soporte relacionados con la explotación del entorno (Soporte Ops Infra On-Premises) en la resolución de incidencias graves, investigación de problemas e implementación de acciones de mejora identificadas conjuntamente.
- Apoyo en las Iniciativas, Entregas, y/o al Área de Clientes en el *onboarding* de nuevos clientes a los servicios, así como labores de asesoramiento a los mismos.
- Elaboración de propuestas de mejora basándose en la experiencia del proveedor y su conocimiento del entorno on-premise SDDC de EJIE para su evolución, proponiendo adaptaciones de sus arquitecturas técnicas, productos y soluciones instaladas, así como posibles mejoras de procedimientos de operación y/o buenas prácticas.

La participación anteriormente expuesta se organizará bajo una gestión agile en líneas de trabajo que tendrán objetivos concretos, así como hitos a cumplir que se revisarán en reuniones de trabajo específicas de seguimiento y planificación.

4.2 Organigrama del Servicio

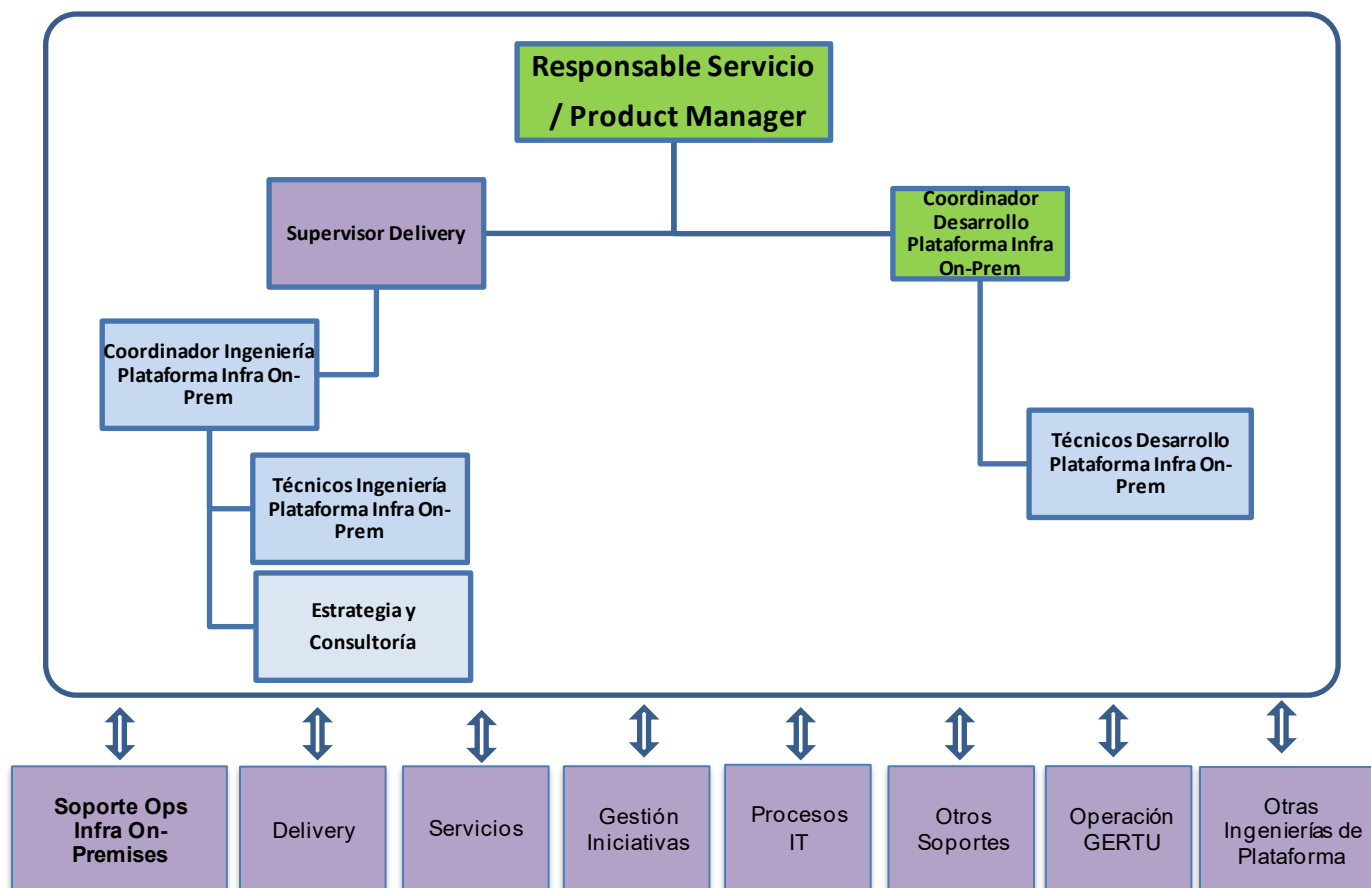
La Oficina Técnica de Infraestructuras On-premises estará compuesta por un equipo multidisciplinar responsable de:

- Ingeniería Plataforma Infra On-Prem (*cloud* privado) del CPD de Convergencia que se trata como un “producto” a evolucionar, pero con vocación de madurez, estabilidad, disponibilidad y garantías de seguridad de la información.
- Desarrollo Plataforma Infra On-Prem (*cloud* privado) para la automatización de la capa de infraestructura, buscando la industrialización de tareas repetitivas, estandarizar, minimizar errores humanos y ofrecer capacidades de autoservicio tanto de día uno (creación) como de día dos (operación, administración a lo largo del ciclo de vida) para los consumidores del entorno.

A continuación, se detallan los distintos roles y las relaciones con EJIE a nivel funcional y orgánico correspondientes a los servicios a contratar:

Servicios de Oficina Técnica Infraestructura On-Premise de Batera

Pliego de condiciones técnicas



	Rol EJIE
	Rol Servicio contratado
	Rol tercero proporcionado por EJIE

Nota sobre el rol "Supervisor Delivery": es asumido por el equipo de Delivery para:

- Supervisión horizontal de otros equipos.
- Visión holística de los proyectos en curso de cada soporte.
- Visión a medio y largo plazo de los proyectos actuales y futuros.
- Análisis de la carga de trabajo (Gestión de capacidad).
- Capacidad de priorización de tareas y proyectos en base a los objetivos corporativos, teniendo en cuenta la carga de trabajo presente y futura.
- Mejorar los procedimientos internos para lograr una mayor eficiencia.

4.3 Roles del servicio y dimensionamiento

El adjudicatario del contrato deberá presentar un equipo de trabajo (que detallará en el Documento de Propuesta Técnica Presentada) constituido al menos por perfiles para cubrir los siguientes roles, con las responsabilidades, dependencia funcional y volumen de dedicación que se detalla a continuación:

Ref.	Rol	Perfil	Responsabilidades	Dedicación anual mínima comprometida	Dedicación anual máxima a comprometer
1	Técnico Ingeniería Plataforma Infraestructura On-Premises	Técnico Ingeniería Plataforma Infraestructura On-Premises	- Bajo el liderazgo del <i>Product Manager</i> y el <i>Service Owner</i> de EJIE, participa en los diferentes proyectos e iniciativas de evolución que surgen como: - Mejora continua, optimización o modificación de los servicios ya existentes en el Catálogo de Batera - Incorporación de servicios nuevos. - Obsolescencia - Cumplimientos de buenas prácticas de seguridad de la información y regulación asociada - Necesidades funcionales de los clientes - Requisitos implícitos derivados de cumplir con los ANS de los servicios que sustenta el entorno. - Especialización de nivel muy alto y experiencia en el ámbito de las tecnologías enumeradas en el Anexo I, especialmente en la vRealize Suite, NSX y <i>underlay</i> de red. - Se responsabiliza del diseño técnico de soluciones a alto nivel, armonización con el resto de las soluciones, plataformas, entornos y tecnologías. - Los perfiles que cubran este rol formarán un equipo agile multidisciplinar para trabajar según esa metodología, con un backlog priorizado y gestionado por el responsable de EJIE con el que se articularán sprints periódicos para organizar los objetivos del equipo y su seguimiento. - Cooperación directa con los técnicos de soporte de infraestructura con el objetivo final de mantener los servicios del catálogo de Batera en los que están implicados en un nivel óptimo de calidad y desempeño, velando por el cumplimiento de los niveles	6.800 horas	10.200 horas

			de servicio internos, como los que se presentan a los clientes de Batera. • Colaboración con el resto de los equipos de EJIE en general con los que se interactúa en el día a día del servicio y Operación (GERTU) • Referente específico de Seguridad de la Información: ◦ Interlocutor específico para el Soporte de Seguridad de EJIE ◦ Coordinación y seguimiento de todos los aspectos de seguridad relacionados con el servicio.		
2	Coordinador Ingeniería Plataforma Infraestructura On-Premises	Coordinador Ingeniería Plataforma Infraestructura On-Premises	• Gestión global del servicio • Aspectos organizativos y administrativos del contrato • Propuestas de mejora continua e implantación de dichas mejoras	425 horas	No aplica
3	Técnico Desarrollo Plataforma Infraestructura On-Premises	Técnico Desarrollo Plataforma Infraestructura On-Premises	Especialización de nivel muy alto con experiencia en el ámbito del desarrollo de software y scripting específicamente para escenarios de automatización, orquestación y plataformas CMP cubriendo las tecnologías enumeradas en el Anexo I. • Definición de arquitecturas y estándares para aplicar en el código por el resto del equipo • Mantenimiento del framework de automatización sobre el que se engrana la orquestación de los desarrollos creados por otros equipos de EJIE dedicados a automatización en otros ámbitos. • Aplicación de buenas prácticas de ingeniería de software y auditoría de código • Vigilancia tecnológica sobre su ámbito de responsabilidad • Experiencia en IaC/Terraform • Desarrollo de software y scripting específico para: ◦ Mantener y evolucionar el Portal de Autoservicio, bajo el liderazgo del product manager de EJIE. ◦ Desarrollar automatismos de bajo nivel específicos de la	8.500 horas	No aplica

			capa de infraestructura o de la capa cloud que se combinen con otros de más alto nivel para las plataformas PaaS y los servicios gestionados en general que se incorporan al catálogo de Batera. ○ Industrializar y maximizar la eficiencia del entorno, minimizando las tareas repetitivas, sin valor añadido o susceptibles de error humano. • Promover la estandarización, gestión de la configuración, el consumo de APIs y la eliminación de las operativas manuales. • Colaboración con la función de automatización de otros equipos de EJIE o con terceros bajo supervisión de EJIE • Trabajar bajo un <i>mindset</i> agile (aparte de la organización en <i>sprints</i>) y siguiendo buenas prácticas del desarrollo de software Los perfiles asignados al rol de Técnico de Desarrollo de la Plataforma de Infraestructura On-Premise deberán desempeñar sus funciones conforme a prácticas avanzadas de ingeniería de software y automatización, orientadas a maximizar la productividad, calidad y velocidad de entrega. A tal efecto, estos perfiles deberán comportarse como desarrolladores de alto rendimiento, utilizando de forma sistemática herramientas profesionales de asistencia al desarrollo basadas en Inteligencia Artificial, integradas en su flujo de trabajo diario, y no limitadas al uso puntual de generación de código o revisión manual. El uso de dichas herramientas deberá contribuir de forma medible a: • Reducir el tiempo de diseño, desarrollo y mantenimiento de automatismos e infraestructura como código.		
--	--	--	---	--	--

			- Incrementar la calidad, consistencia y seguridad del código entregado. - Mejorar la mantenibilidad y reutilización de los artefactos producidos. - Aumentar la autonomía del servicio y su capacidad de entrega continua. Los elementos y ámbitos concretos sobre los que actuar pueden evolucionar según se adapte el servicio a las necesidades y demandas de los clientes de EJIE y a sus iniciativas de negocio		
4	Estrategia y Consultoría	Consultor	Especialización de nivel muy alto y experiencia en el ámbito de las tecnologías enumeradas en el Anexo I, prestando labores de asistencia técnica y complementando a los roles de las referencias 1 y 3. A diferencia de los otros perfiles del servicio estos no tienen necesariamente dedicación exclusiva al mismo, e intervendrán bajo demanda, previa valoración por jornadas aceptada expresamente por EJIE y se facturarán al precio ofertado en el mes siguiente en el que se hayan prestado. El nivel de dedicación de la tabla se debe interpretar por tanto para este caso como un máximo.	1.700 horas	6.800 horas

Como se puede observar en la tabla para cubrir los roles definidos, se establece como requisito mínimo que el adjudicatario aporte una capacidad equivalente a:

- **15.725 horas anuales de dedicación mínima comprometida**, correspondientes al conjunto de perfiles descritos en el presente apartado, incluyendo la disponibilidad 24x7 para aquellas tareas que, por su naturaleza, deban realizarse fuera del horario de servicio habitual definido en el PCP.
Adicionalmente a estas horas de dedicación mínima comprometida, se aportarán otras **3.400 horas anuales del rol 1 para posible dimensionamiento más allá del mínimo comprometido** que se prestará mediante los recursos especializados que proporcione el adjudicatario. Para la ejecución de estas horas, se seguirá la siguiente metodología:
 - Mensualmente EJIE establecerá tareas de consultoría que se ejecutarán bajo petición para resolver una necesidad concreta o problema que surja en el ámbito de las plataformas objeto del contrato.
 - Una vez recibida la petición, la empresa adjudicataria presentará un plan detallado de recursos y horas para ejecutar dichas tareas, que tendrá que ser aprobado por EJIE previamente a su ejecución.
 - La empresa adjudicataria asumirá los retrasos que se deriven de la ejecución de las tareas de consultoría acordadas y
 - Trimestralmente EJIE evaluará la necesidad o no de estas tareas de consultoría y las horas asociadas.
- **6.800 horas máximas anuales de servicio de consultoría**, intervendrán bajo demanda, previa valoración por jornadas aceptada expresamente por EJIE y se facturarán al precio ofertado y por servicio efectivamente ejecutado con el visto bueno de EJIE en el mes siguiente en el que se hayan prestado. El nivel de dedicación de la tabla se debe interpretar, por tanto, para este caso, como un máximo.

Estos volúmenes son los que se han utilizado para calcular el presupuesto máximo

Notas Comunes a todos los roles

- Las personas que el licitador designe para los diferentes roles deberán cumplir con los requerimientos establecidos en el apartado de solvencia del pliego de condiciones particulares para cada caso.
- Los componentes del grupo de trabajo desarrollarán su labor con hardware y software propiedad del adjudicatario.
- En el dimensionamiento de los recursos, se debe tener en cuenta que las referencias 1 y 3, precisarán la disponibilidad 24x7 para las tareas que, por su naturaleza, riesgo y/o impacto potencial en la disponibilidad del entorno se tengan que realizar fuera del horario de servicio habitual definido en el PCP.

4.4 Interconexión con EJIE

El adjudicatario deberá disponer en sus instalaciones de infraestructura de comunicaciones que le permita establecer VPN contra el entorno objeto del expediente cumpliendo con los requisitos detallados en el Anexo I.

4.5 Garantía de la disponibilidad del servicio

En todo caso y bajo cualquier circunstancia, la adjudicataria deberá garantizar la disponibilidad continua del servicio objeto del contrato.

A tal efecto, el adjudicatario deberá definir y mantener una estrategia de continuidad del servicio que contemple las políticas, procedimientos y mecanismos necesarios para hacer frente a contingencias materiales o humanas que puedan afectar a la correcta prestación del servicio (desastres, emergencias, indisponibilidad de recursos, incumplimiento de plazos, etc.). Con carácter obligatorio, el adjudicatario deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Disponer de un Plan de Continuidad del Servicio que garantice la provisión del servicio en modo contingencia ante cualquier situación que impida su ejecución normal. Dicho plan deberá identificar claramente los roles, responsabilidades y recursos necesarios para su correcta activación y ejecución.
- Contar con un plan de pruebas periódicas (simulacros) que cubra de forma integral los escenarios de continuidad del servicio, incluyendo la generación de evidencias documentales que permitan su verificación a solicitud de EJIE.
- Definir e implantar planes de mejora derivados de los resultados de dichas pruebas, cuando proceda.
- Disponer de un canal de comunicación específico para informar a EJIE de forma inmediata sobre cualquier incidente que active el plan de continuidad, manteniendo una comunicación periódica mientras dure la situación de contingencia, así como informando del restablecimiento del servicio en condiciones normales.

4.6 Plan de Transición

En la oferta, el licitador deberá presentar de forma clara y detallada tanto el plan de transición de entrada al servicio como el plan de transición de salida al finalizar el contrato o cualquiera de sus prórrogas.

Al finalizar la vigencia del contrato, el adjudicatario estará obligado a prestar el apoyo necesario y a realizar la transferencia completa del conocimiento, documentación, información técnica y operativa al nuevo adjudicatario, en caso de que éste sea distinto, garantizando la continuidad del servicio.

El plazo máximo para la ejecución de cada uno de los planes de transición será de un (1) mes.

La transición de entrada deberá iniciarse mínimo un mes antes del fin del contrato actual (Expediente 2021-165 "Servicios de Soporte Evolutivo Cloud").

4.7 Metodología aplicable y entorno tecnológico

EJIE dispone de procedimientos y normativas propios para la gestión de los procesos operativos, a los que el adjudicatario deberá ajustarse obligatoriamente, incluyendo, entre otros, los procesos de gestión de incidencias, gestión de peticiones de servicio y gestión del cambio.

Estos procesos están descritos en el documento indicado en el Anexo III (apartado 7.3 de este PCT) con carácter confidencial que se entregará conforme al procedimiento recogido en el PCP (Anexo XVI).

Las herramientas de gestión utilizadas actualmente en los distintos entornos se recogen en la siguiente tabla, sin perjuicio de que puedan evolucionar durante la vigencia del contrato:

	Herramienta
Gestión IT	ServiceNow (Batera) Service Manager (Osakidetza)
Ciclo de vida del software	GitLab: despliegues bajo el marco estándar definido por EJIE

El servicio dispondrá de un portal de consumo y colaboración basado en Microsoft SharePoint, que actuará como herramienta centralizada para la gestión documental, el seguimiento del servicio y la colaboración entre equipos.

4.7.1 Ingeniería de Plataformas de Infraestructura (IPE)

La Ingeniería de Plataformas de Infraestructura (*Infrastructure Platform Engineering*, IPE) es una disciplina técnica orientada a transformar la infraestructura tecnológica tradicional en un producto de autoservicio estandarizado y gobernado.

El servicio contratado deberá alinearse con los principios de IPE:

- Autoservicio y autonomía: Proporcionar portales/APIs/herramientas/CLI para que los equipos puedan aprovisionar recursos sin necesidad de conocimientos profundos.
- Estandarización y consistencia: Uso de componentes modulares, plantillas y arquitecturas de referencia para reducir/evitar desviaciones.
- Automatización: Integración de Infraestructura como Código (IaC), Configuración como Código (CaC), Políticas como Código (PaC) y pipelines para garantizar repetibilidad.
- Seguridad y cumplimiento por diseño: Incorporar políticas en los flujos de trabajo para prevenir riesgos.
- Observabilidad y optimización: Aprovechar telemetría, métricas y prácticas “FinOps” para controlar costes y mejorar la resiliencia.

priorizando la entrega de capacidades mediante modelos de autoservicio controlado, evitando una prestación basada exclusivamente en tareas manuales o reactivas.

En este contexto, el adjudicatario deberá diseñar e implantar *golden paths* que permitan a los consumidores del entorno disponer de soluciones coherentes, seguras y repetibles, garantizando la consistencia de los entornos desde su aprovisionamiento inicial hasta su operación durante todo el ciclo de vida.

Todos los componentes de red, cómputo y seguridad deberán definirse como código (Infraestructura como Código – IaC) y exponerse, siempre que sea posible, mediante APIs o portales de autoservicio.

4.7.2 Uso avanzado de herramientas de Inteligencia Artificial

El adjudicatario deberá integrar de forma explícita en el flujo de trabajo del equipo de desarrollo de la plataforma de infraestructura un stack profesional de herramientas de Inteligencia Artificial orientadas a aumentar de manera significativa la productividad y calidad del desarrollo.

El uso de estas herramientas no se limitará al simple *prompting* o a labores pasivas de corrección o revisión, sino que deberá formar parte de un planteamiento de ingeniería de contexto (context engineering) y flujos de trabajo agénticos, integrados en las herramientas de desarrollo habituales del equipo.

A modo orientativo, estos entornos podrán incluir, entre otros, asistentes de desarrollo basados en grandes modelos de lenguaje, integrados en entornos IDE avanzados o herramientas específicas de automatización,

Servicios de Oficina Técnica Infraestructura On-Premise de Batera

Pliego de condiciones técnicas

siempre que se trate de soluciones comerciales con garantías de soporte, seguridad y confidencialidad, quedando expresamente excluidas soluciones gratuitas sin control contractual.

El adjudicatario deberá garantizar que estas herramientas se utilizan para:

- Construcción y mantenimiento de infraestructura como código (IaC), automatismos y pipelines.
- Diseño y validación de arquitecturas técnicas y patrones reutilizables.
- Generación, evolución y refactorización de código de forma asistida.
- Análisis de impacto de cambios, detección temprana de errores y vulnerabilidades.
- Generación y mantenimiento automatizado de documentación técnica viva.

El enfoque deberá basarse en la provisión de contexto estructurado y persistente a las herramientas, incluyendo, entre otros:

- Repositorios de código, estándares y guías de estilo.
- Arquitecturas de referencia y golden-paths definidos por EJIE.
- Políticas de seguridad, cumplimiento y gobernanza.
- Información sobre el entorno tecnológico concreto gestionado.

Asimismo, el proveedor deberá incorporar flujos de trabajo agénticos, en los que los asistentes de IA actúen como entidades activas capaces de ejecutar tareas complejas encadenadas, tales como:

- Descomposición automática de tareas técnicas complejas.
- Propuesta de soluciones técnicas alineadas con los estándares definidos.
- Ejecución de comprobaciones de consistencia, seguridad y cumplimiento.
- Preparación de entregables técnicos listos para revisión humana.

El uso de estas capacidades no exime en ningún caso al adjudicatario de su responsabilidad sobre la calidad, seguridad y corrección de los entregables producidos, que deberán ser validados por los técnicos asignados al servicio.

Todas las herramientas de IA utilizadas deberán:

- Con licenciamiento válido no gratuito durante toda la vigencia del contrato para que la información sea privada confidencial y se tenga el compromiso de no usar lo que se procese para reentrenar modelos, etc,...
- Ofrecer garantías contractuales de confidencialidad y protección de datos.
- Permitir el control explícito de los datos enviados a los modelos y la no persistencia no autorizada de la información.

4.8 Intervenciones fuera del horario habitual de servicio

- Las operaciones e intervenciones que requieran la parada de máquinas o servicios críticos con disponibilidad 24x7 se planificarán de forma coordinada con el personal técnico de EJIE, en el horario que menos impacto tenga sobre la prestación de los servicios.
- Dichas intervenciones podrán realizarse fuera del horario de servicio habitual establecido en el PCP.
- Se estima que un 1% de las 15.725 horas anuales de dedicación mínima comprometida se emplearán en este tipo de intervenciones fuera del horario de servicio habitual.

4.9 Actualización tecnológica

Durante la ejecución del contrato podrán incorporarse nuevas tecnologías del ámbito de las infraestructuras de *datacenter* (cómputo, almacenamiento, *networking*) que requieran la adaptación de los

recursos asignados al servicio. El proceso de adopción se realizará siempre de forma coordinada con los responsables designados por EJIE.

El adjudicatario deberá garantizar la actualización continua de los conocimientos técnicos del equipo asignado, más allá del cumplimiento inicial de los requisitos de solvencia exigidos.

Dicha actualización será evaluada por EJIE con periodicidad semestral.

5 Control y seguimiento del servicio

5.1 Seguimiento

El seguimiento y supervisión del servicio se realizará de forma continuada en el marco de la gestión ágil del trabajo. Adicionalmente, se establecerá un modelo de seguimiento de carácter ejecutivo, basado en informes periódicos y reuniones de revisión, orientado a evaluar el grado de cumplimiento del contrato y de los compromisos adquiridos.

Cada una de las partes designará los participantes que estime oportunos, debiendo el adjudicatario designar, al menos, un Coordinador del Servicio, que actuará como interlocutor principal frente a su homólogo en EJIE.

EJIE podrá solicitar reuniones de seguimiento de periodicidad mensual cuando lo considere necesario.

Los informes podrán elaborarse de forma individualizada por entidad o de forma global para el conjunto del servicio, según determine EJIE en cada caso.

EJIE podrá solicitar periódicamente evidencias del uso efectivo de las herramientas de IA integradas en el flujo de trabajo de los perfiles de técnicos de desarrollo, así como indicadores orientativos de mejora de productividad del servicio, calidad o reducción de tiempos de entrega gracias al uso de estas herramientas IA sin que ello implique la cesión de información confidencial.

6 Anexos

6.1 Anexo I – Volumetría y Entorno Tecnológico

En este anexo se describe el entorno tecnológico actual a gestionar por el adjudicatario.

El adjudicatario deberá gestionar por completo todos los sistemas especificados, y cualquier equipamiento relacionado con estos sistemas que haya podido ser añadido y/o modificado hasta la fecha de la adjudicación y/o que se ponga en marcha durante la ejecución del contrato.

Del mismo modo, el servicio deberá asumir las nuevas tecnologías que vayan surgiendo a lo largo del contrato.

Como se especificaba en puntos anteriores EJIE dispone de soportes de tercer nivel, de los que el grupo adjudicatario podrá hacer uso en caso de necesidad.

El Anexo I – Volumetría y Entorno Tecnológico (*Anexo I – Volumetría y Entorno Tecnológico_v1.0.pdf*) se proporcionará a los licitadores previa solicitud y firma del Compromiso de Confidencialidad según el modelo del Anexo XVI del Pliego de Condiciones Particulares.

6.2 Anexo II– Políticas de Seguridad para personal de empresas proveedoras

<https://www.ejie.euskadi.eus/contratacion/-/contratacion-presentacion/>

6.3 Anexo III – Documento de Plan de Calidad del Servicio IaaS

El documento *Plan de calidad - IaaS - Kalitatearen plana v2.0 [IAAS v2.1]Pho.docx* se proporcionará a los licitadores previa solicitud y firma del Compromiso de Confidencialidad según el modelo del Anexo XVI del Pliego de Condiciones Particulares.