Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

EJIE-2026-134

Contratación del servicio de oficina técnica de observabilidad

Pliego de condiciones técnicas

Octubre de 2026

Mediterráneo, 14 • 01010 Vitoria-Gasteiz • Posta-kutxatila / Apartado: 809 • 01080 Vitoria-Gasteiz • Tel. 945 01 73 00* • Fax. 945 01 73 01 • www.ejie.eus

Índice

1 Introducción 3
1.1 Perfil de la compañía 3
2 Visión de la oficina de observabilidad 4
3 Objeto y alcance del contrato 5
3.1 Objeto 5
3.2 Objetivos del servicio 5
3.3 Capacidades mínimas del servicio 6
3.4 Alcance funcional del servicio 7
4 Modelo de diseño del servicio 10
4.1 Principios de diseño 10
4.2 Modelo organizativo 12
4.3 Modelo operativo 13
4.4 Modelo de evolución de la madurez 15
4.5 Seguimiento, gobierno y evaluación del servicio 16
4.6 Mejora continua 18
4.7 Formación continua y desarrollo de capacidades 21
5 Datos adicionales 22
5.1 Entorno tecnológico 22
5.2 Volumetría 22
6 Marco de referencia para la evolución de la Oficina de Observabilidad 24

1 Introducción

1.1 Perfil de la compañía

EJIE, Eusko Jaurlaritzaren 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 Visión de la oficina de observabilidad

EJIE concibe la observabilidad como una capacidad organizativa estratégica, cuyo propósito trasciende la mera supervisión de infraestructuras o servicios tecnológicos. La Oficina de Observabilidad deberá constituirse como el elemento impulsor de la evolución progresiva de la madurez de la organización en materia de observabilidad, promoviendo el desarrollo e implantación de capacidades, metodologías y modelos de gestión que permitan mejorar de forma continua la operación de los servicios digitales.

En consecuencia, la evolución del modelo operativo deberá facilitar una mayor capacidad de anticipación, una gestión basada en datos, una mejor comprensión del comportamiento de los servicios y una toma de decisiones más ágil y fundamentada. Todo ello deberá contribuir a incrementar progresivamente la resiliencia, la eficiencia operativa, la automatización, la calidad del servicio y la generación de valor para la organización.

Por tanto, debe entenderse claramente que la evolución del nivel de madurez en materia de observabilidad deberá reflejar el progreso de la capacidad de EJIE para gestionar, operar y evolucionar sus servicios digitales de forma cada vez más eficiente, resiliente y orientada al valor.

En este contexto, la Oficina de Observabilidad no se concibe como un servicio orientado exclusivamente a la operación de herramientas de monitorización y observabilidad, sino como una capacidad especializada destinada a acompañar a EJIE en la evolución continua de su modelo operativo, favoreciendo una gestión cada vez más proactiva, eficiente y orientada al servicio.

Como se ha indicado, el desarrollo progresivo en materia de observabilidad deberá permitir incorporar gradualmente capacidades avanzadas que transformen la forma en que EJIE gestiona y opera sus servicios digitales. Entre dichas capacidades se encuentran, entre otras:

- Disponer de visibilidad extremo a extremo de los servicios
- Evolucionar hacia la proactividad en la gestión de servicios
- Evolucionar hacia capacidades de análisis predictivo
- Evolucionar hacia modelos de automatización y respuesta autónoma cuando resulte técnicamente viable y aporte valor al servicio (ajustes automáticos, remediaciones)
- Facilitar la toma de decisiones de negocio basada en datos
- Mejorar la resiliencia y continuidad operativa
- Evaluar de forma objetiva el valor generado por los servicios TI

La evolución de la madurez no deberá entenderse como un fin tecnológico, sino como un proceso de transformación continua que permita a EJIE mejorar progresivamente la forma en que diseña, opera, mide y evoluciona sus servicios digitales. En consecuencia, las empresas licitadoras deberán orientar sus propuestas a definir un modelo de evolución sostenible, medible y alineado con esta visión.

En consecuencia, las propuestas deberán demostrar no solo la capacidad de la empresa licitadora para implantar y operar soluciones de monitorización y observabilidad, sino, principalmente, su capacidad para acompañar a EJIE en la evolución progresiva de su madurez organizativa en materia de observabilidad y en la mejora continua de su capacidad operativa.

3 Objeto y alcance del contrato

3.1 Objeto

El presente expediente tiene por objeto la contratación de los servicios profesionales de una Oficina de Observabilidad que actúe como estructura centralizada de gobierno, coordinación y soporte para la gestión de la monitorización y observabilidad de los sistemas, aplicaciones y servicios digitales bajo el ámbito de EJIE, y orientada a impulsar la evolución progresiva de la madurez de la organización.

La Oficina de Observabilidad deberá actuar como una capacidad transversal de apoyo a la organización, promoviendo el desarrollo de las capacidades organizativas, metodológicas y tecnológicas necesarias para mejorar de forma continua la gestión y operación de los servicios digitales, favoreciendo una mayor resiliencia, eficiencia operativa, automatización y orientación al valor.

El presente expediente define objetivos, principios y resultados esperados del servicio, dejando a las empresas licitadoras la definición del modelo operativo, organizativo y tecnológico que consideren más adecuado y que será objeto de evaluación.

3.2 Objetivos del servicio

El objetivo principal del presente servicio consiste en acompañar a EJIE en la evolución progresiva de la madurez de la organización en materia de observabilidad, desarrollando las capacidades organizativas, metodológicas y técnicas necesarias para mejorar de forma continua la gestión y operación de los servicios digitales.

Dada la amplitud de ámbitos de actuación, el servicio deberá contribuir de manera efectiva al cumplimiento de objetivos tanto operativos y de servicio, como de valor.

A modo informativo y sin carácter limitativo, algunos objetivos del servicio se agrupan en los siguientes ámbitos:

3.2.1 Objetivos de evolución de capacidades

Estos objetivos persiguen desarrollar progresivamente las capacidades de observabilidad necesarias para evolucionar desde modelos tradicionales de supervisión hacia modelos avanzados de gestión de los servicios digitales:

- Asegurar una visibilidad completa, homogénea y consistente de los sistemas y servicios, independientemente de su naturaleza tecnológica o entorno de despliegue.
- Facilitar la detección temprana de incidencias, degradaciones y riesgos operativos, apoyando una gestión proactiva del servicio.
- Proporcionar información objetiva y trazable sobre el estado, rendimiento y disponibilidad de los servicios.
- Proporcionar una visión de los KPI de negocio claves de cada servicio para poder relacionar incidencias y degradaciones en esos KPI.

3.2.2 Objetivos de evolución organizativa

Estos objetivos persiguen consolidar la observabilidad como una capacidad transversal de la organización, favoreciendo la coordinación entre los distintos actores y la evolución continua del modelo operativo:

- Servir como elemento de coordinación entre los distintos actores implicados (operación, soporte a negocio, infraestructura, proveedores, etc.).
- Contribuir a la evolución ordenada del modelo de observabilidad, alineándolo con las necesidades presentes y futuras de EJIE.

3.2.3 Objetivos de generación de valor

Estos objetivos persiguen garantizar que la evolución de la madurez en materia de observabilidad se traduzca en mejoras objetivas y medibles sobre el funcionamiento de los servicios digitales y la capacidad operativa de la organización:

- Habilitar mecanismos que permitan medir el valor aportado por los servicios digitales.
- Demostrar mejoras sostenidas en la eficiencia operativa de los servicios, la eficiencia de los equipos que los soportan y la efectividad global de los servicios digitales.
- Facilitar la adopción de la IA, tanto desde el punto de vista de su uso en las diferentes herramientas de observabilidad como en la gobernabilidad, observabilidad y auditoría de las iniciativas basadas en IA que ponga en marcha EJIE.

Estos objetivos siguen un planteamiento evolutivo muy simple: **Conocer para organizar, diseñar y operar mejor para así generar valor medible**

3.3 Capacidades mínimas del servicio

A modo informativo y sin carácter limitativo, la Oficina de Observabilidad deberá disponer de las capacidades técnicas y funcionales necesarias para prestar el servicio objeto del presente contrato. La propuesta presentada por las empresas licitadoras deberá describir el alcance y nivel de desarrollo de dichas capacidades, así como la estrategia prevista para su evolución durante la vigencia del contrato.

Estas capacidades podrán agruparse en los siguientes ámbitos:

3.3.1 Capacidades de monitorización y observabilidad

- Monitorización: infraestructura (tradicional, contenedores, nube) y servicios; establecimiento de métricas SRE, de acuerdo con el punto *5.1 Entorno tecnológico* del presente documento.
- Gestión de logs: normalización de fuentes, estructura y enriquecimiento; políticas de retención.
- Gestión de trazas: análisis de trazas; propuesta de estándares de instrumentación.
- Gestión de métricas: análisis de la información de salud de los sistemas
- Gestión de eventos: correlación, escalado, reducción de ruido, *blackouts*
- Paneles: cuadros de mando ejecutivos y operativos; paneles por servicio y aplicación; paneles de salud y disponibilidad.

3.3.2 Capacidades para la evolución del modelo operativo

- Automatización: implementación de plantillas, despliegue de agentes y monitorización esencial, remediaciones automáticas.
- Integración con CI/CD: aplicar la observabilidad a los *pipelines*, validación de la instrumentalización, trazabilidad de los cambios; análisis de la seguridad del código (incluidas librerías de terceros); análisis automatizado del impacto de cambios y despliegues.
- Acompañamiento a los equipos de desarrollo en la adopción de los beneficios de la observabilidad en el mantenimiento y evolución de los servicios digitales.

3.3.3 Capacidades de gobierno y sostenibilidad

- Seguridad: control de acceso, auditoría, persistencia y protección de datos
- Gestión de licenciamiento y coste por uso
- Permitir la suscripción total o parcial del servicio por áreas: Operación, Plataforma, Desarrollo o Negocio.
- La Oficina de Observabilidad deberá operar bajo criterios de neutralidad tecnológica, permitiendo la coexistencia y evolución de diferentes herramientas o soluciones de observabilidad, sin vincular el servicio a tecnologías, fabricantes o enfoques propietarios concretos. Se deberá analizar (y, si es viable, proponer) el uso de estándares abiertos como, por ejemplo, OpenTelemetry.

El servicio asumirá, además, tareas técnicas del día a día en la gestión propia de los procesos implantados en EJIE, complementándose con la actividad del personal de EJIE, acorde a las capacidades y necesidades que en cada momento se tengan.

3.4 Alcance funcional del servicio

El alcance funcional mínimo requerido de la Oficina de Observabilidad comprende el conjunto de funciones y responsabilidades necesarias para garantizar una gestión eficaz, homogénea y sostenible de la observabilidad de los sistemas, aplicaciones y servicios digitales bajo el ámbito de EJIE.

A modo informativo y sin carácter limitativo estas funciones y responsabilidades incluyen, entre otras:

3.4.1 Gobierno del servicio

- Gobierno de la observabilidad: la Oficina deberá gobernar y coordinar el modelo de observabilidad, asegurando la coherencia, homogeneidad y alineamiento del servicio.

3.4.2 Gestión del servicio

- Gestión de la demanda: la Oficina centralizará y gestionará las peticiones relacionadas con la observabilidad, garantizando su trazabilidad, correcta atención y alineamiento con las prioridades del servicio. Se deberá establecer un esquema mínimo para la incorporación de nuevas entidades, servicios y aplicaciones a la observabilidad. Además, actuará como punto de coordinación transversal, acompañando a los distintos equipos a lo largo del ciclo de vida de los servicios digitales. Se definirá un catálogo de peticiones con costes (recursos) y SLA (plazos de entrega), así como un listado de tarifas por uso para presupuestar consumos por entidad.
- Operación y soporte funcional de la observabilidad: la Oficina proporcionará soporte funcional a las capacidades de observabilidad, garantizando su correcta explotación y uso.

3.4.3 Gestión del conocimiento

- Análisis e informes: la Oficina generará información estructurada y comprensible que facilite el seguimiento y la toma de decisiones.

3.4.4 Evolución continua

- Evolución y mejora del modelo de observabilidad: la Oficina deberá contribuir a la evolución ordenada del modelo de observabilidad, asegurando su adaptación a cambios tecnológicos y organizativos.

Este alcance funcional establece la base mínima común sobre la que se articulará la prestación del servicio de Oficina de Observabilidad.

3.4.5 Ámbito de actuación

Todas las entidades y organizaciones a las que EJIE presta servicios de acuerdo a encargos y peticiones, así como a la propia EJIE.

3.4.6 Características técnicas del servicio

El servicio se prestará de octubre a mayo en horario de 7:00 a 18:00 horas de lunes a jueves y de 7:00 a 16:00 horas los viernes. De junio a septiembre el horario será de 7:00 a 16:00 horas de lunes a viernes.

El servicio tendrá disponibilidad 24x7 para incidencias de las herramientas gestionadas. Además, puede ser necesario realizar actuaciones fuera del horario establecido.

El pago de las horas consumidas tanto en llamadas de guardia como en actuaciones fuera de horas se abonará por horas ejecutadas. Para este servicio fuera del horario indicado, el licitador deberá ofertar un precio hora para una bolsa de horas máxima de **300 horas anuales**, o que supone un total de 600 horas durante la duración inicial del contrato (dos años). Del mismo modo, para la cuantificación de las eventuales prórrogas se ha aplicado la misma cuantía máxima de 300 horas por cada anualidad de prórroga.

Esta bolsa de horas máxima se consumirá individualmente por cada hora ejecutada, sin que ello implique el abono de la totalidad del importe de las 300 horas anuales previstas.

Adicionalmente, cuando resulte necesario en función de las tecnologías empleadas, la Oficina de Observabilidad podrá apoyarse en referentes tecnológicos especializados, ya sea por parte de fabricantes o proveedores de las soluciones de observabilidad utilizadas. Estos perfiles actuarán como apoyo experto, colaborando en aspectos metodológicos, buenas prácticas, evolución funcional y adopción óptima de las herramientas, sin formar parte del gobierno del servicio ni condicionar el modelo de Oficina definido por EJIE.

3.4.7 Personal adscrito al servicio

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 dichos perfiles.
Los componentes del grupo de trabajo desarrollarán su labor con hardware y software propiedad del adjudicatario.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se obliga, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el responsable del Centro de Mando, y a tales efectos, la información y documentación que éste solicite para disponer de un pleno conocimiento de los trabajos desarrollados, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para resolverlos

4 Modelo de diseño del servicio

4.1 Principios de diseño

El servicio que las empresas licitadoras presenten en sus ofertas deberá diseñarse y prestarse conforme a un conjunto de principios que favorezcan la evolución progresiva de la madurez de EJIE en materia de observabilidad, garantizando su orientación a la generación de valor y su integración efectiva en la gestión de los servicios digitales de la organización.

Los principios definidos en este apartado deberán entenderse como el marco de referencia sobre el que las empresas licitadoras deberán construir su propuesta de servicio, justificando cómo el modelo organizativo, operativo y tecnológico planteado contribuye al desarrollo progresivo de las capacidades de observabilidad de EJIE.

En este sentido, se adoptará una orientación a servicio, priorizando la visión de extremo a extremo frente a enfoques centrados exclusivamente en componentes técnicos. La observabilidad deberá entenderse como una capacidad transversal que dé soporte al conjunto de la organización, integrándose de manera coherente con los distintos equipos y procesos existentes en EJIE.

Asimismo, el servicio deberá basarse en un enfoque estructurado de cadena de valor, en el que cada una de las capacidades contribuya de forma alineada a la generación de conocimiento accionable dentro de la misma. La correlación de datos procedentes de distintas fuentes se considerará un elemento central para la obtención de dicha visión, permitiendo incorporar contexto de servicio y facilitar la toma de decisiones.

El modelo deberá integrarse con los procesos operativos vigentes, promoviendo un enfoque proactivo en la gestión de los servicios frente a modelos reactivos tradicionales. De igual modo, la mejora continua deberá constituir un elemento estructural del servicio, incorporando mecanismos sistemáticos de análisis, aprendizaje y evolución.

Finalmente, el servicio deberá contemplar aspectos de gobierno y sostenibilidad operativa, asegurando su alineamiento con los objetivos estratégicos, así como con la generación de valor público, garantizando su evolución en el tiempo y su adecuación a las necesidades de la organización.

Las empresas licitadoras deberán justificar de forma explícita cómo la solución propuesta da respuesta a cada uno de los principios de diseño definidos en el presente apartado.

Los apartados siguientes describen el modelo de funcionamiento de la Oficina de Observabilidad desde una doble perspectiva: por una parte, la organización y operación necesarias para garantizar la correcta prestación del servicio; y por otra, los mecanismos destinados a asegurar su evolución continua, el incremento progresivo de la madurez organizativa y la generación sostenida de valor para EJIE.

A partir de este punto, las empresas licitadoras deberán incluir en sus propuestas, de manera obligatoria, el desarrollo de los siguientes apartados de este PCT.

4.2 Modelo organizativo

La Oficina de Observabilidad se concibe como una capacidad organizativa transversal integrada en el ecosistema de servicios digitales de EJIE, cuyo propósito es impulsar la evolución progresiva de la madurez de la organización en materia de observabilidad. Su modelo organizativo deberá favorecer la coordinación entre los distintos ámbitos técnicos y funcionales, facilitando el desarrollo de capacidades comunes, la generación de conocimiento útil para la toma de decisiones y la mejora continua de la operación de los servicios digitales.

El modelo organizativo deberá garantizar una prestación eficaz, transversal, coordinada y sostenible del servicio, definiendo una distribución clara de responsabilidades, mecanismos de colaboración entre los distintos actores implicados y una estructura capaz de evolucionar de forma progresiva conforme aumente el nivel de capacidades alcanzado por la organización. La organización propuesta deberá estar orientada a desarrollar capacidades organizativas y no únicamente a prestar soporte técnico sobre las plataformas de observabilidad.

La organización propuesta no se valorará por su estructura jerárquica, sino por su capacidad para garantizar el cumplimiento de los objetivos del servicio, la coordinación entre los distintos actores implicados y la evolución progresiva de la madurez organizativa en materia de observabilidad. Para ello, deberá identificar de forma explícita las responsabilidades asociadas al análisis de la eficiencia operativa, la medición del valor aportado por el servicio, la identificación de oportunidades de mejora y el seguimiento de la evolución de la madurez organizativa en materia de observabilidad.

Dicho modelo deberá ser coherente con las diferentes fases de madurez organizativa alcanzadas por EJIE en materia de observabilidad, asegurando en cada momento la disponibilidad de las capacidades organizativas, metodológicas y técnicas necesarias para garantizar la correcta prestación y evolución del servicio.

Por tanto, la propuesta presentada deberá describir cómo evolucionará la organización de la Oficina durante la vigencia del contrato, identificando la evolución prevista de las capacidades, los roles (anonimizados), las responsabilidades y los mecanismos de coordinación a medida que EJIE alcance mayores niveles de madurez en materia de observabilidad.

Por tanto, en la oferta se deberá presentar:

De acuerdo con la visión de la oficina de observabilidad, los principios de diseño del servicio, y las pautas expuestas en este apartado, un modelo organizativo que deberá contar, al menos, con los siguientes puntos (más los que la empresa licitadora considere oportunos):

- Definición de la oficina de observabilidad
- Alcance funcional propuesto
- Modelo de definición de roles y responsabilidades
- Modelo de relación con otras áreas y equipos
- Estrategia de adopción del servicio
- Modelo de evolución organizativa durante la vigencia del contrato

4.3 Modelo operativo

El modelo operativo de la Oficina de Observabilidad deberá definir el funcionamiento del servicio en el día a día, estableciendo los mecanismos necesarios para garantizar una prestación continuada, coordinada, homogénea, predecible y alineada con las necesidades de EJIE.

El servicio deberá prestarse de forma recurrente y estructurada, integrándose en los procesos de operación y gobierno existentes, así como en el resto de los procesos y capacidades que intervienen en el ciclo de vida de los servicios digitales**,** y asegurando una interacción fluida con los distintos equipos implicados

En este contexto, la Oficina de Observabilidad deberá proporcionar soporte operativo y funcional en relación con la observabilidad de los sistemas y servicios, dando cobertura tanto a las capacidades actuales como a su evolución futura. El modelo operativo deberá contemplar, asimismo, un proceso estructurado de gestión de peticiones que permita canalizar de manera ordenada y eficiente las solicitudes relacionadas con la observabilidad.

Como parte del funcionamiento ordinario del servicio, se deberá realizar un seguimiento continuo de la actividad y de los resultados obtenidos, garantizando la disponibilidad de información que permita monitorizar el correcto funcionamiento del servicio, evaluar su desempeño operativo y facilitar la gestión diaria del mismo. A su vez, el modelo deberá asegurar una comunicación fluida y estructurada entre la Oficina de Observabilidad y los distintos actores implicados.

El modelo operativo deberá incorporar mecanismos que permitan adaptar la prestación del servicio de forma ordenada a las necesidades operativas de EJIE, integrando los ajustes necesarios derivados de la experiencia obtenida durante su ejecución. En este sentido, se deberá promover la colaboración entre los responsables de EJIE, el responsable de la Oficina de Observabilidad y los responsables de los fabricantes clave, con el objetivo de consensuar la evolución operativa del servicio

Asimismo, se deberán establecer mecanismos de revisión periódica del funcionamiento operativo que permitan verificar la adecuada implantación de los ajustes acordados y comprobar la eficacia de las actuaciones realizadas, sin perjuicio de los procesos específicos de mejora continua definidos en el correspondiente apartado del presente pliego.

En conjunto, el modelo operativo deberá sentar las bases para una prestación industrializada, ordenada, coherente y sostenible de la Oficina de Observabilidad, garantizando su correcta integración en el ecosistema operativo de EJIE y permitiendo, al mismo tiempo, que las empresas licitadoras puedan proponer enfoques adicionales o mejoras en la ejecución del servicio.

Por tanto, en la oferta se deberá presentar:

De acuerdo con la visión de la oficina de observabilidad, los principios de diseño del servicio y las pautas expuestas en este apartado, un modelo operativo del mismo, que deberá contar al menos con los siguientes puntos (más los que la empresa licitadora considere oportunos): - Prestación recurrente del servicio - Gestión operativa y soporte - Gestión de peticiones y tareas

- Seguimiento operativo e informes
- Coordinación e integración con los distintos equipos y procesos de EJIE.
- Modelo de funcionamiento y adaptación operativa del servicio.

4.4 Modelo de evolución de la madurez

La Oficina de Observabilidad deberá incorporar un modelo estructurado que permita planificar, guiar y medir la evolución progresiva de la madurez de EJIE en materia de observabilidad durante la vigencia del contrato.

La evolución de la madurez no deberá entenderse como un objetivo exclusivamente tecnológico ni como la implantación de nuevas herramientas o funcionalidades, sino como un proceso continuo de desarrollo de capacidades organizativas, metodológicas, operativas y técnicas que permita mejorar progresivamente la forma en que la organización observa, comprende, opera y evoluciona sus servicios digitales.

En este sentido, el modelo propuesto deberá proporcionar un marco de referencia que permita conocer la situación de partida de EJIE, definir los diferentes niveles de evolución previstos, establecer los objetivos asociados a cada uno de ellos y disponer de mecanismos que permitan medir de forma objetiva el progreso alcanzado durante la ejecución del contrato.

La evolución de la madurez deberá constituir el principal mecanismo para evaluar la contribución de la Oficina de Observabilidad al incremento de la capacidad operativa de EJIE, favoreciendo una transición progresiva desde modelos de gestión predominantemente reactivos hacia modelos cada vez más proactivos, predictivos, automatizados y orientados a la toma de decisiones basada en datos.

Con el fin de no condicionar las soluciones propuestas por las empresas licitadoras, el presente pliego no establece un modelo concreto de madurez. Corresponderá a cada empresa licitadora justificar el modelo de referencia que considere más adecuado, describiendo su aplicación al contexto de EJIE y la forma en que permitirá impulsar una evolución ordenada, medible y sostenible de las capacidades de observabilidad de la organización.

Por tanto, en la oferta se deberá presentar:

Una propuesta que describa el modelo de evolución de la madurez en materia de observabilidad para EJIE, incluyendo, al menos, los siguientes aspectos:

- Modelo de madurez propuesto y justificación de su adecuación al contexto de EJIE.
- Estrategia de evolución de la madurez durante la vigencia del contrato.
- Definición de las capacidades organizativas, metodológicas y técnicas que deberán desarrollarse en cada fase de dicha evolución.
- Procesos, estándares y mejores prácticas que soportarán el modelo operativo de la Oficina de Observabilidad.
- Plan de implantación por fases, identificando los hitos necesarios para evolucionar progresivamente desde un modelo de observabilidad reactivo hacia capacidades de análisis predictivo, automatización y operación basada en datos.
- Modelo de seguimiento que permita medir objetivamente el avance del nivel de madurez alcanzado y su contribución a la mejora de la capacidad operativa de EJIE

NOTA: Para el desarrollo temporal de este apartado se tendrá en cuenta el tiempo total del expediente incluyendo todas sus prórrogas.

4.5 Seguimiento, gobierno y evaluación del servicio

El servicio de Oficina de Observabilidad deberá disponer de un modelo de gobierno, seguimiento y evaluación que permita a EJIE disponer de una visión clara, objetiva y periódica sobre el funcionamiento del servicio, su grado de cumplimiento, la evolución de sus capacidades y su contribución efectiva a los objetivos definidos para la Oficina de Observabilidad.

Dicho modelo deberá facilitar el gobierno efectivo del servicio, la toma de decisiones basada en información objetiva y la evaluación continuada de la evolución de la capacidad organizativa en materia de observabilidad, garantizando en todo momento la transparencia, la trazabilidad de la información y la rendición de cuentas sobre los resultados obtenidos

A tal efecto, se deberá establecer un modelo de gobierno que defina los mecanismos de relación entre EJIE y el proveedor responsable de la Oficina de Observabilidad, asegurando una interacción estructurada, eficaz y orientada a la consecución de los objetivos estratégicos del servicio. Este modelo deberá adaptarse a las necesidades específicas de EJIE y al alcance del contrato, garantizando una gestión proporcionada, transparente y alineada con la evolución progresiva de la madurez organizativa en materia de observabilidad.

La Oficina de Observabilidad deberá proporcionar mecanismos de seguimiento periódico que permitan evaluar de forma continua el funcionamiento del servicio, el grado de implantación de las capacidades previstas y su alineamiento con los objetivos establecidos. Este seguimiento deberá apoyarse en un modelo de indicadores definido de forma conjunta con EJIE, que permita medir objetivamente tanto el desempeño del servicio como la evolución de la capacidad operativa de la organización.

La definición concreta de dichos indicadores, así como sus valores de referencia, deberá adecuarse al alcance y naturaleza del servicio, incorporando indicadores orientados a medir la generación de valor, la evolución de la cadena de valor de la observabilidad, la eficiencia operativa del servicio, la eficiencia general de los equipos y la efectividad global de los servicios digitales. Además, el modelo de indicadores deberá permitir evaluar de forma objetiva el grado de madurez alcanzado en materia de observabilidad y la contribución de dicha evolución a la mejora de la capacidad operativa de EJIE.

Asimismo, cuando resulte de aplicación, el modelo de seguimiento podrá contemplar la definición de niveles de servicio orientados a garantizar una prestación alineada con las necesidades de EJIE. La definición y aplicación de dichos niveles deberá realizarse de forma proporcionada y coherente con el alcance del servicio, evitando rigideces innecesarias y favoreciendo la evolución progresiva del mismo.

En conjunto, el modelo de gobierno, seguimiento y evaluación deberá proporcionar a EJIE los mecanismos necesarios para verificar de forma objetiva la evolución de la Oficina de Observabilidad, asegurar la adecuada prestación del servicio y disponer de información que permita dirigir de forma continua la evolución de las capacidades organizativas, metodológicas y técnicas desarrolladas durante la vigencia del contrato.

Por tanto, en la oferta se deberá presentar:

De acuerdo con la visión de la oficina de observabilidad, los principios de diseño del servicio y las pautas expuestas en este apartado, un modelo de seguimiento, gobierno y evaluación del servicio, que deberá contar al menos con los siguientes puntos (más los que la empresa licitadora considere oportunos): - Modelo de gobierno del servicio - Modelo de seguimiento del servicio y evaluación periódica - Modelo de indicadores de valor y desempeño del servicio - Modelo de evaluación de la evolución de la madurez organizativa

Hay que recalcar que con este punto se pretende evolucionar del clásico modelo centrado en verificar el cumplimiento de actividades a un modelo centrado en la demostración objetiva del valor generado por el servicio y de la evolución de la organización en el ámbito de la observabilidad.

4.6 Mejora continua

La mejora continua deberá constituir el mecanismo mediante el cual la Oficina de Observabilidad impulse la evolución progresiva de la madurez organizativa de EJIE en materia de observabilidad, transformando la información obtenida mediante las capacidades de observabilidad en conocimiento, dicho conocimiento en iniciativas de mejora y éstas en incrementos medibles de la capacidad operativa de la organización.

En consecuencia, el servicio de Oficina de Observabilidad deberá incorporar la mejora continua como un elemento estructural y permanente de su modelo de funcionamiento, orientado al desarrollo progresivo de capacidades organizativas, metodológicas y técnicas, a la generación sostenida de valor, a la optimización de la eficiencia operativa y a la mejora de la efectividad global del servicio.

A tal efecto, el adjudicatario deberá definir, implantar y operar una metodología de mejora continua que permita analizar de forma sistemática el funcionamiento del servicio, identificar oportunidades de optimización y priorizar actuaciones en función de su contribución a la evolución de la madurez organizativa de EJIE y de su impacto sobre la cadena de valor del servicio de observabilidad.

Dicha metodología deberá sustentarse en evidencias objetivas obtenidas mediante la propia observabilidad, promoviendo que las decisiones de mejora se fundamenten en el análisis del comportamiento real de los servicios, los procesos y la operación, y no exclusivamente en valoraciones subjetivas o puntuales.

La metodología propuesta deberá estar alineada con principios de eficiencia y optimización operativa, inspirados en enfoques como Lean IT y otros modelos equivalentes, orientados a la eliminación sistemática de ineficiencias, la reducción de actividades sin valor añadido, la simplificación de procesos y la mejora progresiva del funcionamiento de la organización.

El modelo de mejora continua deberá incluir mecanismos sistemáticos de identificación, análisis, priorización, implantación y seguimiento de iniciativas de mejora, asegurando la trazabilidad de las acciones realizadas y la medición de los beneficios obtenidos.

En particular, deberán establecerse ciclos periódicos de revisión que permitan verificar el impacto real de las mejoras implantadas, identificar nuevos ámbitos de actuación e incorporar el conocimiento adquirido al modelo operativo de la Oficina de Observabilidad, favoreciendo el aprendizaje organizativo y la evolución continua de las capacidades desarrolladas.

Igualmente, se deberá fomentar un enfoque colaborativo en la mejora continua, implicando tanto a los responsables de EJIE como al equipo de la Oficina de Observabilidad y a otros actores relevantes, con el objetivo de compartir conocimiento, consensuar prioridades y orientar las iniciativas de mejora hacia las necesidades reales de la organización.

En conjunto, la mejora continua deberá constituir el principal mecanismo para impulsar la evolución progresiva de la madurez organizativa en materia de observabilidad, garantizando la adaptación permanente del servicio a las necesidades cambiantes de EJIE y su contribución efectiva al incremento de la resiliencia, la eficiencia operativa, la capacidad de anticipación y la generación de valor para los servicios digitales.

4.6.1 Modelo de medición del valor

El modelo de mejora continua deberá incorporar un modelo integral de medición que permita evaluar de forma objetiva la evolución de la capacidad de observabilidad de EJIE, el grado de madurez alcanzado y el valor generado por la Oficina de Observabilidad durante la vigencia del contrato.

La medición no deberá limitarse al seguimiento de indicadores operativos o de actividad, sino que deberá permitir valorar la contribución efectiva del servicio a la mejora progresiva de la capacidad operativa de la organización, proporcionando evidencias objetivas que permitan orientar la toma de decisiones y priorizar nuevas actuaciones de mejora.

En particular, el modelo de medición deberá estructurarse conforme a la cadena de valor del servicio de observabilidad, permitiendo evaluar la aportación de cada una de sus capacidades al resultado global del servicio y facilitando la identificación de oportunidades de optimización.

A tal efecto, deberán definirse mecanismos de medición orientados, entre otros aspectos, a evaluar:

- La evolución del valor generado por el servicio.
- La eficiencia operativa mediante indicadores que relacionen el esfuerzo realizado con los resultados obtenidos.
- La eficiencia general de los equipos implicados en la prestación del servicio.
- La efectividad global de los servicios digitales y su evolución a lo largo del tiempo.
- La contribución de las iniciativas de mejora a la evolución de la capacidad operativa de EJIE.
- La evolución del nivel de madurez organizativa en materia de observabilidad.

La propuesta deberá definir un modelo de medición coherente, trazable y sostenible, capaz de demostrar objetivamente la evolución de las capacidades desarrolladas durante la ejecución del contrato y la contribución efectiva de la Oficina de Observabilidad a la mejora continua de la organización.

A efectos orientativos, y sin carácter limitativo, se valorará la incorporación de modelos de medición que integren indicadores de eficiencia operativa, eficiencia general de equipos, efectividad global del servicio, automatización, optimización de procesos, generación de valor y evolución de la madurez organizativa, siempre que dichos indicadores se encuentren integrados dentro de un sistema coherente de evaluación y mejora continua.

La medición de los indicadores propuestos por el adjudicatario, así como de aquellos que puedan definirse juntamente con EJIE durante la implantación del servicio, deberá encontrarse plenamente operativa dentro de los tres primeros meses de ejecución del contrato.

Durante dicho periodo transitorio, y en ausencia del modelo definitivo de medición, el control del servicio se realizará mediante los siguientes indicadores mínimos de calidad:

Niveles de la Calidad	**Valor**
% de remediaciones erróneas	**< 15%**
% de incidencias graves de servicio sin eventos asociados por parte de EJIE	**< 20%**
% de peticiones resueltas en plazo de acuerdo con el SLA definido	**> 90%**

Una vez implantado el modelo de medición, los resultados obtenidos deberán revisarse periódicamente con el fin de verificar la evolución de la madurez organizativa, analizar el impacto de las iniciativas de mejora implantadas y redefinir, cuando resulte necesario, los objetivos de evolución del servicio mediante ciclos periódicos de revisión y mejora (OKR).

El incumplimiento reiterado de los objetivos comprometidos, la ausencia de una evolución objetiva de las capacidades desarrolladas o la falta de iniciativas eficaces de mejora continua podrán ser considerados indicadores de una prestación inadecuada del servicio, de acuerdo con los mecanismos de seguimiento y evaluación establecidos durante la ejecución del contrato.

Por lo tanto, en la oferta se deberá presentar:

De acuerdo con todo lo expuesto en este apartado, una completa y detallada visión de la metodología de trabajo de mejora continua a implementar durante la duración del servicio, que deberá contar al menos con los siguientes puntos (más los que la empresa licitadora considere oportunos):

- Metodología de mejora continua.
- Modelo de identificación, análisis y priorización de iniciativas de mejora.
- Integración de la mejora continua con el modelo de evolución de la madurez.
- Modelo de medición del valor y de la evolución de capacidades.
- Modelo de indicadores y cadena de valor del servicio.
- Mecanismos de revisión periódica, aprendizaje organizativo y seguimiento de los beneficios obtenidos.

4.7 Formación continua y desarrollo de capacidades

La prestación del servicio de Oficina de Observabilidad deberá incorporar un modelo de formación continua, transferencia de conocimiento y desarrollo de capacidades, orientado a favorecer la evolución progresiva de la madurez organizativa de EJIE en materia de observabilidad.

El objetivo de este modelo no deberá limitarse a la realización de acciones formativas puntuales, sino que deberá facilitar la adquisición progresiva de conocimientos, metodologías, capacidades y buenas prácticas que permitan incrementar de forma sostenida la autonomía operativa de una organización como EJIE y reducir progresivamente la dependencia del proveedor durante la vigencia del contrato.

Para ello, el adjudicatario deberá establecer los mecanismos necesarios para que el conocimiento generado durante la prestación del servicio permanezca en la organización, favoreciendo su reutilización, evolución y aplicación continuada por parte de los equipos de EJIE, haciéndola extensible a todas las entidades que se adhieran al servicio.

La transferencia de conocimiento deberá formar parte del funcionamiento ordinario de la Oficina de Observabilidad y desarrollarse de manera continua a lo largo de toda la ejecución del contrato, integrándose con el modelo operativo, el modelo de evolución de la madurez y el proceso de mejora continua definidos para el servicio.

Asimismo, el modelo propuesto deberá contemplar mecanismos que permitan evaluar el grado de adquisición de capacidades por parte de EJIE y su contribución al incremento de la autonomía organizativa, de manera que la evolución de dichas capacidades pueda considerarse un indicador adicional del progreso alcanzado en materia de observabilidad.

En conjunto, este modelo deberá contribuir a consolidar una capacidad de observabilidad sostenible dentro de EJIE, garantizando que la evolución impulsada por la Oficina de Observabilidad permanezca en la organización con independencia de las personas o entidades que participen en la prestación del servicio.

Por tanto, en la oferta se deberá presentar:

Un modelo de formación continua, transferencia de conocimiento y desarrollo de capacidades que permita alcanzar el objetivo descrito en este apartado y que deberá contar al menos con los siguientes puntos (más los que la empresa licitadora considere oportunos):

- Principios generales del modelo.
- Estrategia de desarrollo progresivo de capacidades.
- Alcance de la formación y de la transferencia de conocimiento.
- Mecanismos para la adquisición de autonomía organizativa.
- Modalidades de formación y acompañamiento.
- Modelo de gestión y actualización de la documentación.
- Mecanismos para evaluar la evolución de las capacidades desarrolladas

5 Datos adicionales

5.1 Entorno tecnológico

El entorno tecnológico de referencia será el establecido en los estándares del Gobierno Vasco**.** Se deberán aplicar por tanto aquellos que se consideren necesarios para la ejecución del servicio, conforme a las características específicas de cada una de las herramientas incluidas en el alcance del presente pliego de condiciones técnicas.

El adjudicatario se obliga a adoptar y soportar en todo momento cualquier modificación o adaptación del entorno tecnológico establecido por el Gobierno Vasco e incluido dentro de sus estándares.

A continuación, vemos las herramientas a las que debe dar apoyo el servicio:

ENTORNO	PRODUCTO	VERSION
Ámbito de Observabilidad	Checkmk	1.x y CME
	Site24x7	SaaS
	Stack ELK	9.0.3
	Grafana Enterprise	12.3.3
	Service Now - ITOM	Roma y posteriores
	Icinga	1.11.6
	Open NMS	16.0.4
	Dynatrace	SaaS

5.2 Volumetría

La Oficina de Observabilidad actuará sobre un entorno con la siguiente volumetría inicial (actualmente existentes) que podría ir aumentando durante la vigencia del servicio habida cuenta de las necesidades de EJIE:

- Monitorización:
  - 10.000 nodos
  - 300.000 servicios
- Gestión de eventos:
  - 7700 nodos gestionados
  - 80.000 eventos/día
  - 4.500 alertas/día
  - 400 incidencias/día
  - 300 peticiones mensuales
  - 15 herramientas de monitorización eintegradas

  - Más de 1.000 reglas para el tratamiento de eventos y alertas
  - 700 procedimientos de actuación manuales ante incidencias para Operación y Soporte en la base de datos de conocimiento
  - 660 servicios definidos, 170 de ellos con mapas de disponibilidad
- APM:
  - Más de 900 nodos gestionados
  - 150 aplicaciones
  - 600 paneles
  - Detección de vulnerabilidades de código en 120 servidores
  - 650 millones de registros/día
- Peticiones de catálogo:
  - Monitorización:
    - Alta/baja/modificación monitorización
    - Alta monitorización producto no estandarizado
    - Usuarios y permisos
    - Notificaciones
    - Informes
  - Eventos:
    - Alta disponibilidad de servicio
    - Alta de reglas para tratamiento de eventos
    - Alta de ayudas técnicas
    - Gestión de blackouts
    - Nueva remediación
    - Integración de nueva herramienta de monitorización
  - APM:
    - Análisis seguridad de aplicaciones
    - Usuarios y permisos
    - Monitorización (esencial o avanzada) de aplicación
    - Formación a usuarios
  - Observabilidad:
    - Usuarios y permisos
    - Alta de nuevo servicio
- Volumen de tareas* desde enero de 2025 hasta agosto 2026:

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Mon/Eve	290	335	362	200	294	216	196	233	261	265	143	277	377	257	302	255	305	305	262	274
APM	51	38	53	15	16	13	27	9	24	28	54	0	23	50	52	68	17	49	142	15
Observ	0	0	0	0	0	11	4	2	4	2	4	0	0	7	3	15	9	4	8	0

*A efectos exclusivamente informativos, se incorpora el detalle del volumen de tareas gestionadas entre enero de 2025 y agosto de 2026. Los datos reflejan la actividad real registrada durante dicho periodo y permiten identificar tendencias y órdenes de magnitud de la demanda del servicio. Esta información no tiene carácter vinculante ni garantiza volúmenes futuros equivalentes, pudiendo variar durante la ejecución del contrato en función de la evolución tecnológica, organizativa y funcional del ámbito de observabilidad de EJIE.

6 Marco de referencia para la evolución de la Oficina de Observabilidad

El presente apartado tiene carácter orientativo y tiene por objeto final facilitar la comprensión de la visión estratégica que EJIE persigue mediante la contratación de la Oficina de Observabilidad.

EJIE considera que la evolución de la capacidad de observabilidad debe orientarse hacia un proceso de transformación progresiva de la organización, en el que el incremento de la madurez permita desarrollar nuevas capacidades organizativas y operativas que aporten un valor creciente a los servicios digitales.

En consecuencia, las propuestas presentadas deberán demostrar cómo el modelo planteado contribuye a dicha evolución y cómo ésta se traducirá en mejoras objetivas de la capacidad operativa de la organización.

Corresponderá a cada empresa licitadora proponer el modelo, metodología y estrategia que considere más adecuados para alcanzar los objetivos definidos en el presente expediente.

Sirva como criterio general de interpretación que la calidad de las propuestas presentadas no se valorará por el grado de sofisticación tecnológica, sino por la capacidad del modelo planteado para impulsar una evolución ordenada, medible y sostenible de la madurez organizativa en materia de observabilidad y por la forma en que dicha evolución contribuya a mejorar la capacidad operativa, la generación de valor y la resiliencia de los servicios digitales de EJIE.

El éxito final del servicio no se medirá por el número de cuadros de mando, agentes desplegados o alertas configuradas, sino por la capacidad de la Oficina para hacer evolucionar objetivamente la forma en que EJIE opera, gobierna y mejora sus servicios digitales.