



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco



Contratación de soporte para el Servicio de Gestión de Activos Software (Servicio SAM)

Pliego de Condiciones Técnicas

Enero de 2025

Este documento es propiedad de Eusko Jauriaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE) y 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		Versión Inicial	César Juárez	Asier Ares

Índice

1	Introducción	4
2	Necesidad de contratación	5
2.1	Situación actual	6
3	Objeto del contrato y alcance	7
3.1	Operación de Servicio SAM	7
3.2	Entregables Servicio SAM	12
3.3	Alcance del servicio	13
3.4	Plan de entrega de servicio	15
4	Organización y composición del equipo de trabajo	16
4.1	Equipo de trabajo	16
4.2	Dimensionamiento del equipo de trabajo	16

1 Introducción

EJIE, Eusko Jauriaritzaren Informatika Elkarte – 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

La necesidad de esta contratación se encuadra en la línea de proyectos que surgen del plan de Convergencia aprobado por el Gobierno Vasco, en concreto en el de “Diseño e implantación de los procesos de gestión TI de los servicios”.

En concreto se desea contratar un servicio de consultoría y soporte en gestión de riesgos asociados a las licencias y activos software (en adelante Servicio SAM, por sus siglas de su denominación en inglés, Software Asset Management) que pueda dar soporte a las diferentes entidades y organismos participantes en el citado plan de Convergencia.

A causa de la importancia que supone el coste de los productos software en el esquema de costes TIC de una entidad de gran volumen, los procesos SAM se consideran en la actualidad como una parte clave dentro de la estrategia organizacional relacionada con las Tecnologías de la Información.

Esta situación viene motivada por la complejidad que supone la identificación, gestión y mitigación del riesgo asociado a la gestión de los activos software a lo largo de su ciclo de vida, si se tiene en consideración, entre otros factores los siguientes:

- La capital importancia, tanto por su necesidad incontestable como por los recursos que consumen, de los activos software en todo el ámbito de servicio que caracteriza a EJIE.
- El entendimiento necesario de los derechos de uso cambiantes de cada fabricante y producto
- Las distintas opciones de licenciamiento disponibles (Usuarios, dispositivos, núcleos, CPUs, Etc.) y su optimización
- La diversidad de modelos de prestación (on-premise, virtual, cloud) las implicaciones en su gestión, licenciamiento y cumplimiento que suponen
- Los constantes procesos de auditoría por parte de los fabricantes

Todo ello en un ecosistema en el que prima la agilidad, la automatización y el autoservicio, y donde se debe dar respuesta a un escenario en el que EJIE es proveedor de dichos servicios

Por medio del expediente EJIE-099-2018, EJIE contrataron estos servicios para apoyar la puesta en marcha del Proceso de Gestión de Activos Software (SAM por sus siglas en inglés), dentro del Mapa de Procesos de EJIE. A la vista del valor que este Proceso está aportando a EJIE, así como la complejidad del trabajo y el volumen de fabricantes y productos susceptibles de analizar y ser objeto de soporte y consultoría, a la finalización de dicho contrato se pone de manifiesto la necesidad de continuar con este tipo de servicio. Su principal motivación es el seguimiento de la evolución y madurez del actual Proceso SAM.

Como continuación de este proyecto, se publicó el expediente [EJIE-096-2020 - Consultoría de apoyo al Servicio SAM 2021-2022](#), a fin de avanzar en la madurez del Proceso, y posteriormente el [EJIE-018-2023 - Consultoría de apoyo al Servicio SAM 2023-2025](#). En el transcurso de la realización de sus trabajos se profundizó en el conocimiento de la situación real de los activos software, constatándose la necesidad inexcusable de profundizar en la misma, se realizó una importante tarea de difusión y concienciación de los entresijos del licenciamiento de software y se hizo frente con éxito a procesos de auditoría lanzados por fabricantes.

Por todo ello se considera necesaria la continuación y evolución de este servicio, que es lo que motiva el presente pliego.

2.1 Situación actual

El Proceso de Gestión de Activos Software en EJIE se encuentra descrito en el documento “EJIE - Proceso de Gestión de Activos Software” (que puede solicitarse por cauce de Contratación de EJIE). Esta versión del documento se adapta a la definición del Proceso por lo que, en su actual estado de madurez, debe seguir evolucionando según ciclo de mejora continua.

Se conoce con razonable profundidad el posicionamiento de los productos que resultan más relevantes, aunque la evolución de los servicios e instalaciones de EJIE, así como las cambiantes condiciones del mercado, hacen necesario un seguimiento continuo de la situación.

EJIE está realizando en este momento una prueba de concepto con un juego limitado de licencias de la herramienta SAM/SLOE ServiceNow SAM Pro. En función de sus resultados, EJIE puede decidir ampliar el volumen de licencias. En tal caso, el Servicio SAM se hará cargo de la operación de esta herramienta.

El principal repositorio de información se encuentra estructurado dentro de la herramienta Microsoft SharePoint, aunque también será objetivo del presente pliego plantear alternativas y evolucionar la gestión del conocimiento del Proceso. También se está completando el catálogo de contratos software disponible ServiceNow, que es el producto sobre el que se sustenta la gestión IT de las infraestructuras de EJIE.

Existe un catálogo de servicios SAM disponible en ServiceNow desde el que pueden dirigirse y gestionarse las consultas y peticiones al servicio.

3 Objeto del contrato y alcance

EJIE puso en marcha en 2019 una primera versión de Proceso de Gestión de Activos Software (SAM por sus siglas en inglés) basado en la norma ISO19770 y el marco ITIL. El objeto del presente contrato se centra en profundizar en los objetivos de dicho proceso, la progresión de su nivel de madurez y la transformación evolutiva del mismo. Según se puede apreciar en el Pliego de Condiciones Particulares que acompaña a la presente licitación, el documento que lo describe puede ser solicitado a EJIE por los licitadores.

Dentro del alcance del servicio SAM se encuentran todos aquellos activos software presentes en los puestos de usuario final, servidores físicos, nubes públicas o infraestructura virtualizada del Sector Pública Vasco cuya instalación, gestión o utilización impliquen alguna responsabilidad contractual o legal por parte de EJIE.

El objetivo central, tanto del Proceso SAM como del presente pliego, consiste en la detección de riesgos derivados del uso y gestión de activos software, la propuesta de medidas correctoras y el seguimiento de su aplicación por el responsable asignado. La Oficina SAM no es responsable de la ejecución de estas contramedidas, cuya puesta en marcha correrá a cargo del responsable técnico del activo, sino del seguimiento de su aplicación en la medida que afecte al estado y control del riesgo detectado.

El servicio por prestar incluye:

3.1 Operación de Servicio SAM

Estos servicios se desarrollarán de forma continuada a lo largo del periodo del contrato, y deberán abarcar al menos los siguientes subapartados y tareas:

- **Definición y gestión del Plan Anual SAM/ITAM:**
 - Definición de un plan de acciones, priorizando y evaluando la criticidad y viabilidad de cada una de ellas, alineado con los objetivos de EJIE en la gestión de activos y contemplando dependencias y plazos tanto externos (contrataciones, auditorías, proyectos) como internos del servicio.
 - Gestión del Plan: Seguimiento semanal con los involucrados en las acciones para el avance de éstas e informes de seguimiento del avance del plan. Gestión de riesgos, replanificaciones y avances.
 - El adjudicatario aportará la definición de un método efectivo de seguimiento de las tareas en marcha en cada momento, bien mediante una herramienta específica, bien mediante otro método. Ésta deberá contemplar, al menos:
 - Definición de la tarea
 - Recursos asignados
 - Evolución y estado actual
 - Fechas de arranque y cierre previsto

- **Gestión de riesgos / Medición del cumplimiento:**
 - Elaboración de los informes de cumplimiento por producto o fabricante definidos en Plan Anual SAM.
 - Extracción de los datos necesarios de las distintas fuentes disponibles (SCCM, ADDM, Service Now, etc.) para los análisis de cumplimiento o respuesta a consultas.
 - Elaboración de recomendación para mitigar los riesgos detectados.
 - Presentación de un informe semestral de la situación de licenciamiento de los productos software analizados y estado de las medidas paliativas, según se define más adelante en el presente pliego.

- **Mantenimiento, evolución y mejora de procesos SAM (Aumento de la madurez del proceso actual):**
 - Análisis, revisión y evolución del Proceso SAM definido en el Mapa de Procesos de EJIE.
 - Elaboración de nuevas versiones del proceso que faciliten la implantación e integración en la organización de EJIE.
 - Definición de procedimientos específicos para posibles nuevas actividades en el proceso.
 - Gestión de requerimientos en herramientas de gestión (ITSM, otras).
 - Definición, soporte a la implementación y medición de KPIs del proceso.
 - Actualización y mantenimiento de información relacionada con los procesos en las herramientas de gestión de calidad.
 - Realización de auditorías internas para verificación de cumplimiento de controles del proceso, generación de registros y evidencias. Identificación de desviaciones y planes de remediación.
 - Mantenimiento de registros y documentación asociada al proceso.
 - Soporte a realización de auditorías.

- **Gestión de Inventarios Software:**
 - Mantenimiento del repositorio centralizado de contratos de licenciamiento de software.
 - Uso de herramientas corporativas para el inventario de contratos y licencias.
 - Definición y mantenimiento de un modelo de inventario adaptable a las características heterogéneas de los distintos proveedores. Normalización y cuadro de los datos.
 - Mantenimiento y actualización de los inventarios realizados, atendiendo a cambios, migraciones, renovaciones, que modifiquen la situación de despliegue y uso de los productos.
 - Propuestas de mejora en la creación y gestión de los inventarios de activos de software y de las herramientas de inventarios en la organización.

- **Servicio de Consultoría Legal SAM y Protección de datos:**
 - Interpretación legal de los contratos de productos software, determinando los derechos y obligaciones que de ellos se desprenden para EJIE.
 - Soporte en la convergencia o adecuación contractual entre los diferentes organismos a los que da servicio EJIE.
 - Elaboración de informes legales de riesgos sobre los fabricantes analizados.
 - Asesoramiento en las negociaciones con proveedores.
 - Asesoría y propuesta de mejoras para optimizar costes asociados a las futuras contrataciones.
 - Asesoramiento desde el punto de vista contractual en migraciones a entornos cloud.
 - Soporte en la redacción de pliegos de suministro de software (exclusivamente para temas relacionados con el licenciamiento).
 - Servicio de consultoría experta y especializada en licenciamiento de Software y gestión SAM desde la perspectiva puramente legal. Será prestada por un equipo legal con experiencia demostrable en contratos tecnológicos y de software, tanto en entornos privados como, especialmente, en el Sector Público.
 - Servicio de consultoría experta y especializada en propiedad intelectual y protección de datos. Atención de consultas, revisión y elaboración de cláusulas a negociar e incorporar en contratos, acuerdos, ofertas, pliegos y/o pedidos

- **Servicio de consultoría Técnica SAM:** servicio de consultoría experta y especializada en licenciamiento de Software y gestión SAM, que permita a EJIE:
 - Conocer los acuerdos con los principales fabricantes de software, sus modelos de contrato, métricas y todas aquellas particularidades que mejoren la gestión y cultura SAM de la organización.
 - Apoyo y asesoramiento al equipo de arquitectura, para tener en cuenta las implicaciones de licenciamiento.
 - Asesoramiento en el diseño y definición de requisitos de licenciamiento en proyectos
 - Asesoramiento en las negociaciones con proveedores.
 - Asesoría y propuesta de mejoras para optimizar costes asociados a las futuras contrataciones.
 - Análisis y definición de escenarios ante nuevas contrataciones y renovaciones,
 - Análisis comparativos de contratación con determinados fabricantes en entidades públicas.

- **Comunicación, Concienciación y Divulgación**

- Apoyo a la Dirección en las actividades de Comunicación Corporativa relacionada con el Servicio SAM (redacción de correos, seguimiento de calendario de comunicación, identificación de hitos clave, identificación de contenidos de interés...).
- Apoyo en la gestión de contenidos relacionados con la gestión de activos y la dinamización en portales corporativos
- Apoyo en la organización y gestión de sesiones corporativas y actividades de difusión de conocimiento técnico, con la participación de las empresas proveedoras cuando proceda (Sesiones internas de carácter estratégico, Transferencias de conocimiento, Talleres prácticos, Mantenimiento de la Base de Datos de Conocimiento, Otras sesiones formativas/informativas).
- Organización, gestión e impartición de sesiones formativas sobre contratación pública, protección de datos, propiedad intelectual, otros requisitos y procedimientos internos al respecto.

- **Gestión del Conocimiento**

- Creación de una biblioteca, estableciendo la estructura y los procesos propios para la gestión del conocimiento, que permita el acceso ágil y fluido a la misma, con el objetivo de reunir toda la documentación que forma parte del servicio. De esta forma también se garantizará el retorno a EJIE del conocimiento del servicio en el momento de la finalización del contrato y se asegurará la continuidad del servicio en etapas posteriores.
- La documentación que, como mínimo, debe formar parte de esta biblioteca de la gestión del conocimiento será, como mínimo, la siguiente:
 - La resolución de peticiones.
 - Los distintos inventarios, tanto de software como de licencias contratadas por EJIE.
 - Las metodologías que se utilicen para la gestión de activos.
 - La relación de servicios que se presten, con su documentación diferenciada por servicios y mantenida actualizada y completa en todo momento.
 - Informes de seguimiento y riesgos identificados.
 - Documentación de las formaciones y concienciaciones impartidas
- Los licitadores tendrán que presentar una propuesta de gestión de conocimiento que cubra, como mínimo, y desarrolle lo que se indica en este apartado. Esta propuesta puede ampliar, mejorar y detallar partiendo de estos requisitos.

- **Coordinación de auditorías y autodeclaraciones/certificaciones:** recepción, revisión y coordinación de acciones internas y con equipo auditor y fabricante, derivadas de procesos de auditoría y autodeclaración/certificación.
 - Recepción de requisitos de auditoría, revisión de aplicabilidad, facilitar procedimientos de auditoría
 - Reuniones de arranque, seguimiento y finalización de auditoría
 - Preparación de la información para su análisis interno previo a la auditoría
 - Coordinación de los trabajos con los auditores externos y elaboración de los informes necesarios para su envío
 - Revisión de la información proporcionada
 - Ayuda en la definición de la estrategia a seguir ante una auditoría externa.
 - Apoyo legal en la coordinación de auditorías y autodeclaraciones/certificaciones.
 - Recepción, revisión y coordinación de acciones internas y con el equipo auditor y el fabricante, derivadas de procesos de auditoría y autodeclaración/certificación

3.2 Entregables Servicio SAM

El Servicio SAM deberá de como mínimo contemplar los siguientes entregables asociados a las actividades anteriormente descritas:

- **Informe de posicionamiento por fabricante** entre el uso detectad y los derechos de uso adquiridos, con análisis de resultados y recomendaciones de optimización y mejora. Elaboración de los nuevos informes que se determinen en el plan anual, y revisión y actualización de los ya realizados.
- **Plan Anual SAM:** Plan anual que recoja todas las actividades a realizar por el servicio durante el periodo, incluyendo los distintos ejes del servicio: procesos, cumplimiento, inventarios, concienciación. Este plan incluye:
 - **Plan de cumplimiento:** donde se definan el orden y prioridad de los análisis a realizar de los diferentes proveedores en el alcance.
 - **Plan de comunicación/concienciación** sobre procedimientos existentes y las condiciones de uso de cada tipo de licencia.
- **Informe de riesgos:** Informe ejecutivo semestral de riesgos identificados en los análisis realizados para los distintos fabricantes. Es el objeto principal del servicio, y contendrá al menos:
 - Situaciones de riesgo detectadas en los análisis de conciliación: Incumplimientos contractuales, infralicenciamiento, obsolescencia, etc.
 - Valoración del riesgo detectado.
 - Propuesta de contramedidas destinadas a la mitigación de cada riesgo detectado.
 - Estado de aplicación de las contramedidas propuesta en informes anteriores
- **Nuevas versiones del documento Proceso de Gestión de Activos Software.** Apoyo en la implantación y mejora de las novedades. Resultados de KPIs por periodo definido. Elaboración de procedimientos aplicables a las diferentes actividades del proceso.
- **Inventario de software,** a partir del repositorio existente en ServiceNow
- **Documentación/material de formación/concienciación sobre procesos y resultados de los análisis realizados.** Según acciones identificadas en el plan, podrán ser presentaciones, correos, publicaciones en portales corporativos.
- **Servicio de consultoría técnica y legal y apoyo a auditorías.** Informes ad-hoc como respuesta a la demanda (escenarios de migración, escenarios de contratación, comparativa con entidades similares...)

Además de todo lo anterior, se mantendrán reuniones semanales de seguimiento del servicio con elaboración de actas que permitan medir el grado de avance.

El licitador podrá añadir los entregables que considere de interés para una mejor prestación del servicio.

La información se entregará en formato acordado con EJIE, siempre con el nivel de detalle suficiente y en modelo adecuado al fin buscado.

3.3 Alcance del servicio

En las siguientes tablas se especifican, a título orientativo, los productos softwares/fabricantes principales con los que EJIE presta sus servicios, sin perjuicio de que puedan verse alteradas las prioridades por necesidad del servicio, o aparición de nuevos productos. Los fabricantes quedarán categorizados como de importancia alta, media o baja

Aunque durante el desarrollo del proyecto esta lista puede sufrir variaciones, en este momento, la relación de proveedores según importancia es (**1**: Importancia alta, **2**: Importancia media, **3**: Importancia baja):

Fabricante	Producto	Importancia
Oracle	Database EE	1
	RAC	
	Partitioning, ASO	
	Weblogic Server	
	SOA Suite	
	OBIEE	
	Golden Gate	
Microsoft	Windows Server DataCenter	1
	Exchange Server	
	SharePoint	
	SQLSERVER	
	Windows Cliente	
	O365	
VMWARE	vRealize Suite	1
	Workspace ONE	
RedHat	Linux Enterprise	1
	OpenShift	
SAP	Business Suite Profesional	1
	Business Suite Ltd Profesional	
	Business Suite ESS User	

Los productos de importancia media o baja son:

BMC	Control-M	2
Opentext	Documentum	2
ESRI	Servidor y cliente on-premise + Portal	2
Bitdefender		2
Microfocus	AcuCobol	2
Liferay		2
Baratz	Absysnet	3
Adobe Acrobat	Suscripción	3
Trendmicro	Deep Security	3
Autocad	Suscripción	3
Alfresco		3
HP	SM, PPM, Load Runner	3
Symantec	Comvault	3

Tras reuniones previas con las subdirecciones de EJIE de las que dependen los responsables de los productos, una de las primeras tareas a realizar en el contrato será redefinir estas listas y sus prioridades acorde a las necesidades cambiantes de los entornos tecnológicos y las necesidades de EJIE.

En el momento actual se han inventariado y normalizado, siempre susceptibles de actualización, dentro del Proceso de Gestión de Activos los siguientes productos:

- Microsoft (servidor y cliente)
- Oracle
- Vmware
- SAP
- RedHat
- ServiceNow
- Documentum
- Airwatch
- ESRI
- Liferay
- BMC
- Mitel

Dentro del Plan Anual de Acción se establecerán los fabricantes de los clasificados como de importancia alta y media/baja para los que se realizará la tarea de Gestión del Cumplimiento. A partir de ese momento quedarán integrados dentro del Servicio SAM.

Si el licitador lo considera necesario para la elaboración de su oferta, podrá solicitar a EJIE datos sobre el volumen del parque desplegado de estos productos. En dicho supuesto y como requisito previo y necesario para su obtención, firmarán un compromiso de confidencialidad proporcionado por EJIE, de acuerdo con lo establecido en el PCP.

3.4 Plan de entrega de servicio

La oferta incluirá la descripción de un plan de entrega del servicio para el caso de que, en un futuro pliego, otro licitador llegue a hacerse cargo de la prestación servicio, tomando el relevo del proveedor saliente, o EJIE decidiera su continuación con recursos propios.

4 Organización y composición del equipo de trabajo

El proveedor deberá presentar un equipo multidisciplinar técnico y legal, capaz de garantizar un apoyo experto sobre todos los fabricantes habituales con los que trabaja EJIE y sus clientes internos, capaz de apoyar los procesos de negociación de contratos de software desde una aproximación legal basada en los requisitos, condiciones y términos de licencias de software, teniendo en cuenta la aplicación de la Ley de Contratos del Sector Público. Este equipo también será capaz de colaborar en procesos de convergencia contractual en grandes organizaciones, que permita la modelización y automatización de los procesos de servicio SAM.

La oferta deberá detallar los perfiles profesionales y tareas asignadas a cada uno de ellos, así como la organización y jerarquía del equipo.

4.1 Equipo de trabajo

El licitador se compromete, en caso de ser adjudicatario, a mantener el equipo, según lo establecido en el Documento de Propuesta Técnica, y durante el periodo fijado en cada actividad específica. Los recursos asignados a la ejecución del contrato deberán estar asignados desde el inicio de este. En el caso de modificación o sustitución de recursos, deberá comunicarlo previamente a EJIE, con la antelación necesaria en función de la criticidad del servicio, y en cualquier caso al menos 15 días naturales previos a la realización del cambio de recurso, y EJIE aprobará o rechazará dicha modificación o sustitución. En todo caso el sustituto o sustitutos tendrán un perfil igual o superior al ofertado, o recurso a sustituir, de acuerdo con lo establecido en el PCP, para la modificación y sustitución de recursos.

EJIE podrá solicitar el cambio de los recursos asignado a los servicios, por inadecuación de los recursos o por incumplir los requisitos tanto de solvencia como técnicos exigidos, o haber declarado el contratista unas circunstancias que no son veraces, en cuyo caso podrá conllevar la rescisión del contrato y adjudicación al licitador siguiente en las calificaciones.

4.2 Dimensionamiento del equipo de trabajo

Los recursos con los que se dimensione el equipo de trabajo dependerán de las ofertas presentadas, pero se considera, y por tanto es un requisito mínimo, que para cubrir los roles planteados al menos es necesario que el equipo tenga la capacidad equivalente a 4000 horas anuales durante el periodo de duración del contrato.