PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE RIGE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OFICINA TÉCNICA DE GESTIÓN DE LICENCIAS, SUSCRIPCIONES CLOUD, SOFTWARE, CERTIFICADOS DIGITALES Y SERVICIOS BASADOS EN CONSUMO, INCLUYENDO IA E IA GENERATIVA

-PROCEDIMIENTO ABIERTO-

EXPEDIENTE NÚMERO 2610OB06

1. OBJETO

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas es definir las condiciones técnicas que tendrán que regir la contratación de un servicio de Oficina Técnica de Gestión de Licencias, suscripciones cloud, software, certificados digitales y servicios digitales basados en consumo, incluyendo herramientas de inteligencia artificial e inteligencia artificial generativa.

El servicio debe permitir disponer de un modelo centralizado, trazable y auditable para la recepción de peticiones, validación técnica, gestión de compra, administración de altas y bajas, seguimiento de uso, control de vencimientos, optimización de costes y soporte a la decisión. La Oficina deberá actuar como elemento vertebrador entre las áreas solicitantes, como pueden ser la Dirección de Infraestructuras Digitales y Tecnológicas (IDT), o áreas de Compras, seguridad, protección de datos y proveedores.

El contrato también incluye la capacidad de realizar estudios y consultoría bajo demanda cuando un área o departamento requiera una herramienta específica, una solución SaaS, una suscripción cloud o un servicio de IA para un caso de uso concreto. Este análisis deberá incluir la valoración funcional, técnica, económica, de seguridad y cumplimiento normativo.

Ámbito	Descripción
Licencias y software menor	Aplicaciones de coste reducido o uso departamental, herramientas puntuales, complementos, utilidades y software no incluido en grandes contratos corporativos.
Suscripciones cloud/SaaS	Servicios recurrentes en modalidad suscripción, servicios cloud, servicios con facturación por uso o renovación periódica.
Certificados digitales	Certificados SSL/TLS, certificados de firma, certificados de servicio u otros elementos asimilables.
IA e IA generativa	Herramientas con modelos de consumo por créditos, tokens, llamadas API, usuarios, proyectos u otras unidades equivalentes.
Consultoría y estudios	Análisis de alternativas, TCO/ROI, arquitectura funcional, seguridad, privacidad, cumplimiento y recomendación.

La Oficina Técnica actuará principalmente sobre las adquisiciones descentralizadas, software menor, suscripciones departamentales y nuevas necesidades tecnológicas no cubiertas por contratos corporativos específicos. La CCMA, S. A. podrá actualizar de forma motivada el catálogo de servicios incluidos y excluidos, siempre que los cambios se mantengan dentro de las categorías y prestaciones previstas en este pliego y no alteren sustancialmente el dimensionamiento ni las condiciones económicas del servicio.

2. CONTEXTO, NECESIDAD Y OBJETIVOS

En el contexto actual, una parte de las necesidades de software, suscripciones, certificados y servicios cloud se cubren mediante compras puntuales o descentralizadas, incluyendo adquisiciones con tarjeta de crédito corporativa o mecanismos similares. Este modelo puede dificultar el conocimiento global de qué se compra, quién lo utiliza, con qué finalidad, con qué nivel de aprovechamiento y qué riesgo puede comportar desde el punto de vista económico, seguridad, protección de datos y cumplimiento.

La propuesta de assessment inicial incorporada como antecedente identifica la necesidad de disponer de un control centralizado, actualizado y transparente de las licencias, gestionar la demanda, monitorizar el uso y racionalizar costes mediante una Oficina de Licenciamiento. Este pliego desarrolla esta necesidad y la convierte en un modelo estable de servicio, con fases, entregables, indicadores, requisitos de gobierno y criterios de valoración.

Objetivos	Descripción
Centralizar la demanda	Todas las peticiones tendrán que entrar por un canal gobernado, con registro, clasificación, validación y seguimiento.
Mejorar la trazabilidad	Cada compra, alta, baja, renovación o modificación deberá poder justificarse y consultarse posteriormente.
Optimizar costes	Detectar duplicados, servicios infrautilizados, suscripciones no necesarias y oportunidades de consolidación.
Reducir riesgos	Evitar el uso de herramientas sin validación técnica, de seguridad, RGPD o, cuando corresponda, de IA.
Gobernar la IA y el consumo variable	Controlar tokens, créditos, API, costes por caso de uso, alertas de desviación y límites presupuestarios.
Aportar información de gestión	Disponer de dashboards e informes por área, proyecto, herramienta, usuario, gasto, uso y ahorro.

3. ALCANCE FUNCIONAL Y TECNOLÓGICO

El alcance del servicio comprende todas las actividades necesarias para apoyar el ciclo de vida completo de licencias, suscripciones, certificados, software menor y servicios digitales de consumo. El contratista deberá prestar soporte tanto en la fase de descubrimiento e implantación como en la fase de operación recurrente y en los estudios específicos bajo demanda.

- Recepción, registro y clasificación de peticiones de compra, alta, renovación, modificación o baja.
- Análisis de necesidades funcionales y técnicas de las áreas solicitantes.
- Validación con la dirección de IDT y, cuando corresponda, seguridad, privacidad, compras y responsables funcionales.
- Gestión de compras, renovaciones, consolidaciones y relación con proveedores
- Administración de licencias, permisos, usuarios, grupos, roles y accesos cuando sea de aplicación.
- Seguimiento de vencimientos, renovaciones, plazos de cancelación y riesgos de renovación automática.
- Monitorización de uso y consumo, incluyendo tokens, créditos, llamadas API y otras unidades equivalentes.
- Recomendaciones de racionalización, consolidación, optimización y ahorro.

- Elaboración de informes, cuadros de mando e indicadores operativos, económicos y de riesgo.

3.1. Categorías de productos y servicios susceptibles de adquisición

A continuación, se incorpora una clasificación preliminar de categorías de productos y servicios que podrán ser objeto de gestión por parte de la Oficina Técnica. Esta clasificación es orientativa y deberá ser validada y refinada con las diferentes áreas de la CCMA, S. A. y validada con IDT durante la Fase 1 de assessment, especialmente en relación con uso real, criticidad, riesgo, modelo de licenciamiento, datos tratados y encaje con el catálogo corporativo.

La tabla de información que a continuación se muestra no constituye una limitación cerrada de productos, sino una referencia de partida para dimensionar el servicio, definir los circuitos de validación y establecer los criterios de control económico, técnico y normativo. Cualquier nueva categoría asimilable deberá ser incorporada al modelo de gobierno de la Oficina Técnica.

Categoría	Productos/conceptos de referencia
Cloud, API y plataformas para el consumo	Cloud AWS y MS Azure; Google - Plataforma Cloud; Google Cloud APIs Buscador; Google Gsuite Workspace; Google Cloud Mobils
Negocio digital, marketing, datos y experiencia de usuario	Qualifio; VANTURE ESS - LICENCIAS entorno SAPBO año 2026; Didomi; MailChimp; EDICOM; Happy Scribe
Desarrollo, componentes y datos	ABACANTO - Adquisición Licencias anuales Bitmovin (player); Carto; Surrond (Perforce); Telerik UI for WinForms Subscription - Priority Support; 4GL - vpxPrint; Screamingfrog (SEO)
Otras licencias, mantenimientos y servicios especializados	ALTIA/BILBOMATICA - Licencias + RM (Fecha inicio 01/07/2026); Informática del Este - Mantenimiento WinPlus; Cheqroom; LanguageTool Premium. Renovación 2025; Ciricio; beyer repuestos
Diseño, creatividad y bancos de recursos	Figma; iStockphoto; Adobe Stock; Corebook (2 suscripciones 3Cat/SX3); Infogram Business (Premium); Zeroheight
Audio, vídeo, producción y postproducción	iZotope Music Production Suite 9; Prodys Control Plus Cloud; Licencia Lawo Vistool MK2; iZotope RX 12 Advanced (posible solicitud de compra. Pendiente de confirmación); HQ Reporter; Tieline Report-It
Certificados digitales, firma y confianza	CAMERFIRMA - Mantenimiento plataforma Firma electrónica Licencias Ascertia 2026; Certificado goddady; AIUKEN - Mantenimiento Verisign; Certificados IP
Sistemas, seguridad, administración y soporte técnico	Licencias SolarWinds; Qr-Planet; Renovación Teamviewer; Clickstudios; SolarWinds (Kiwi); mxtoolbox
IA / IA generativa y servicios creativos con consumo	Magnific/Freepik; Suscripción Lovable; Suscripción ChatGTP Plus; Lets Enhance INC; Vocal Remover; Suscripción Claude
Contenidos, medios sociales y suscripciones audiovisuales	X - Twitter Blue Esport3; X - Twitter Premium+ 3catinfo (3/24); Spotify; Disney Plus; X - Twitter 3Cat Cultura (ex iCat); HBO Max

Algunas categorías o productos incluidos en el inventario pueden quedar parcial o totalmente excluidos del alcance operativo del servicio según el modelo de contratación vigente en la CCMA, S. A.

El inventario tiene finalidades exclusivamente orientativas y de dimensionado. La inclusión de un producto o servicio en este inventario no implica necesariamente que su contratación, administración o gobierno operativo forme parte del alcance efectivo del contrato.

3.2. Categorías incluidas en el alcance de compra y gestión

A efectos de licitación, el servicio deberá contemplar, como mínimo, la gestión de las siguientes categorías:

- Cloud, API y plataformas para el consumo
- Negocio digital, marketing, datos y experiencia de usuario
- Desarrollo, componentes y datos
- Otras licencias, mantenimientos y servicios especializados
- Diseño, creatividad y bancos de recursos
- Audio, vídeo, producción y postproducción
- Certificados digitales, firma y confianza
- Sistemas, seguridad, administración y soporte técnico
- IA / IA generativa y servicios creativos con consumo
- Contenidos, medios sociales y suscripciones audiovisuales

Para cada una de las categorías incluidas dentro del alcance de compra y gestión, el servicio deberá contemplar:

- solicitud, validación, compra o renovación, administración, seguimiento económico, seguimiento de uso, control de riesgos y baja cuando corresponda.

3.3. Requisitos de gestión derivados del inventario inicial

A partir del inventario inicial y durante toda la prestación del servicio, el contratista deberá:

- Clasificar los productos y servicios según las categorías definidas en este pliego.
- Permitir la visualización del gasto y el el uso por categoría, ámbito, departamento, producto, proveedor, responsable, estado y vencimiento.
- Normalizar el inventario, eliminar registros duplicados, completar los datos contractuales e identificar posibles oportunidades de consolidación.
- Realizar un seguimiento específico de los servicios de IA y de consumo variable, incluyendo el coste por caso de uso, las desviaciones presupuestarias, los límites de consumo y las aprobaciones requeridas.
- Diferenciar en los informes de seguimiento el coste de los productos, licencias, suscripciones y consumos del coste correspondiente a los servicios de gestión.

3.4. Exclusión inicial de alcance

La Oficina Técnica actuará principalmente sobre las adquisiciones descentralizadas, software menor, suscripciones departamentales y nuevas necesidades tecnológicas no cubiertas por contratos corporativos específicos. La inclusión de un producto dentro del inventario de referencia no implica necesariamente que su gestión operativa forme parte del alcance del servicio.

Con carácter inicial, quedan excluidos del alcance operativo de la Oficina Técnica aquellos servicios o contratos que la CCMA, S. A. gestione mediante contratos corporativos específicos, acuerdos marco, encargos al CTTI u otros mecanismos centralizados.

Categoría	Ejemplos orientativos
Contratos de fabricante gestionados corporativamente	Microsoft, Adobe Enterprise, Oracle, SAP u otros contratos estratégicos corporativos
Plataformas corporativas de colaboración y desarrollo	Jira, Confluence o herramientas equivalentes gestionadas mediante contratos específicos
Servicios contratados a través del CTTI u otros organismos públicos	Soluciones TIC contratadas por mecanismos centralizados
Infraestructura TIC corporativa	Servidores, almacenamiento, red, telecomunicaciones y equipamiento de CPD
Contratos expresamente excluidos por la CCMA, S. A.	Cualquier otro servicio o producto que la CCMA, S. A. determine mediante instrucción o acuerdo específico

La CCMA, S. A. podrá incorporar o excluir categorías, productos o servicios durante la vigencia del contrato, sin que ello suponga modificación contractual, siempre que no altere sustancialmente la naturaleza ni el dimensionamiento global del servicio.

La función de la Oficina Técnica podrá limitarse, en determinados contratos corporativos, a labores de soporte al gobierno, seguimiento económico, inventario, reporting, control de uso e identificación de necesidades, sin asumir necesariamente las funciones de compra, administración o interlocución contractual con el proveedor.

4. MODELO DE SERVICIO Y FASES

El servicio se estructura en tres grandes bloques. El primer bloque es una fase inicial de assessment e implantación, orientada a conocer la situación actual, ordenarla y diseñar el modelo futuro; esta primera fase deberá estar completada en un plazo máximo de **tres meses** desde la fecha de inicio del contrato. El licitador podrá proponer plazos inferiores, siempre que garantice la consecución de la totalidad de los objetivos y entregables previstos.

El segundo bloque es la operación regular de la Oficina Técnica que constituye el servicio recurrente. El tercer bloque corresponde a los servicios de estudios y consultoría bajo demanda para dar respuesta a necesidades especializadas o proyectos concretos.

Fase	Objetivo	Modelo de prestación
Fase 1. Assessment inicial	Inventariar, diagnosticar, regularizar y preparar procedimientos, comunicación y modelo operativo.	Precio cerrado por proyecto.
Fase 2. Operación recurrente	Gestionar la demanda, compras, altas/bajas, permisos, dashboards, vencimientos e informes.	Cuota fija mensual de servicio base.
Fase 3. Consultoría y estudios	Analizar herramientas, alternativas, TCO/ROI, seguridad, RGPD, IA, arquitectura y recomendaciones.	Tarifa.
Gestión de compra/suscripción	Ejecutar las gestiones de compra, renovación o contratación, incluyendo seguimiento administrativo.	Porcentaje de gestión sobre volumen tramitado o modelo equivalente.

4.1. Fase 1 – Assessment inicial e implantación

La Fase 1 es obligatoria y deberá estar finalizada en un plazo máximo de tres (3) meses desde el inicio del contrato y tiene por finalidad obtener una fotografía fiable de la situación actual y preparar la puesta en marcha del servicio regular. Esta fase deberá incluir actividades de recogida de información, inventario, diagnóstico, definición de procedimientos, diseño de flujos, establecimiento de indicadores y preparación de comunicaciones internas.

4.1.1. Descubrimiento y recogida de información

- Identificación de fuentes de información: compras con VISA, facturas recurrentes, suscripciones, herramientas departamentales, certificados, inventarios existentes, servicios cloud e información facilitada por áreas.
- Diseño y lanzamiento de formularios de descubrimiento para recoger datos de herramientas, responsables, usuarios, finalidad, coste, periodicidad, proveedor y criticidad.
- Entrevistas con áreas y departamentos prioritarios para completar la información y detectar necesidades no cubiertas o peticiones similares entre áreas.

4.1.2. Inventario inicial

- Construcción de un inventario único y normalizado, con identificación de herramienta, fabricante, proveedor, área propietaria, responsable funcional, usuarios, coste, periodicidad, fechas de renovación, modelo de licencia, tipología de datos y estado de validación.
- Clasificación por categorías: productividad, desarrollo, diseño, seguridad, datos, IA, colaboración, cloud, certificados, comunicación, operación técnica u otros.
- Incorporación de campos específicos para IA: modelo de consumo, unidad de facturación, tokens, créditos, llamadas API, límites configurables, coste unitario y caso de uso asociado.

4.1.3. Diagnóstico y análisis

- Detección de duplicidades funcionales y servicios equivalentes entre departamentos.
- Identificación de licencias infrautilizadas, cuentas sin uso, suscripciones no necesarias o servicios con consumo anómalo.
- Evaluación de riesgos de seguridad, RGPD, datos, integración, dependencia de proveedor, criticidad y continuidad.
- Detección de servicios no autorizados o adquiridos sin flujo formal de validación.

4.1.4. Procedimientos y comunicación interna

- Definición del procedimiento de solicitud, validación, aprobación, compra, alta, renovación, baja y revisión periódica.
- Preparación de materiales de comunicación interna para que las áreas conozcan el nuevo circuito y canal de entrada de peticiones.
- Definición de roles y responsabilidades entre la Oficina, IDT, compras, seguridad, privacidad, áreas solicitantes y proveedores.

4.1.5. Entregables de la Fase 1

- Inventario inicial completo y estructurado.
- Informe de diagnóstico, duplicidades, riesgos y ahorro potencial.
- Catálogo inicial de herramientas aprobadas, condicionadas, en análisis o no recomendadas.
- Modelo de gobierno, procedimientos operativos y flujos de aprobación.
- Cuadro inicial de KPI y propuesta de dashboards.
- Plan de puesta en marcha de la operación recurrente.

4.2. Fase 2 – Operación regular de la Oficina Técnica

La Fase 2 corresponde al servicio recurrente de la Oficina Técnica. Esta oficina deberá actuar como punto central de recepción, gobierno, ejecución y seguimiento de peticiones

relacionadas con licencias, suscripciones, certificados, servicios cloud y herramientas de IA. El servicio deberá prestarse con procesos documentados, trazabilidad y capacidad de informar periódicamente sobre actividad, costes, uso, riesgos y oportunidades de optimización.
El licitador deberá indicar la herramienta o plataforma que utilizará para la gestión de las peticiones, seguimiento, trazabilidad y reporting del servicio, así como las opciones de integración con las herramientas corporativas de la CCMA, S. A. si se considerase necesario.

4.2.1. Gestión de la demanda

- Recepción de peticiones por canal formal y registrado.
- Clasificación por tipología: nueva herramienta, renovación, ampliación, baja, cambio de plan, incidencia, consultoría o servicio de consumo.
- Evaluación inicial de necesidad, urgencia, impacto, área solicitante y existencia de alternativas corporativas.
- Seguimiento de cada petición hasta su cierre y actualización del inventario.

4.2.2. Validación con IDT y áreas corporativas

- Validación técnica por parte de IDT en aquellos casos que impliquen instalación, integración, acceso a datos, servicios cloud, identidades, seguridad o impacto en sistemas.
- Escalado a seguridad de la información cuando la herramienta trate datos sensibles, requiera integraciones, tenga riesgos de ciberseguridad o presente modelo SaaS no revisado.
- Escalado a protección de datos cuando exista tratamiento de datos personales, transferencias internacionales, tratamientos automatizados o uso de IA con datos corporativos o personales.

4.2.3. Gestión de compra y relación con proveedores

- Preparación de la información necesaria para tramitar la compra o suscripción.
- Consolidación de demandas similares y búsqueda de sinergias entre áreas.
- Seguimiento de pedidos, renovaciones, facturación, vencimientos y plazos de cancelación.
- Apoyo en la negociación funcional y económica, sin sustituir a los órganos competentes de contratación.

4.2.4. Administración de licencias, permisos y usuarios

- Gestión de altas, bajas y modificaciones de usuarios, siempre de acuerdo a los procesos corporativos.
- Control de permisos y roles asignados según criterio de mínimo privilegio.
- Revisión periódica de usuarios activos y recuperación de licencias no utilizadas.
- Identificación de acceso de terceros y necesidad de acuerdos o controles adicionales.

4.2.5. Seguimiento de vencimientos y renovaciones

- Mantenimiento de un calendario de vencimientos y renovaciones.
- Alertas anticipadas para evitar renovaciones automáticas no deseadas.
- Análisis previo a la renovación: uso real, coste, necesidad, alternativas y riesgos.
- Propuesta de renovación, reducción, ampliación, sustitución o baja.

4.2.6. Gestión de incidencias asociadas

- Registro y seguimiento de incidencias relacionadas con licencias, accesos, renovaciones, consumo de facturación.
- Coordinación con proveedores cuando sea necesario soporte externo.
- Documentación de resolución y medidas preventivas.

Gestión específica de servicios IA, IA generativa y consumo variable

Dada la creciente incorporación de herramientas con IA e IA generativa, la Oficina Técnica deberá incluir una capa específica de gobierno y control de estos servicios. Esta capa deberá contemplar tanto el análisis previo de uso como el seguimiento posterior de consumo, costes, riesgos y cumplimiento.

Ámbito IA	Requisito mínimo
Control del consumo	Seguimiento de tokens, créditos, llamadas API, peticiones, unidades generadas, usuarios, áreas, proyectos y casos de uso.
Control económico	Definición de presupuestos, alertas de desviación, costes por caso de uso, límites de consumo y recomendaciones de optimización.
Gobierno funcional	Validación de finalidad, responsables, datos utilizados, resultados esperados, alternativas existentes y dependencia del proveedor.
Seguridad y datos	Análisis de datos enviados al servicio, ubicación del tratamiento, persistencia, entrenamiento de modelos, confidencialidad y contratos aplicables.
Transparencia y trazabilidad	Registro de decisiones, aprobaciones, responsables, condiciones de uso y evidencias de revisión.
Optimización	Recomendación de modelos, planes, límites, buenas prácticas de uso y reducción de consumo innecesario.

4.3. Fase 3 – Estudios, consultoría y soporte experto

La Fase 3 incluye trabajos bajo demanda que no forman parte de la actividad recurrente ordinaria o que requieren análisis especializado. Estos estudios permitirán valorar nuevas herramientas, resolver necesidades singulares, comparar alternativas o determinar si conviene contratar, consolidar, desarrollar internamente, reutilizar una herramienta existente o descartar una solución.

Tipo de estudio	Contenido mínimo esperado
Estudio funcional	Necesidad, caso de uso, usuarios, procesos afectados, alternativas existentes y encaje con catálogo corporativo.
Estudio técnico	Arquitectura, integraciones, identidad, datos, requisitos de instalación, dependencias y continuidad.
Estudio económico	Coste inicial, recurrencia, consumo, TCO, ROI, escalabilidad y riesgos de sobrecoste.
Estudio de seguridad/RGPD	Datos tratados, riesgos, mediciones, transferencias, contratos, encargados y evidencias.
Estudio IA/GenAI	Modelo de consumo, datos de entrada, salidas, riesgos, controles, presupuesto, límites y gobierno.
Benchmark	Comparativa entre fabricantes o alternativas, ventajas, limitaciones, costes y recomendación final.

5. INFORMES, PANELES DE CONTROL, KPI (KEY PERFORMANCE INDICATOR) Y SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

El contratista deberá proporcionar información periódica suficiente para permitir el control del servicio, la toma de decisiones y el seguimiento de la eficiencia económica. Los dashboards tendrán que permitir, como mínimo, filtrado por área, departamento, herramienta, proveedor, proyecto, estado, coste y criticidad. Cuando sea aplicable, también tendrán que incluir usuario, grupo, caso de uso, consumo de tokens, créditos o API.

KPI/SLA	Definición	Frecuencia
Peticiones recibidas	Número de peticiones registradas por tipos y área.	Mensual
Tiempo medio de primera respuesta	Tiempo desde el registro hasta la primera respuesta formal.	Mensual
Tiempo medio de resolución	Tiempo hasta el cierre de la petición o decisión documentada.	Mensual
Licencias activas	Número de licencias/suscripciones por herramienta, área y estado.	Mensual
Licencias infrautilizadas	Licencias con uso bajo o nulo según datos disponibles.	Mensual/Trimestral
Coste total gestionado	Gasto total asociado a licencias, suscripciones y consumo.	Mensual
Ahorro identificado	Ahorro potencial o materializado derivado de despidos, fusiones o renegociaciones.	Trimestral
Consumo IA	Tokens, créditos, llamadas API o unidades equivalentes consumidas.	Mensual
Desviación presupuestaria IA	Diferencia entre consumo/coste real y presupuesto o límite definido.	Mensual
Riesgos abiertos	Herramientas o servicios pendientes de revisión de seguridad, RGPD o IA.	Mensual

Con el objetivo de garantizar una prestación homogénea, medible y alineada con las necesidades de la CCMA, S. A. el contratista deberá cumplir con los niveles mínimos de servicio (SLA) que se indican a continuación. Estos valores constituyen los compromisos mínimos exigibles durante toda la vigencia del contrato y serán objeto de seguimiento periódico mediante los indicadores definidos. Los licitadores podrán proponer mejoras sobre estos valores mínimos, las cuales podrán ser objeto de valoración de acuerdo con los criterios establecidos en el presente pliego y en el PCA

SLA mínimo	Valor
Primera respuesta	2 días laborables
Actualización inventario	5 días
Propuesta renovación	30 días antes vencimiento
Informe mensual	antes del día 10

Los KPI, SLA e informes definidos en este apartado constituirán la base de seguimiento de los comités operativos y ejecutivos descritos en el apartado 9.

6. EQUIPO MÍNIMO Y PERFILES PROFESIONALES

El licitador tendrá que proponer un equipo adecuado al alcance del servicio. Los perfiles tendrán que disponer de conocimientos en gestión de licencias, SAM, SaaS, cloud, procesos ITSM, FinOps, seguridad, RGPD y gobierno de IA.

Perfil	Funciones principales	Experiencia mínima
Responsable del servicio	Gobierno global, interlocución, seguimiento de KPI, escalados y calidad del servicio.	5 años

Consultor SAM / licenciamiento	Inventario, optimización, modelos de licencia, renovaciones, racionalización y ahorro.	3 años
Analista operativo	Gestión de peticiones, actualización de inventario, informes, seguimiento de vencimientos y soporte administrativo.	3 años
Especialista Cloud/FinOps	Control de consumo, presupuestos, desviaciones, optimización y servicios pago por uso.	3 años
Especialista IA/IA Generativa	Evaluación de servicios IA, tokens, créditos, casos de uso, riesgos, gobierno y costes.	2 años
Especialista seguridad/RGPD	Revisión de riesgos, datos, tratamientos, proveedores, evidencias y cumplimiento.	3 años

7. GOBIERNO, SEGURIDAD Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

El licitador deberá prestar el servicio de acuerdo a los requisitos de seguridad, protección de datos y cumplimiento aplicables a la organización. Cuando las herramientas o servicios gestionados impliquen acceso a datos, integraciones, identidades, servicios cloud o IA, deberán documentarse los riesgos y controles aplicables antes de su puesta en marcha o renovación.

- Cumplimiento de las políticas internas de seguridad, identidad, acceso, clasificación de la información y uso aceptable.
- Aplicación del principio de mínimo privilegio en accesos y permisos.
- Registro y conservación de evidencias sobre aprobaciones, decisiones, altas, bajas y cambios.
- Evaluación de proveedores y encargados cuando exista tratamiento de datos personales.
- Control de transferencias internacionales, ubicación de datos y condiciones contractuales de servicios cloud o IA.
- Escalado a seguridad o protección de datos en casos de elevado riesgo o tratamiento sensible.

Durante toda la vigencia del contrato, el contratista deberá participar en los mecanismos de gobierno y seguimiento que establezca la CCMA, S. A.
Se establecen, como mínimo, los siguientes niveles de gobierno:

Comité	Periodicidad	Participantes orientativos	Objetivo
Comité operativo	Mensual	Responsable del servicio, Oficina Técnica, representantes IDT y responsables designados por la CCMA, S. A.	Seguimiento de la actividad operativa, KPI, SLA, incidencias, peticiones, renovaciones, inventario y evolución del servicio.
Comité ejecutivo	Trimestral	Responsable del contrato por parte de la CCMA, S. A., responsable del servicio y responsables designados	Revisión de resultados, riesgos, ahorros identificados, desviaciones presupuestarias, evolución del catálogo, iniciativas de mejora y planificación futura.

El contratista tendrá que elaborar la documentación necesaria para cada sesión, incluyendo los informes, indicadores, dashboards y propuestas de acción que permitan facilitar la toma de decisiones y el seguimiento del servicio.

8. PLAN DE TRANSICIÓN, INICIO DEL SERVICIO Y DEVOLUCIÓN

El licitador deberá presentar un plan de puesta en marcha y transición que garantice la entrada ordenada del servicio. También deberá prever el retorno del servicio al final del contrato, cuyo objetivo es asegurar la transferencia tecnológica y el conocimiento de la gestión de todo el proceso implementado, con entrega estructurada de toda la información gestionada.

- Plan de arranque y coordinación inicial.
- Calendario de actividades de la Fase 1.
- Definición de canales de comunicación e interlocutores.
- Plan de comunicación interna.
- Plan de devolución del servicio, debe iniciarse dos meses antes de la finalización del servicio regular (final del contrato), en paralelo al mismo.
- Transferencia de conocimiento, inventarios, informes, históricos y documentación al término del contrato.
- Ejecución de la transferencia del conocimiento.
- Garantía de que la información del servicio es propiedad de la organización.

8.1 Propiedad de la información y de los activos de gestión

Toda la información generada, recopilada o mantenida durante la prestación del servicio será propiedad exclusiva de la CCMA, S. A.
Este requisito incluye, como mínimo:

- Inventarios de licencias, suscripciones, certificados y servicios.
- Históricos de peticiones, altas, bajas, renovaciones e incidencias.
- Dashboards, informes periódicos, cuadros de mando e indicadores.
- Procedimientos operativos, flujos de validación y documentación funcional.
- Información económica, seguimiento presupuestario y evidencias de gobierno.
- Configuraciones específicas desarrolladas para la prestación del servicio.

A la finalización del contrato, el contratista deberá entregar toda la información en formatos abiertos o ampliamente utilizados, sin restricciones tecnológicas que dificulten su reutilización por parte de la CCMA, S. A. o de un futuro adjudicatario.
En ningún caso, la finalización del contrato podrá comportar la pérdida de acceso a la información histórica generada durante la prestación del servicio.

9. SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

- Prestar el servicio con diligencia, calidad y trazabilidad.
- Mantener actualizado el inventario y registros de gestión.
- Informar de riesgos, desviaciones, incidencias y oportunidades de optimización.
- No contratar, renovar o activar servicios sin el flujo de aprobación establecido.
- Guardar confidencialidad sobre la información a la que tenga acceso.
- Facilitar auditorías, revisiones y evidencias requeridas.
- Garantizar la separación de funciones entre recomendación técnica, gestión administrativa y aprobación corporativa.
- Proponer mejoras continuas en proceso, coste, gobierno y observabilidad.

ANEXO I – Ejemplo de dashboards e indicadores

I.1. Dashboard ejecutivo

- Coste total mensual y anual de licencias, suscripciones, certificados y servicios de consumo.
- Evolución del gasto por área, proyecto y proveedor.
- Ahorro identificado y ahorro materializado.
- Número de herramientas activas, en revisión, aprobadas, acondicionadas o no recomendadas.
- Top herramientas por coste, uso, crecimiento y riesgo.

Indicador global de madurez y control del servicio.

I.2. Dashboard operativo

- Peticiones abiertas, resueltas, pendientes de validación y pendientes de compra.
- Tiempo medio de respuesta y resolución.
- Altas, bajas, modificaciones y renovaciones.
- Vencimientos cercanos y renovaciones automáticas.
- Peticiones por área, tipología, estado y prioridad.

I.3. Dashboard de consumo y optimización

- Coste por herramienta, área, usuario, proveedor y proyecto.
- Licencias sin uso o bajo uso.
- Herramientas duplicadas o funcionalmente equivalentes.
- Oportunidades de ahorro y estado de ejecución.
- Riesgo económico derivado de reformas, consumo variable o desviaciones presupuestarias.

I.4. Dashboard específico IA y consumo variable

Indicador IA	Descripción
Tokens consumidos	Consumo por período, servicio, proyecto, área y usuario cuando sea posible.
Créditos utilizados	Créditos totales y disponibles por servicio o suscripción.
Llamadas API	Número de peticiones, endpoint o servicio consumido cuando la información esté disponible.
Coste IA total	Gasto asociado a servicios IA y evolución mensual.
Coste por caso de uso	Asignación del coste al proyecto o necesidad funcional que lo ha generado.
Desviación presupuestaria	Comparación entre coste real, presupuesto y límites configurados.
Anomalías de consumo	Picos, incrementos repentinos o consumos fuera de patrón.
Servicios no autorizados	Herramientas IA detectadas fuera del catálogo aprobado o sin validación previa.

ANEXO II – Requisitos ENS

La Oficina Técnica deberá contribuir al cumplimiento de los principios de seguridad aplicables, especialmente en lo que se refiere a inventario, control de acceso, trazabilidad, gestión de proveedores, evidencias, clasificación de la información y revisión de riesgos. Sin perjuicio de la aplicación concreta que determine la organización, se proponen los siguientes controles mínimos.

Ámbito ENS	Requisito operativo para el servicio
Organización de la seguridad	Identificar responsables y flujos de aprobación para herramientas, suscripciones y servicios IA.
Gestión de activos	Mantener inventario actualizado con propietario, usuarios, coste, estado y criticidad.
Control de acceso	Registrar y revisar altas, bajas, modificaciones, permisos y roles.
Protección de la información	Clasificar herramientas según datos tratados y riesgo asociado.
Trazabilidad	Conservar evidencias de decisiones, aprobaciones, compras, renovaciones y bajas.
Gestión de cambios	Documentar cambios de plan, proveedor, integración, nivel de acceso o modelo de consumo.
Servicios externos	Revisar proveedores, condiciones, encargados, ubicación de datos y dependencias.
Continuidad	Identificar servicios críticos y riesgos para renovaciones, dependencia de proveedor o pérdida de acceso.

ANEXO III - Requisitos (RGPD Reglamento General de Protección de Datos) y protección de datos

Cuando las herramientas o servicios gestionados impliquen tratamiento de datos personales, el contratista deberá facilitar la información necesaria para que la organización pueda efectuar la correspondiente validación. La Oficina no sustituirá a las funciones de protección de datos, pero deberá actuar como mecanismo de detección, recopilación de evidencias y escalado.

- Identificar si la herramienta trata datos personales y qué tipo de datos.
- Identificar la finalidad del tratamiento, base de uso y responsables funcionales.
- Solicitar y conservar información sobre proveedores, encargados, ubicación de datos y transferencias internacionales.
- Verificar si existen acuerdos de encargo de tratamiento o condiciones equivalentes cuando sean necesarias.
- Escalar a protección de datos casos con datos sensibles, tratamientos automatizados, IA, perfiles, transferencias o riesgos elevados.
- Documentar evidencias de revisión antes de la compra o renovación cuando corresponda.

ANEXO IV – Requisitos NIS2 (Directiva sobre redes y sistemas de información) y continuidad

En relación con los principios de ciberresiliencia y gestión de riesgos asociados a la cadena de suministro, la Oficina deberá facilitar la identificación de servicios digitales, proveedores, dependencias y riesgos operativos.

- Identificar a proveedores críticos o servicios con impacto potencial en la continuidad.
- Registrar dependencias tecnológicas, integraciones y servicios cloud asociados.
- Facilitar la gestión de riesgos de la cadena de suministro.
- Detectar servicios no gobernados que puedan incrementar su exposición.
- Colaborar en la recopilación de evidencias por auditorías, revisiones o planes de mejora.

- Escalar incidencias o riesgos relevantes en función de los procedimientos corporativos.

ANEXO V – Modelos de gobierno IA e IA generativa

El uso de herramientas de IA e IA generativa deberá estar sujeto a un proceso de validación que permita controlar el impacto económico, la seguridad, la protección de datos, el uso aceptable y la sostenibilidad del consumo.

Control	Descripción
Ficha de caso de uso IA	Finalidad, área solicitante, usuarios, datos de entrada, resultados esperados, riesgos y alternativa existente.
Aprobación previa	Validación por IDT y escalado a seguridad/protección de datos cuando corresponda.
Control de datos	Análisis de datos introducidos, información confidencial, datos personales y persistencia del proveedor.
Control económico	Presupuesto, límites, tokens, créditos, llamadas API, alertas y responsables del consumo.
Seguimiento periódico	Revisión de uso, coste, desviaciones, resultados y necesidad de continuidad.
Baja o regularización	Retirada de servicios no utilizados, no autorizados o con riesgo no asumible.

ANEXO VI – Ficha mínima de petición a la oficina técnica

Campo	Contenido
Área solicitante	Departamento, responsable e interlocutor.
Necesidad	Descripción del problema o caso de uso.
Herramienta propuesta	Nombre, fabricante, proveedor y URL si se aplica.
Usuarios previstos	Número de usuarios, perfiles y tipos de acceso.
Coste estimado	Precio inicial, recurrencia, consumo variable y presupuesto.
Datos tratados	Tipo de datos, datos personales, datos sensibles o información confidencial.
Integraciones	Sistemas afectados, identidad, API, SSO o conectores.
IA/IA generativa	Si aplica: tokens, créditos, modelo, datos de entrada y salidas esperadas.
Urgencia	Fecha requerida y justificación.
Alternativas	Herramientas existentes o soluciones corporativas valoradas.

ANEXO VII – Refuerzo del modelo

La Oficina Técnica tendrá que evolucionar hacia un modelo de gobierno integral del software y servicios digitales, incluyendo la gestión avanzada del consumo en entornos cloud e IA, garantizando el control económico, la seguridad, la trazabilidad, el cumplimiento normativo y la sostenibilidad del gasto tecnológico.

Sant Joan Despí, octubre de 2026