Ajuntament de Palma
Intervenció

Documento descriptivo para la prestación de servicios de Tecnologías de la Información y la Comunicación del Ayuntamiento de Palma de Mallorca

Aprovat per la Junta de Govern de Palma en sessió de dia - 7 JUNY 2017

LA SECRETÀRIA

Ajuntament de Palma
Secretaria
Illes Balears

Index I fraps 1-54 de 185

Ajuntament de Palma
Intervació
Institut Municipal d'Innovació de Palma

Índice I

1. Introducción 4
2. Términos definidos 4
3. Disposiciones generales de la presente licitación 6
3.1 Objeto de la licitación 6
3.2 Naturaleza del Contrato y procedimiento de adjudicación: Diálogo competitivo 7
3.3 Régimen jurídico y jurisdicción 8
3.4 Órgano de contratación 8
3.5 Precio 8
3.6 Duración del Contrato 10
3.7 Criterios de solvencia económica, financiera, técnica y profesional 10
3.8 Eliminación de la garantía provisional 11
3.9 Mesa especial de Diálogo competitivo 11
3.10 Garantía definitiva 12
4. Objeto de este Documento 12
5. Documentación contractual y cláusula general de contradicción 13
6. Procedimiento y forma de adjudicación del Contrato 13
6.1 Etapa inicial: Presentación de las solicitudes de participación y selección de los Candidatos invitados al Diálogo competitivo 13
6.2 Etapa de Diálogo competitivo 20
6.3 Etapa final: presentación y valoración de las ofertas finales y selección de la oferta económicamente más ventajosa 23
7. Formalización: plazo y publicidad 27
8. Derechos y obligaciones de las partes 28
8.1 Condiciones básicas de ejecución del Contrato y responsabilidades del contratista 28
8.2 Forma de pago 28
8.3 Confidencialidad y propiedad intelectual de los trabajos 28
8.4 Plan de seguridad y Esquema Nacional de Seguridad 29
8.5 Subcontratación 29
8.6 Sucesión en la persona del contratista 29
9. Ejecución y programa de los trabajos 29
10. Penalizaciones 29
11. Jurisdicción Competente 30
12. Fin del Contrato 30
12.1 Cumplimiento del Contrato 30
12.2 Resolución y extinción del Contrato 31

12.3 Plazo de garantía 31
12.4 Devolución o cancelación de la garantía definitiva 31
ANEXO I. Programa funcional 33
ANEXO II. Aspectos sujetos a Diálogo competitivo 34
1. Lote 1: Soporte al Centro de Atención a Usuarios y mantenimiento del puesto de trabajo .. 34
1.1 Plan de modernización de la microinformática: 35
1.2 Estrategia de programas informáticos básicos: 35
1.3 Herramienta CMDB 36
2. Lote 2: Mantenimiento correctivo y evolutivo de las aplicaciones y soluciones de negocio .. 36
2.1 Plan de migración de las aplicaciones 36
2.2 Plan de migración de Local web 37
3. Lote 3: Mantenimiento y evolución de los sistemas y CPD 38
3.1 Plan de migración de las aplicaciones del Host 38
3.2 Plan de migración de la arquitectura de sistemas 39
3.3 Catálogo de servicios 40
3.4 Herramienta CMDB 40
ANEXO III. Modelo. Solicitud de participación 42
ANEXO IV. Modelo. Declaración responsable de vigencia de los datos anotados en el registro de contratistas de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares 43
ANEXO V. Modelo. Declaración no estar incursa en prohibiciones para contratar y compromiso seguro y medios técnicos y humanos 44
ANEXO VI. Composición de la Mesa Especial de Diálogo competitivo 46
Anexo VII. Criterios de valoración de las ofertas 47
ANEXO VIII. Modelo. Declaración responsable de cumplir con las obligaciones legales en materia laboral y seguridad social 51
ANEXO IX. Modelo. Declaración Responsable de cumplimiento de la solvencia 52
ANEXO X. Modelo. Acreditación de trabajos y perfiles (común para todos los Lotes) para la selección de los Candidatos 53

Ajuntament de Palma
Intervenció
INFORMAT

1. Introducción

El Instituto Municipal de Innovación (en adelante IMI) es un organismo autónomo del Ayuntamiento de Palma que tiene como objetivo la gestión y prestación de los servicios de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante TIC) que requieren las Instituciones municipales del Ayuntamiento de Palma.

Por acuerdo de la Junta de gobierno municipal se encomendó a ese organismo municipal la redacción urgente de unos pliegos para licitar el servicio de informática del Ayuntamiento de Palma, para lo que se realiza un análisis previo de la situación de la informática municipal y los requerimiento necesarios para que el Ayuntamiento pueda prestar los servicios y ejercitar las competencias que tiene encomendadas mediante la ley de bases de régimen local y la normativa complementaria.

Para ello, y con la firme voluntad de modernizar e innovar los servicios informáticos del Ayuntamiento de Palma, se requiere la implantación de un nuevo modelo de gestión de las TIC que dé respuesta a las nuevas necesidades municipales y al cumplimiento de las exigencias legislativas en materia de prestación de servicios municipales y nuevos procedimientos administrativos, con especial relevancia en materia de las leyes 39 y 40/2015.

Es por ello, que el Ayuntamiento de Palma necesita contar con la contribución externa de conocimientos, experiencia, tecnologías y recursos en muy diversas áreas para alcanzar los objetivos que se derivan de este nuevo modelo de gestión TIC que se pretende conseguir.

La presente licitación se presenta dividida en tres Lotes diferenciados, lo que permitirá un mejor sistema de gestión y control de la informática municipal y la adecuada respuesta a los requerimientos y necesidades tecnológicas del usuario municipal identificando y dando respuesta adecuada a tres ámbitos diferenciados como son: en primer lugar, la gestión del puesto de trabajo del personal municipal para que los usuarios puedan desarrollar adecuadamente sus funciones como personal municipal, en segundo lugar, la actualización, mejora y mantenimiento de las aplicaciones municipales sobre las que realizan diariamente sus tareas el personal municipal y, finalmente, la infraestructura del CPD imprescindible para el almacenamiento, conservación y gestión de la información municipal bajo sistemas de seguridad, latencia y rendimientos adecuados.

Así pues, los tres Lotes que componen la presente licitación son: Soporte al Centro de Atención a Usuarios y mantenimiento del puesto de trabajo, Mantenimiento correctivo y evolutivo de las aplicaciones y soluciones de negocio y Mantenimiento y evolución de los sistemas y CPD. Los mismos presentarán funciones y actividades diferenciadas según su competencia, pero tendrán una metodología de trabajo común que busca asegurar la calidad y la gobernanza del servicio. Por otro lado, y aun poniendo de manifiesto que el presente Documento busca fomentar la máxima competencia y concurrencia que ofrece un multi proveedor, se pretende que en la operativa diaria entre los tres Lotes existan mecanismos de coordinación y cooperación.

El objetivo de la licitación que se regula mediante el presente Documento descriptivo, estructurado en tres Lotes, es la prestación de los servicios de apoyo a la gestión de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Con todo, las ofertas deberán garantizar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que se plasmen en el Contrato.

En el presente Documento descriptivo se detallarán los servicios necesarios para el correcto funcionamiento de los servicios TIC municipales actualmente encomendados al IMI y, además, se marcarán los primeras directrices de cambio que representarán una nueva etapa y nuevos objetivos que se desean afrontar.

2. Términos definidos

Órgano de contratación: Ayuntamiento de Palma. Las referencias al Instituto Municipal de Innovación, IMI, contenidas en los documentos descriptivos para la prestación de servicios de

tecnologías de la información y la comunicación del Ayuntamiento de Palma han de entenderse efectuadas no como Órgano contratante, sino en su condición de organismo autónomo del Ayuntamiento, encargado de la gestión tecnológica y el tratamiento informático de los sistemas de información del Ayuntamiento de Palma, que es el Órgano de contratación de este procedimiento. Todo ello de acuerdo con la normativa contenida en los estatutos reguladores del IMI, aprobados por el Ayuntamiento de Palma y publicados en BOIB de 12 de abril de 2005 con sus posteriores modificaciones, que establecían que corresponde al IMI dar cumplimiento a las finalidades indicadas a continuación, estrechamente vinculadas al presente procedimiento de contratación:

a) La realización de los trabajos de tecnología que los servicios y las actividades municipales necesitan para su mejor desarrollo y ejercicio.
b) La consecución de la integridad y la coherencia completa, desde el punto de vista tecnológico, de todas las informaciones que resulten útiles a los diferentes órganos del Ayuntamiento.
c) El mantenimiento de las relaciones para el intercambio de experiencias y cooperación o con cualesquiera otros centros tecnológicos de la Administración central, de las comunidades autónomas, de las corporaciones locales y de otras entidades u organismos públicos, nacionales o extranjeros.
d) La cooperación con otras entidades públicas para la realización de estudios, trabajos o intercambios de materia tecnológica y de tratamiento de la información.
e) La cooperación con el Ayuntamiento para cumplir los convenios o pactos que éste pueda establecer con cualquier persona física o jurídica.
f) El estudio y la propuesta de revisión de procesos administrativos.

- **Candidato:** persona física o jurídica o agrupación o unión de cualquiera de las anteriores que presenta una solicitud de participación en el Diálogo competitivo.
- **Licitador:** significa Candidato seleccionado a participar en el Diálogo competitivo en los términos previstos en el artículo 182 del TRLCSP.
- **Contrato:** hace referencia a cada uno de los Contratos que se licitarán en relación con cada uno de los Lotes en los que se divide la contratación de los servicios de Tecnologías de la Información y la Comunicación del Instituto Municipal de Innovación de Palma de Mallorca.
- **Diálogo competitivo:** procedimiento a través del que se procederá a la selección, para cada Lote, del Licitador que haya presentado la oferta económicamente más ventajosa y a la adjudicación del Contrato correspondiente a cada uno de los Lotes, de acuerdo con lo previsto en los artículos 179 y siguientes del TRLCSP.
- **Documentación contractual:** significa el conjunto de Documentos que se ponen a disposición de los solicitantes a participar en el Diálogo y a los Licitadores por parte de la Administración Pública y que son vinculantes en los términos del presente Documento descriptivo.
- **Documento descriptivo:** significa el Documento que sustituye, de acuerdo con el artículo 109.3 del TRLCSP, para este Contrato, a los Documentos de cláusulas administrativas y prescripciones técnicas y que recoge, básicamente, las condiciones particulares del procedimiento de Diálogo competitivo y las bases del Contrato.
- **Programa funcional:** significa el conjunto de Documentos de carácter técnico que figuran como ANEXO I. El Programa Funcional especifica las necesidades técnicas del proyecto. Asimismo, establece los elementos técnicos mínimos que deben cumplir las ofertas de los Licitadores.
- **Aspectos sujetos a Diálogo competitivo:** significa el conjunto de cuestiones sobre los que la Administración contratante considera de especial interés dialogar y sobre las que se desarrollará el Diálogo, se presentan en el ANEXO II.
- **Propuesta de Solución Inicial:** se refiere a los Documentos a presentar por los Licitadores que tienen como finalidad determinar y definir los medios adecuados para satisfacer las

necesidades de la Administración. En concreto, las necesidades del IMI como organismo gestor de los servicios TIC municipales, las cuales se desarrollarán durante el Diálogo, se detallan en el ANEXO II.

- **Solución Contractual Definitiva:** conjunto de Documentos que pondrá la Administración a disposición de los Licitadores tras el Diálogo competitivo y que recogerá los requerimientos de la Administración sobre los cuáles los Licitadores deberán presentar su oferta.
- **Adjudicatario:** significa la persona física o jurídica o agrupación o unión de cualquiera de las anteriores que resulten adjudicatarias del procedimiento regulado en este Documento, para cada uno de los Lotes licitados.

3. Disposiciones generales de la presente licitación

3.1 Objeto de la licitación

El objeto de la presente licitación, estructurada en 3 Lotes, es la prestación de los servicios de apoyo a la gestión de las Tecnologías de la información y la Comunicación.

Dentro de las necesidades del Órgano de contratación se encuentra la implantación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. Ello implica una gran complejidad de la transformación informática y, consecuentemente, requiere un gran cambio tecnológico en la gestión informática del Ayuntamiento de Palma. La informática municipal debe prepararse de forma progresiva para ser capaz de llevar a cabo todos estos nuevos requerimientos. Es por ello, que para la presente licitación, las soluciones técnicas aportadas por los Licitadores deberán respetar los requerimientos necesarios para dar respuesta a los cambios estructurales requeridos por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

La estructura de los Lotes es la siguiente:

- **Lote 1: Soporte al Centro de Atención a Usuarios y mantenimiento del puesto de trabajo.** El objeto es el aprovisionamiento del puesto de trabajo y el apoyo al usuario, que incluye los servicios de atención y apoyo a usuarios, el apoyo presencial, la provisión y operación de las plataformas tecnológicas para desplegar y gestionar los puestos de trabajo, los servicios de colaboración y almacenamiento de la documentación de trabajo de los usuarios, los servicios de correo y comunicaciones unificadas, los servicios de impresión y digitalización, y los servicios de provisión de hardware y software que conforman los diferentes puestos de trabajo de los usuarios.
- **Lote 2: Mantenimiento correctivo y evolutivo de las aplicaciones y soluciones de negocio.** El objeto es el aprovisionamiento y mantenimiento de aplicaciones para el IMI, dando respuesta a las necesidades de actualización, mejora y evolución de las mismas, dentro de los plazos exigidos y con los niveles de calidad requeridos.
- **Lote 3: Mantenimiento y evolución de los sistemas y CPD.** El objeto es el aprovisionamiento y administración de infraestructuras de CPD del Instituto Municipal de Innovación. En concreto, la operación y monitorización, la función de gestión técnica de los sistemas de información y de las plataformas tecnológicas existentes; los servicios de mantenimiento de activos, físico y software, de los equipos informáticos, todas aquellas tareas que se consideren necesarias para evolucionar la arquitectura de sistemas actual.

Para la realización de dicho Contrato se considera idóneo la realización de este Contrato, encargando a diversas entidades privadas la realización de los servicios anteriormente descritos. El detalle del servicio resultará del proceso de Diálogo, de acuerdo con el ANEXO I y el ANEXO II de este Documento.

El objeto del Contrato se encuadra en el vocabulario común de los Contratos públicos (cpv) regulado por el Reglamento (CE) nº. 2195/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo.

CPV (Vocabulario Común de los Contratos):

3.2 Naturaleza del Contrato y procedimiento de adjudicación: Diálogo competitivo

La contratación que se llevará a cabo se tipifica como Contrato de servicios de carácter administrativo, de conformidad con lo establecido en los artículos 10 y 19 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (en adelante, TRLCSP), quedando sometida a dicha ley. De acuerdo con lo establecido en el artículo 16 del TRLCSP, el Contrato licitado está sujeto a regulación armonizada.

Tal y como se indica en la normativa relacionada, el Diálogo competitivo podrá utilizarse en el caso de Contratos particularmente complejos, cuando el Órgano de contratación considere que el uso del procedimiento abierto o el del restringido no permite una adecuada adjudicación del Contrato.

Para la presente licitación, se encuentra justificada la elección del procedimiento de Diálogo competitivo debido a las características del proyecto a ejecutar, el cual se configura como un proyecto de una complejidad técnica elevada. Ello supone que el Ayuntamiento de Palma requiera solicitar al sector las mejores soluciones para satisfacer sus necesidades o evaluar las soluciones técnicas que éste puede ofrecer.

A estos efectos, la normativa aplicable, tanto nacional en el TRLCSP, como europea en la Directiva 2014/24/UE, especifican cuando se considerará que un contrato es particularmente complejo. En primer lugar y atendiendo a los regulado en el artículo 180 del TRLCSP, cuando el Órgano de contratación no se encuentre objetivamente capacitado para definir, con arreglo a las letras b), c) o d) del apartado 3 del artículo 117, los medios técnicos aptos para satisfacer sus necesidades u objetivos, o para determinar la cobertura jurídica o financiera de un proyecto. En segundo lugar y atendiendo a la normativa europea anteriormente citada, la presente contratación es susceptible de ser aplicada mediante el procedimiento de Diálogo competitivo ateniendo a la especificación del artículo 26.4.a.iii. Dicho criterio establece que se optará por el procedimiento de Diálogo competitivo cuando el contrato no pueda adjudicarse sin negociaciones previas por circunstancias específicas ligadas a la naturaleza, la complejidad o la configuración jurídica o financiera, o por los riesgos inherentes a los mismos.

En el ANEXO II de este Documento, "Programa funcional", se describen los aspectos sujetos a Diálogo de la presente licitación para cada uno de los tres lotes de los que se compone. Dichos aspectos se enmarcan en dos grandes ámbitos, específicos y generales, la solución de los cuales influirá en la configuración final de los Lotes:

- Aspectos específicos de cada Lote: cuestiones concretas del objeto de cada Lote, que buscan conocer los medios técnicos más aptos para satisfacer las necesidades y objetivos del IMI como organismo gestor de los servicios TIC municipales.
- Aspectos generales de la licitación: cuestiones que por su magnitud implican a más de un Lote, puesto que tienen como objetivo conocer la mejor forma de la configuración final de los mismos. La solución o soluciones adoptadas tras el Diálogo sobre estos puntos repercutirán en más de un Lote.

  Debido a la obsolescencia del Host, una de las grandes inquietudes en la actualidad del IMI, como organismo gestor de los servicios TIC municipales, es adoptar la mejor solución en relación al mantenimiento de la infraestructura Host S/390 (Sistemas, explotación y comunicaciones). Es por ello que, de forma conjunta con el equipo técnico del IMI, se ha decidido apostar por la migración de todas las aplicaciones que en él residen a otro entrono tecnológico. Con el objetivo de valorar diferentes opciones y soluciones, se ha decidido someter este punto a Diálogo tanto con los Licitadores del Lote 2 como con los del Lote 3. A partir y gracias a todas las soluciones aportadas en este ámbito por los conocedores del sector, la Mesa Especial de Diálogo decidirá dónde cabe incluir las tareas tanto de mantenimiento de la infraestructura Host S/390 (Sistemas, explotación y comunicaciones) como de migración, en el Lote 2 o en el Lote 3. Además, el IMI, como organismo gestor de los servicios TIC municipales,

se reserva la facultad de extraer el mantenimiento de la Infraestructura Host de la presente licitación, si, fruto del Diálogo, se considerara que, por su especial relevancia, requiere una licitación aparte. La decisión que adopte la Mesa al finalizar las sesiones comportará el correspondiente ajuste en el contenido y en el precio de los Lotes.

Con todo ello, se busca fomentar la participación en este proceso de Diálogo a todas las empresas interesadas, dando cumplimiento al artículo 13 de la Instrucción del Ayuntamiento de Palma para una contratación pública con responsabilidad social, medioambiental y lingüística aprobada el 5 de octubre de 2016, sobre el acceso de las pequeñas y medianas empresas a la contratación pública.

El Detalle de la justificación de la necesidad e idoneidad del procedimiento de Diálogo competitivo de cada uno de los Lotes, se especifica en el apartado correspondiente a cada uno del ANEXO I del Programa funcional, "justificación del Diálogo competitivo" y en el ANEXO II de este Documento, "aspectos sujetos a Diálogo".

De conformidad con lo anterior, constituye el objeto de este Documento regular el proceso de Diálogo competitivo que el Instituto Municipal de Innovación dirigirá con los Candidatos seleccionados a fin de determinar la solución o soluciones finales que servirán para definir, en su caso, los tres Contratos, uno por Lote, de prestación de servicios TIC que satisfaga sus necesidades.

Una vez definida en este proceso la solución o soluciones finales, la selección de ofertas, adjudicación y formalización de los Contratos, se realizarán en una fase posterior a ésta y conforme a los Documentos definitivos y bases que se determinen.

3.3 Régimen jurídico y jurisdicción

El procedimiento de selección del Adjudicatario que se regula en este Documento así como el Contrato, se regirán por lo dispuesto en el TRLCSP, así como al Reglamento general de la Ley de Contratos de las administraciones públicas, aprobado por Real decreto 1098/2001, en tanto continúe vigente (en adelante, RGLCAP), y al Real decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del sector público, o a las normas reglamentarias que los sustituyan (en adelante RLCSP) y a las cláusulas contenidas en este Documento descriptivo. Igualmente podrá resultar de aplicación la Directiva europea 2014/24/UE sobre contratación pública no transpuestas en plazo si así resulta oportuno.

Asimismo, serán de aplicación las demás disposiciones estatales y municipales que regulan la contratación del sector público. Supletoriamente a lo expuesto se aplicarán las restantes normas de Derecho Administrativo y, en su defecto, las normas de Derecho Privado.

Las cuestiones litigiosas surgidas sobre la interpretación, modificación y resolución del Contrato, y los efectos de ésta, serán resueltas por el Órgano de contratación, cuyos acuerdos pondrán fin a la vía administrativa, y serán inmediatamente ejecutivos. Se pueden recorrer en vía administrativa o ser impugnados mediante recurso contencioso administrativo, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley reguladora de dicha jurisdicción.

3.4 Órgano de contratación

El Órgano de contratación es el Ayuntamiento de Palma. El Acuerdo de la Junta de Gobierno de día 29 de junio del año 2016, dispone "encomendar al IMI la redacción, de forma urgente, de unos pliegos para licitar los Servicios de Informática del Ayuntamiento de Palma en un plazo no superior a 16 semanas, desde la contratación de los servicios adecuados, lo cual se realizará en el menor tiempo posible".

3.5 Precio

A continuación se detalla el presupuesto estimado de la licitación para cada uno de los Lotes, sin IVA. El mismo representa una cuantía estimada y no definitiva, pues la misma está sujeta a las soluciones aportadas por los Candidatos en las sesiones de Diálogo.

A efectos informativos y en cumplimiento de las bases del Diálogo, se precisa que las cuantías en este apartado indicadas son estimadas y no definitivas:

- Lote 1, Soporte al Centro de Atención a Usuarios y mantenimiento del puesto de trabajo: 1.250.000,00 euros anuales.
- Lote 2, Mantenimiento correctivo y evolutivo de las aplicaciones y soluciones de negocio: 2.125.000,00 euros anuales.
- Lote 3, Mantenimiento y evolución de los sistemas y CPD: 1.000.000,00 euros anuales.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 88 del TRLCSP, el valor estimado del Contrato asciende a la cantidad de 13.125.000,00 euros teniendo en cuanta los tres años previstos para la duración del mismo, quedando excluido el importe del Impuesto del Valor Añadido, dicha cuantía asciende a 17.500.000,00 euros en el caso de que el mismo fuera prorrogado por un año.

El cálculo estimado del presupuesto del presente contrato se ha establecido a partir del cálculo del esfuerzo que supondría la realización de las tareas para la prestación de los servicios objeto de ésta licitación y teniendo en cuenta los precios de mercado.

[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	**Valoración estimada**	**Valoración estimada**	**Valoración estimada**
Recursos presenciales	600.000 € anuales	500.000 € anuales	300.000 € anuales
Alquiler y mantenimiento Mainframe	-	1.125.000 € anuales	-
Mantenimiento CPD	-	-	75.000 € anuales
Mantenimiento Open	-	-	225.000 € anuales
Licencias puesto de trabajo	500.000 € anuales	-	-
Licencias CPD y Sistemas	-	-	250.000 € anuales
Licencias Aplicaciones	-	500.000 € anuales	-
Renovación componentes	150.000 € anuales	-	100.000 € anuales
Comunicaciones	-	-	50.000 € anuales
[redacted]	1.250.000 € anuales	2.125.000 € anuales	1.000.000 € anuales

Las cantidades en este punto especificadas, son estimaciones y podrán variar según el resultado del Diálogo, en relación al contenido final que resulte de cada uno de los Lotes. Tal y como se ha adelantado en el apartado 3.2, uno de los puntos que tienen especial relevancia es donde se ubica el "mantenimiento de la infraestructura Host S/390 (Sistemas, explotación y comunicaciones)". El coste de dicha tarea actualmente se encuentra ubicada en el Lote 2, por lo que la cuantía estimada de dicho Lote

Incluye el mantenimiento de la Infraestructura Host S/390 (Sistemas, explotación y comunicaciones), y podría variar sustancialmente si se decidiera que no tiene cabida en el mismo.

En conclusión, a estos importes se les deberá añadir o restar según lo que se decida en el proceso de Diálogo.

Las cuantías definitivas se especificarán en el Documento de Solución Contractual final, a la finalización de las sesiones de Diálogo.

No se aplicará revisión de precios durante el Contrato, y el precio adjudicado continuará en vigor de principio a fin del Contrato.

3.6 Duración del Contrato

3.6.1 Plazo de ejecución

El plazo del Contrato será el que se defina en la Solución Contractual definitiva tras la celebración del Diálogo competitivo. En principio, se ha hecho una estimación de duración de tres años a contar desde el día siguiente al de la formalización del Contrato o desde la fecha fijada en el Documento contractual. Dicho límite temporal tiene un carácter orientativo, quedando supeditado a las sesiones de Diálogo que se realicen, estableciéndose su concreción definitiva en la Solución Contractual definitiva a la finalización del Diálogo competitivo.

3.6.2 Admisión de prórroga

La admisibilidad de la prórroga del Contrato se determinará en la Solución Contractual definitiva tras la celebración del Diálogo competitivo. En principio, se estima la previsión de la admisibilidad de una prórroga por el plazo adicional de un año, en atención a lo dispuesto en los artículos 23 y 303 del TRLCSP.

Dicho límite temporal tiene un carácter orientativo, quedando supeditado a las sesiones de Diálogo que se realicen, estableciéndose su concreción definitiva en la Solución Contractual definitiva a la finalización del Diálogo competitivo.

3.7 Criterios de solvencia económica, financiera, técnica y profesional

Tal y como establece el TRLCSP, en este apartado se establecen los criterios de solvencia, tanto los acreditativos de la solvencia técnica y profesional, como los acreditativos de la solvencia económica y financiera, que se regulan en los artículos 75 y 78. Los criterios a continuación detallados constituyen aspectos mínimos de obligado cumplimiento.

3.7.1 Solvencia económica y financiera

La solvencia económica y financiera, regulada en el art. 75 TRLCSP, se acreditará mediante la aportación de los Documentos a los que se refieren los apartados siguientes:

- Declaración sobre el volumen global de negocios y, en su caso, sobre el volumen de negocios en el ámbito de actividades correspondiente al objeto del Contrato, referido como máximo a los tres últimos ejercicios disponibles en función de la fecha de creación o de inicio de las actividades del empresario, en la medida en que se disponga de las referencias de dicho volumen de negocios.

  Se deberá acreditar una cifra de fondos propios del último ejercicio no inferior a las dos terceras partes de su capital social. El mínimo exigido que se deberá acreditar será el volumen anual de negocios, referido al volumen de negocio de los tres últimos ejercicios (2014, 2015 y 2016), que deberán representar de media anual un importe superior al doble del presupuesto de licitación del Lote en concreto al que se presente el licitador.

3.7.2 Solvencia técnica y profesional

La solvencia técnica y profesional, regulada en el art. 78 TRLCSP, se acreditará mediante la aportación de los Documentos a los que se refieren los apartados siguientes:

- Una relación de los principales servicios o trabajos realizados en los últimos cinco años, relacionados con el objeto de la licitación. Se deberá incluir importe, fechas y el destinatario, público o privado, de los mismos. Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el Órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario.

  El mínimo exigido que se deberá acreditar será la realización de tres trabajos similares en el ámbito del Contrato en los últimos cinco años. Para el mismo deberá presentarse una breve memoria del trabajo (indicando: destinatario, duración, año de ejecución, principales actividades, cifra de negocio).

A fin de participar en el Diálogo, el Candidato deberá presentar una Declaración responsable conforme se cumple la solvencia económica, financiera, técnica y profesional aquí requerida, de acuerdo con el modelo que se adjunta como ANEXO IX. En el momento en que la empresa, por presentar la oferta más ventajosa, sea propuesta como Adjudicataria del Contrato, se requerirá que acredite ante la Mesa en un plazo de 10 días hábiles desde que se le requiera, la documentación siguiente:

- Económica y financiera: cuentas anuales debidamente presentadas en el Registro Mercantil o en el Registro que corresponda a los dos últimos ejercicios.

  En el caso de personas físicas, la determinación del patrimonio neto se derivará del importe de su patrimonio que podrá ser deducido, en su caso, de manera indistinta o simultáneamente a través de la declaración del Impuesto de patrimonio de la último ejercicio; o de la declaración por parte de la persona de la suma del capital afecto a la actividad económica, deducida de las cuentas anuales del último ejercicio, más la estimación del capital privativo, deducido de la declaración del Impuesto sobre la renta de las personas físicas.

  Con este fin se aportará, en su caso, la declaración del Impuesto de patrimonio de los últimos dos ejercicios, la declaración del Impuesto de la renta de persona física y las Cuentas anuales de los dos últimos ejercicios.

- Técnica y profesional: se acreditará según lo dispuesto en el artículo 78 del TRLCSP y lo dispuesto en este apartado.

Estos criterios se exigen por igual a todos los Lotes.

En el caso de las Uniones Temporales de Empresas, todas las empresas que formen parte de la misma tendrán que acreditar su capacidad y solvencia, acumulándose a efectos de la determinación de la solvencia de la unión temporal las características acreditadas para cada uno de los integrantes de la misma.

3.8 Eliminación de la garantía provisional

De conformidad con lo previsto en el artículo 13.2 de la Instrucción del Ayuntamiento de Palma para una contratación pública con responsabilidad social, medioambiental y lingüística, la presente contratación no exige la constitución de una garantía reduciendo así la carga para las empresas participantes en el proceso.

3.9 Mesa especial de Diálogo competitivo

La Mesa del Diálogo competitivo estará compuesta por los miembros indicados en el ANEXO VI de este Documento.

Su función principal es asistir al Órgano de Contratación durante el proceso de selección de la oferta económicamente más ventajosa y adjudicación del Contrato, y asumirá entre otras, las siguientes funciones:

a. Valorar las solicitudes de participación al Diálogo competitivo formuladas por los Candidatos y seleccionar a los Licitadores.

b. Negociar, en el marco del Diálogo competitivo previsto y de acuerdo con sus propios términos, el contenido final de la Solución Contractual definitiva.

c. Analizar e integrar o rechazar o excluir las Propuestas de Solución Inicial presentadas por los Licitadores durante la fase de Diálogo competitivo y una vez finalice la fase de Diálogo, elaborar el Documento de conclusiones de las sesiones celebradas.

d. Asesorar al Órgano de contratación sobre cualquier cuestión que se suscite en el curso de procedimiento de Diálogo competitivo.

e. Valorar las distintas ofertas, clasificándolas en orden decreciente de valoración.

f. Proponer al Órgano de contratación que requiera al Licitador, cuya oferta se considere económicamente más ventajosa, a los efectos de que aclare determinados aspectos de la misma o ratifique los compromisos que en ella figuran, siempre que con ello no se modifiquen elementos sustanciales de la oferta o de la licitación, se falsee la competencia, o se produzca un efecto discriminatorio.

g. Proponer al Órgano de contratación la selección de los Licitadores y la adjudicación del Contrato a favor de aquél que hubiese presentado la proposición que contuviese la oferta más ventajosa según proceda de conformidad con lo dispuesto en este Documento.

h. Todas aquéllas relativas al procedimiento de tramitación del Diálogo competitivo que no correspondan a otro Órgano.

3.10 Garantía definitiva

El Adjudicatario deberá constituir una garantía definitiva correspondiente al 5% del importe de adjudicación, excluido el IVA. La misma podrá constituirse en cualquiera de las formas expresadas en los artículos 96 del TRLCSP y 55 y siguientes del RGLCAP.

Si por el incumplimiento del contratista de cualquiera de las obligaciones impuestas en el Contrato, se procediera, en los términos del presente Documento, contra la garantía constituida correspondiente, aquél deberá reponer o ampliar las garantías en la cuantía que corresponda en el plazo de 15 días naturales, contado desde la fecha en que se hiciera efectiva la ejecución de la garantía).

4. Objeto de este Documento

El presente Documento regula conforme al artículo 109.3 en relación con el artículo 181 y 115 del TRLCSP, así como el artículo 67 y siguientes RGLCAP, las siguientes cuestiones:

i. El procedimiento de selección de los Candidatos que serán invitados a participar en el Diálogo competitivo.

ii. El procedimiento del propio proceso de Diálogo, la selección del Licitador que presente la proposición más ventajosa y la adjudicación del Contrato (para cada uno de los Lotes). Dicho proceso se llevará a cabo según lo dispuesto en el TRLCSP (Sección 5ª del Capítulo I, del Título I, del Libro III) y, básicamente, en el apartado 6 del presente Documento.

iii. Ciertas bases o previsiones que deberán regir el Contrato correspondiente a cada uno de los Lotes.

El contenido de este Documento descriptivo, incluyendo todos sus anexos, irá evolucionando durante el desarrollo de la etapa de Diálogo con los Candidatos que hayan sido seleccionados. En este sentido, el Órgano de contratación podrá efectuar actualizaciones y modificaciones de estos Documentos, a medida que vaya definiéndose la solución o las soluciones más convenientes para llevar a cabo el objeto del Contrato.

El conjunto de normas que regirán las prestaciones objeto del Contrato a suscribir en relación con cada uno de los Lotes, se regularán a través de la Solución Contractual definitiva que finalmente se apruebe para cada uno de los Lotes y del Contrato que finalmente se suscriba en base a la misma.

5. Documentación contractual y cláusula general de contradicción

Salvo que de otro modo se disponga en este Documento o en el Programa funcional de forma específica, tendrán carácter contractual los siguientes Documentos:

- El Contrato a ser formalizado para cada uno de los Lotes, según quede definido al término del Diálogo competitivo.
- El Documento descriptivo y sus anexos en su versión definitiva.
- El Programa funcional en su versión definitiva.
- La oferta presentada por el Adjudicatario definitivo para cada uno de los Lotes.

En el supuesto de que exista cualquier contradicción en sus términos, los Documentos relacionados se interpretarán teniendo en consideración el orden de prelación por el que se enumeran en la presente cláusula de modo que cada uno de ellos tendrá preferencia con respecto a los que siguen en orden.

En ningún caso tienen carácter contractual y, por tanto, su puesta a disposición por el IMI se realiza meramente a título informativo, los siguientes Documentos:

- Cualquier otra documentación que haya sido proporcionada con anterioridad a la licitación o lanzamiento del proceso o que pueda ser proporcionada durante el proceso que no esté incluida en este Documento descriptivo.

6. Procedimiento y forma de adjudicación del Contrato

6.1 Etapa inicial: Presentación de las solicitudes de participación y selección de los Candidatos invitados al Diálogo competitivo

6.1.1 Disposiciones generales

Podrán solicitar participar en el procedimiento de Diálogo competitivo las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, que tenga plena capacidad de obrar, no estén incursas en alguna de las circunstancias expresadas en el artículo 60 del TRLCSP, y acrediten su solvencia económica, financiera, técnica o profesional conforme a los medios y criterios establecidos en los artículos 74, 75, 80 y 81 del TRLCSP, en los términos definidos en el presente Documento.

Pueden presentar solicitudes de participación las personas físicas o jurídicas individual o conjuntamente con otros.

La participación en las sesiones de Diálogo no se encuentra limitada al número de Lotes, pudiendo presentarse una misma empresa a todos los que considere oportuno. Con ello, el Órgano de contratación pretende definir la solución o las soluciones más convenientes para llevar a cabo el objeto del Contrato.

En cada Lote cada Licitador no podrá presentar más de una solicitud de participación. Así mismo, tampoco podrá subscribir ninguna solicitud en Unión Temporal de Empresas si lo ha hecho individualmente, o tampoco figurar en más de una Unión Temporal de Empresas. La infracción de estas normas comportará la no admisión de todas las solicitudes subscritas por el Candidato.

Además del cumplimiento de las prescripciones señaladas en los apartados anteriores, las personas jurídicas sólo podrán ser Candidatos y posibles Licitadores cuando las prestaciones derivadas del contenido del Contrato al que opten estén comprendidas dentro de los fines, objeto o ámbito de actividad que, a tenor de sus estatutos o reglas fundacionales, sean propios.

6.1.2 Plazo, lugar y forma de presentación de las solicitudes de participación

Las solicitudes de participación se presentarán en el lugar y plazo que se especifique en el anuncio de licitación que se publique en el perfil del contratante y en los diarios oficiales correspondientes.

Cuando las solicitudes de participación se envíen por correo, el empresario deberá justificar la fecha de imposición del envío en la oficina de Correos y anunciar al Órgano de contratación la remisión de la solicitud mediante correo electrónico al Órgano contratante. Sin la concurrencia de ambos requisitos no será admitida la solicitud de participación si es recibida por el Órgano de contratación con posterioridad a la fecha de la terminación del plazo señalado en el anuncio.

El envío del referido anuncio al Órgano de contratación por correo electrónico sólo será válido si existe constancia de la transmisión y recepción, de sus fechas y del contenido íntegro de las comunicaciones y se identifica fidedignamente a quien remite y a quien va destinado.

Transcurridos, no obstante, 10 días naturales siguientes a la indicada fecha sin haberse recibido la proposición ésta no será admitida en ningún caso.

La solicitud de participación y documentación adjunta se presentará en un sobre cerrado en el que figurará la inscripción "SOLICITUD DE PARTICIPACIÓN Y DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA PARA TOMAR PARTE EN LA LICITACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE INNOVACIÓN DE PALMA DE MALLORCA POR EL PROCEDIMIENTO DE DIÁLOGO COMPETITIVO", con indicación del Lote al que se refiere, firmado por el Candidato o persona que lo represente, debiendo figurar en el exterior del mismo el nombre y apellidos del Candidato o la razón social de la empresa candidata y su correspondiente NIF o CIF, domicilio designado a efectos de notificaciones, teléfono, fax y correo electrónico. En el interior del sobre se hará constar una relación numérica de los Documentos que contiene,

Todas las solicitudes de participación se deberán presentar en catalán o en castellano, en papel impreso y en soporte informático. No se aceptará ningún Documento manuscrito ni con omisiones, errores o enmiendas que no permita conocer claramente lo determinado en la solicitud. En caso de discrepancia entre los datos o información de ambos soportes prevalecerá la contenida en la documentación en papel impreso.

Conforme a lo establecido en el artículo 59 de la Directiva 2014/24/UE este Documento Descriptivo prevé el derecho de los licitadores a aportar el Documento Único Europeo para la acreditación de determinadas condiciones (causas de exclusión, criterios de selección, recurso a capacidades de otras entidades, etc.).

La presentación de solicitudes de participación presume la aceptación por el Candidato de las condiciones que regirán el Diálogo competitivo y las condiciones básicas de ejecución del Contrato contenidas en este Documento descriptivo y en el Programa funcional, así como la declaración responsable de la exactitud de los datos presentados y de que reúnen todas y cada una de las condiciones exigidas.

6.1.3 Contenido de las solicitudes de participación

1. Solicitud de participación cumplimentada siguiendo el modelo que figura en el ANEXO III de este Documento y firmada por el Candidato o persona que lo represente.
2. Datos identificativos del licitador a efecto de notificaciones, dirección y persona de contacto, modelo en el ANEXO III.
3. DNI de la persona que firma la solicitud de participación, en nombre propio o como apoderado.
4. En su caso, la acreditación de la inscripción en el Registro de Contratistas de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares. Junto con el certificado de inscripción, se deberá aportar declaración responsable de vigencia de los datos contenidos en el mismo, según el modelo del ANEXO IV. Esta documentación tendrá los efectos que indica el artículo 83 del TRLCSP, por lo que eximirá al Candidato de la presentación de la documentación exigida en los apartados 5, 6 y 7.

   Este punto da cumplimiento al art. 13.5 de la Instrucción del Ayuntamiento de Palma para una contratación pública con responsabilidad social, medioambiental y lingüística, de reducción de cargas administrativas.

5. La capacidad de obrar de las Empresas que fueran personas jurídicas se acreditará mediante la escritura de constitución, apoderamiento y de modificación, en su caso, inscrita en el Registro Mercantil, cuando este requisito fuera exigible conforme a la legislación mercantil que le sea aplicable. Si no lo fuera, la acreditación de la capacidad de obrar se realizará mediante la escritura o Documento de constitución, de modificación, estatutos o acto fundacional, en el que consten las normas por las que regula su actividad, inscritos, en su caso, en el correspondiente Registro Oficial.

6. Documentos que acrediten la representación, si fuera necesario. Si se trata de una persona jurídica, asociativa o societaria, o siendo empresa individual, no firme la proposición económica el titular registral de la empresa, habrá también de incluirse escritura de apoderamiento, debidamente inscrita, en su caso, en el Registro Mercantil, a favor de la persona que suscriba la oferta económica, con facultades para contratar con la Administración.

7. Declaración responsable que acredite no estar incurso en ninguna de las prohibiciones para contratar establecidas en el artículo 60 y 61 del TRLCSP, según el ANEXO V.

8. Declaración responsable que acredite que se encuentra al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social y otras obligaciones exigidas por la normativa vigente, según modelo del ANEXO VIII. Cuando la empresa no esté obligada a presentar las declaraciones o Documentos referidos a las obligaciones tributarias y de la Seguridad Social se acreditará esta circunstancia mediante declaración expresa responsable.

9. La Administración podrá contratar con uniones de empresarios que se constituyan temporalmente al efecto, sin que sea necesaria la formalización de las mismas en escritura pública hasta que se haya efectuado la adjudicación a su favor. Cuando varios empresarios acudan a una licitación constituyendo una Unión Temporal de Empresas, cada una de las Empresas que la componen deberá acreditar su capacidad de obrar conforme a lo establecido en los apartados anteriores. En el escrito de solicitud de participación deberán indicar los nombres y circunstancia de los empresarios que la suscriben, la participación de cada uno de ellos y la designación de la persona o entidad con poderes bastantes para ejercitar los derechos y cumplirlas obligaciones que se deriven hasta la extinción del Contrato.

10. Documentación acreditativa de la solvencia económica, financiera técnica y profesional, de conformidad con lo dispuesto en el Apartado 3.7 y en el Apartado 6.1.4 de este Documento.

11. Compromiso de adscribir a la ejecución del Contrato, en caso de resultar Adjudicatario, los medios materiales y personales que resulten adecuados para su válida ejecución y en especial, los medios designados en el Programa funcional en el apartado "adscripción de medios".

12. Documentación especial para empresarios no españoles que sean nacionales de Estados miembros de la Unión Europea: Deberán incluir la citada documentación con las siguientes especialidades:

    - En el caso de que la empresa comunitaria disponga de un certificado comunitario de clasificación, o Documento similar que acredite la inscripción en listas oficiales de empresarios autorizados para contratar establecida por un Estado miembro de la Unión Europea, la presentación de dicho certificado o Documento sienta una presunción de aptitud de la empresa, frente a los diferentes Órganos de contratación en relación con la no concurrencia de las prohibiciones de contratar a que se refieren las letras a) a c) y e) del apartado 1 del artículo 60 del TRLCSP y la posesión de las condiciones de capacidad de obrar y habilitación profesional exigidas por el artículo 54 y las de solvencia a que se refieren las letras b) y c) del artículo 75, las letras a), b) y e) del artículo 76, el artículo 77, y las letras a) y c) a i) del artículo 78 del referido TRLCSP. Igual valor presuntivo surtirán las certificaciones emitidas por organismos que respondan a las normas europeas de certificación expedidas de conformidad con la legislación del Estado miembro en que esté establecida la empresa.

    - Los Documentos a que se refiere el apartado anterior deberán indicar las referencias que hayan permitido la inscripción del empresario en la lista o la expedición de la certificación, así como la clasificación obtenida.

    - En relación con las cláusulas relativas al DNI y al apoderamiento, deberán presentar el Documento identificativo de la personalidad en el país en el que se encuentran establecida o

el pasaporte comunitario, así como, en el caso de que no actúe en nombre propio o se trate de una persona jurídica, el poder de representación traducido al castellano o al catalán.

- En relación con la cláusula "Escrituras y Estatutos", relativa a la capacidad de obrar –artículos 58 y 72.2 TRLCSP y artículo 9 del RGLCAP-, se considerará que la empresa tiene capacidad para contratar siempre que con arreglo a la legislación del Estado en que estén establecidas, se encuentren habilitadas para realizar la prestación de que se trate.

  A efectos de acreditar la capacidad de obrar, salvo que se presente el certificado comunitario o Documento similar a que se refiere el primer punto de este apartado, la empresa deberá incluir, en este sobre relativo a la Solicitud de Participación, la acreditación de la inscripción en el correspondiente Registro de los contemplados en el anexo I del RGLCAP o, en su caso, la certificación que corresponda conforme dicho anexo.

  Cuando dicha legislación exija a las empresas una autorización especial o la pertenencia a una determinada organización para poder prestar el servicio de que se trate, deberá acreditar que cumple dicho requisito.

  En caso de no exigirse dicha autorización o pertenencia, deberá presentar una declaración responsable en la que se haga constar dicha circunstancia.

  Adicionalmente se deberá presentar declaración de someterse a la jurisdicción de los juzgados y tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del Contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponder al licitante.

13. Documentación especial para empresas extranjeras que no son miembros de la Unión Europea. Deberán incluir la citada documentación con las siguientes especialidades:

    - En relación con las cláusulas relativas al DNI y al apoderamiento, deberán presentar el Documento Identificativo de la personalidad, así como, en el caso de que no actúe en nombre propio o se trate de una persona jurídica, el poder de representación traducido al castellano o al catalán.

    - En relación con la capacidad de obrar, cláusula "Escrituras y Estatutos", acreditará mediante informe expedido por la respectiva Misión Diplomática Permanente Española u Oficina Consular de España del lugar del domicilio de la empresa, en el que se haga constar, previa acreditación por la empresa, que figuran inscritas en el Registro local profesional, comercial o análogo o, en su defecto, que actúan con habitualidad en el tráfico local en el ámbito de actividades a las que se extiende el objeto del Contrato. -

    - Adicionalmente deben presentar lo siguiente: (i) Un informe de reciprocidad emitido por la respectiva Misión Diplomática Permanente Española, en el que se haga constar que el Estado de procedencia de la empresa extranjera admite a su vez la participación de empresas españolas en la contratación con la Administración y con los entes, organismos o entidades del sector público asimilables a los enumerados en el artículo 3 del TRLCSP, en forma sustancialmente análoga. Se prescindirá del informe sobre reciprocidad en relación con las empresas de Estados signatarios del Acuerdo sobre Contratación Pública de la Organización Mundial de Comercio, siempre que dicha condición de estado signatario del referido acuerdo conste en el informe de la Misión Diplomática Permanente española u Oficina Consular de España del lugar del domicilio de la empresa; (ii)Declaración de someterse a la jurisdicción de los juzgados y tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del Contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponder al licitante.

Los Documentos acreditativos de la personalidad jurídica y de la capacidad de obrar, deberán presentarse en original o en copia o fotocopia, debidamente legalizadas y cotejadas, bien por la Administración, o bien por Notario.

Si el Órgano de contratación observara defectos materiales en la documentación presentada podrá conceder si lo estima conveniente, un plazo no superior a tres días para que el licitador subsane el error.

Ajuntament de Palma
Intervenció
.....
FISCALITZAT

La omisión de cualquiera de los Documentos citados, o la no observancia estricta del cumplimiento de los previstos en los apartados anteriores podrán ser motivo para la no admisión de la oferta.

A los efectos de dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 140.1 del TRLCSP, los licitadores deberán indicar la información considerada confidencial de la solicitud de participación presentada.

La Administración podrá comprobar, tanto antes como después de la Resolución por la que se adjudique el Contrato y en el curso del Contrato, la veracidad del contenido de los Documentos incluidos en los sobres, entendiéndose que la falsedad de los datos y circunstancias presentados por la empresa puede ser causa de nulidad del Contrato, en su caso, por incumplimiento imputable a la empresa, debiendo indemnizar a la Administración los daños y perjuicios ocasionados en lo que excedan del importe de la garantía incautada.

6.1.4 Selección de los candidatos a participar en el Diálogo competitivo

Los criterios de solvencia establecidos en el apartado 3.7 de este Documento, dan cumplimiento a lo exigido en el TRLCSP en sus artículos 75 a 79. Ahora bien, y una vez verificado el cumplimiento de dichos criterios mínimos de solvencia exigibles para poder participar en el Diálogo competitivo, la Mesa Especial de Diálogo competitivo podrá establecer unos criterios de selección, según lo establecido en los artículo 181.2 y 163 a 165 del TRLCSP.

Con todo, la normativa permite establecer unos criterios de selección a fin de fijar el número de Candidatos a participar en las sesiones de Diálogo. Estos criterios únicamente se aplicarán cuando los licitadores hayan cumplido los criterios mínimos exigibles de solvencia indicados en el apartado 3.7 de este Documento.

Con el objetivo de maximizar la eficiencia y productividad de las sesiones y por la urgente necesidad del Ayuntamiento de Palma de contratar los servicios objeto de esta licitación en la mayor brevedad posible, la Mesa especial de Diálogo competitivo seleccionará un máximo de 5 Candidatos por cada Lote, del número total de solicitudes de participación que se hubieren presentado conforme lo estipulado en el punto anterior. En caso de empate a puntos en el quinto puesto, se admitirá a todos los Candidatos en esa situación.

En el supuesto de que las solicitudes de participación no superen el número de 5, todos los Candidatos serán invitados a la fase del Diálogo competitivo siempre que hubieran presentado las solicitudes de participación con toda la documentación indicada en el anterior apartado y hubiesen acreditado cumplir con los requisitos mínimos de solvencia incluidos en el presente Documento descriptivo, apartado 3.7.

Las cantidades a continuación expresadas están excluidas de IVA. Se considera correspondiente establecer dichas cantidades, y no superiores, puesto que con la presente licitación, el Órgano de contratación busca fomentar la competencia y consecuente concurrencia del mayor número de empresas posibles. Todo ello en relación a la Instrucción del Ayuntamiento de Palma para una contratación pública con responsabilidad social, medioambiental y lingüística.

A los efectos de seleccionar a los Candidatos a participar en el Diálogo Competitivo se tendrán en cuenta los siguientes criterios de valoración:

- **Experiencia de la empresa o UTE en proyectos similares,** al menos una experiencia relacionada con el Lote correspondiente objeto de la licitación realizada en los últimos 5 años, por proyecto individual y no acumulado (máximo 5 puntos):
    - Importe igual o superior a 500.000 euros: 5 puntos.
    - Importe igual o superior a 300.000 euros: 4 puntos.
    - Importe igual o superior a 200.000 euros: 3 puntos.
    - Importe inferior a 200.000 euros: sin puntuación.
- **Idoneidad y adecuación de los perfiles,** (máximo 10 puntos):
    - <u>Certificaciones:</u> máximo 5 puntos:

- Responsable de Proyecto: se valorará que al menos uno de los Responsables que se asignen al Contrato dispongan de un PMI (Project Management Professional - PMP u otras de PMI): 2 puntos.
- Responsable de servicio o servicios: se valorará que al menos uno de los Responsables que se asignen al Contrato dispongan de ITIL Expert v3: 2 puntos.
- Técnicos: se valorará que al menos uno de los técnicos que se asignen al Contrato dispongan de ITIL Foundation v3: 1 punto.

o <u>Experiencia en proyectos relacionados con el objeto del Lote correspondiente:</u> máximo 5 puntos:

- Responsable de Proyecto: se valorará la participación de al menos uno de los Responsables que se asignen al Contrato, como jefes de equipo o jefes de proyecto en proyectos relacionados con el objeto del Lote (máximo 2 puntos):
  - 2 puntos por participación en al menos un proyecto de importe superior a 500.000 euros, en los últimos 5 años.
  - 1 punto por participación en al menos un proyecto de importe superior a 250.000 euros, en los últimos 5 años.
  - Sin puntuación por participación en proyectos de menor importe.
- Responsable de servicio o servicios: se valorará la participación de al menos uno de los Responsables que se asignen al Contrato, como consultores o analistas técnicos senior en proyectos relacionados con el objeto del Lote (máximo 1,5 puntos):
  - 1,5 puntos por participación en al menos un proyecto de importe superior a 500.000 euros, en los últimos 5 años.
  - 1 punto por participación en al menos un proyecto de importe superior a 250.000 euros, en los últimos 5 años.
  - Sin puntuación por participación en proyectos de menor importe.
- Técnicos: se valorará la participación de al menos uno de los técnicos que se asignen al Contrato, como técnico en proyectos relacionados con el objeto del Lote (máximo 1,5 puntos):
  - 1,5 puntos por participación en al menos un proyecto de importe superior a 500.000 euros, en los últimos 5 años.
  - 1 puntos por participación en al menos un proyecto de importe superior a 250.000 euros, en los últimos 5 años.
  - Sin puntuación por participación en proyectos de menor importe.

- **Certificaciones de la empresa,** responde este criterio a medidas empleadas por el Adjudicatario para garantizar la calidad de los servicios (máximo 3 puntos):
  - o ISO 20000, Sistemas de Gestión de Servicios: 1 punto.
  - o ISO 9001, Sistemas de Gestión de la Calidad: 1 punto.
  - o ISO 27001, Sistemas de gestión de la seguridad de la información: 1 punto.
- **Criterios sociales y medioambientales,** en cumplimiento de la Instrucción del Ayuntamiento de Palma para una contratación pública con responsabilidad social, medioambiental y lingüística (máximo 2 puntos):
  - o Número de trabajadores con discapacidad superior al 2 por ciento: 1 punto.
  - o Plan o programa de reciclaje o reutilización de los equipos informáticos: 1 punto.

A fin de participar en el Diálogo, el Candidato deberá presentar una Declaración responsable conforme especifica los criterios de selección de los que dispone, además deberá cumplimentar la tabla correspondiente conforme al modelo que se adjunta como ANEXO X. En el momento en que la empresa sea propuesta como Adjudicataria del Contrato, se requerirá que acredite ante la Mesa en un plazo de 10 días hábiles desde que se le requiera, la documentación siguiente:

- Experiencia de la empresa o UTE en proyectos similares: se deberá indicar las administraciones u organismos públicos o empresas privadas, a las que se han prestado estos servicios, el objeto concreto del encargo, la fecha y el importe con IVA de cada Contrato, junto con la documentación que acredite la efectiva ejecución de los trabajos. De acuerdo con el artículo 78.a del TRLCAP, la acreditación será mediante las certificaciones.
- Idoneidad y adecuación de los perfiles: se requerirá la documentación necesaria que acredite la adecuación de los perfiles.
- Certificaciones de la empresa: se deberán presentar las certificaciones exigidas.
- Criterios sociales y medioambientales:
    - Los correspondientes Contratos de trabajo y Documentos de cotización a la Seguridad Social de trabajadores con discapacidad superior al 2 por ciento.
    - Memoria del plan o programa de reciclaje o reutilización de equipos.

La Mesa del Diálogo Competitivo, constituida conforme lo dispuesto en la cláusula 3.9 de este Documento, procederá a la apertura, examen y calificación de la documentación aportada en el sobre que contenga la solicitud de participación en el Diálogo competitivo presentado en tiempo y forma por los Candidatos en el lugar, día y hora señalados en el anuncio de licitación.

Conforme a ello verificará toda la documentación presentada en tiempo y forma. Si ésta no fuese correcta por defectos u omisiones subsanables, se comunicará a los interesados a través de los medios que el Candidato haya indicado, a fin de que corrija, subsane o presente aclaraciones o Documentos complementarios en un periodo máximo de 5 días naturales.

Una vez calificada la documentación y realizadas, si proceden, las actuaciones de subsanación indicadas, la Mesa procederá a levantar acta en la cual determinará la valoración de las ofertas de los Candidatos en relación con los criterios fijados en el presente Documento.

En un plazo no superior a 15 días naturales, la Mesa del Diálogo Competitivo elevará al Órgano de contratación todas las solicitudes de participación junto con el acta y la propuesta de Candidatos seleccionados para participar en la fase de Diálogo competitivo. En el supuesto de que el número de solicitudes recibidas sea superior al número máximo de entidades a participar en el Diálogo competitivo, la propuesta incluirá la ponderación de los criterios de selección indicados en este Documento para el establecimiento del orden de prelación entre los Candidatos.

En el plazo de 15 días naturales desde la recepción del acta de la Mesa del Diálogo Competitivo, el Órgano de contratación emitirá un acuerdo, por el que declarará la selección de los Candidatos propuestos que deberá incluir un máximo de 5 Candidatos (salvo que hubiera empate) que se corresponderán con aquéllos que hayan obtenido la máxima puntuación de acuerdo con los criterios de selección expuestos en la presente cláusula.

6.1.5 Invitaciones a dialogar

El Órgano de contratación, el Ayuntamiento de Palma, remitirá, simultáneamente, de forma fehaciente y por escrito una invitación a participar en el Diálogo Competitivo a todos aquellos Candidatos seleccionados por la Mesa.

Las invitaciones a tomar parte en el Diálogo competitivo se ajustarán a lo establecido en los artículos 166.2 a 166.5 y 181.3 del TRLCSP. Concretamente, tendrán el siguiente contenido:

- Referencia al anuncio de licitación publicado.
- Fecha y el lugar de inicio de la fase de consulta.

- La lengua o lenguas utilizables, si se admite alguna otra, además del castellano.
- Los Documentos relativos a las condiciones de aptitud que, en su caso, se deban adjuntar.
- La ponderación relativa de los criterios de adjudicación del Contrato o, en su caso, el orden decreciente de importancia de dichos criterios, si no figurasen en el anuncio de licitación.
- Indicación a los Licitadores del lugar, día y forma de presentación de la Propuesta de Solución Inicial.

Los solicitantes que reciban la invitación serán considerados a partir de dicho momento Licitadores.

En el caso de que alguno de los Candidatos seleccionados retirase su solicitud de participación, o no aportara la documentación requerida, en particular la Propuesta de Solución Inicial, dentro de los plazos fijados, será excluida del procedimiento de Diálogo Competitivo, y se invitaría al Candidato siguiente de mayor puntuación, si fuera el caso.

6.2 Etapa de Diálogo competitivo

6.2.1 Acuerdo de inicio del Diálogo competitivo

Por resolución del Órgano de contratación se acordará el comienzo del Diálogo competitivo entre la Mesa y los Licitadores.

6.2.2 Disposiciones generales en relación con la tramitación del Diálogo competitivo

El desarrollo del Diálogo competitivo entre aquellas entidades que hayan sido seleccionadas e invitadas a participar se llevará a cabo conforme a lo dispuesto en el presente Documento y en el artículo 182 del TRLCSP.

La participación en el Diálogo competitivo no dará lugar a la percepción de primas o compensaciones de ningún tipo por parte del Órgano de contratación a los participantes.

La finalidad del Diálogo será determinar los medios más adecuados para satisfacer las necesidades del Órgano de contratación y, por ello, la aportación por los Licitadores de soluciones finalmente asumidas, por el Órgano de contratación, no dará a los mismos una mayor puntuación, mérito o ventaja en la valoración de su oferta. Con el mismo fin, se podrá solicitar a los Candidatos tantas precisiones o aclaraciones como sean necesarias.

Durante la tramitación del Diálogo competitivo, los Licitadores podrán plantear preguntas, sugerencias y/o solicitudes de aclaraciones, con el objeto de sugerir cambios, formular preguntas o solicitar aclaraciones, en relación con la documentación que les hubiera sido entregada. La Mesa del Diálogo competitivo dará respuesta a todas las que considere conveniente, reservándose la facultad de modificar los Documentos contractuales que serán facilitados como nueva versión de Documentos para dialogar o como versión definitiva llegado el momento. Las respuestas de la Mesa del especial de Diálogo Competitivo serán facilitadas simultáneamente a todos los Licitadores en un único Documento integral. Ninguna pregunta o sugerencia podrá tener la consideración de confidencial.

Si durante la tramitación del procedimiento de Diálogo competitivo se produce la extinción de la personalidad jurídica de la empresa solicitante o de cualquiera de los miembros de una unión temporal de empresas por fusión, escisión o por la transmisión de su patrimonio empresarial, podrá suceder en su posición en el procedimiento la sociedad absorbente, la resultante de la fusión, la beneficiaria de la escisión o la adquirente del patrimonio, siempre que reúna las condiciones de capacidad y ausencia de prohibiciones de contratar y acredite la solvencia en las condiciones exigidas en el presente Documento para poder participar en el procedimiento de adjudicación.

La Mesa podrá, a su discreción, convocar a los Licitadores a conferencias telefónicas para aclaraciones puntuales, dando siempre el mismo derecho a todo Licitador a disfrutar de la misma prerrogativa que se conceda a cualquiera de los Licitadores en este sentido.

La duración de las sesiones dependerá de la complejidad que en ellas se enmarque, dando igualdad de trato a todos los Licitadores. En todo caso, se prevé la realización de una sesión por Licitador de una duración aproximada de 2 horas. En el tiempo, el conjunto de todas las sesiones de todos los Lotes, no podrá superar los 30 días hábiles, en todo caso y atendiendo a la complejidad que pudiera darse durante las sesiones, la Mesa Especial de Diálogo podrá ampliar este plazo.

6.2.3 Contenido de las Propuestas de Solución Inicial

Se entiende por "Propuestas de Solución Inicial" cualesquiera Documentos que respondan al contenido recogido en la presente cláusula y en concreto en el ANEXO II de este Documento.

Los Licitadores podrán adjuntar todos aquellos Documentos o memorias, en cualquier soporte, que estimen convenientes para fundamentar su Propuesta de Solución Inicial.

Las Propuestas de Solución inicial deberán tener en cuenta los siguientes requisitos:

1. Se deberán presentar en catalán o castellano, en papel impreso y en soporte informático. No se aceptará ningún Documento manuscrito ni con omisiones, errores o enmiendas que no permitan conocer claramente lo determinado en la solicitud. En caso de discrepancia entre los datos o información de ambos soportes prevalecerá la contenida en la documentación presentada en papel impreso.
2. La totalidad del coste de la elaboración de la documentación para la elaboración de cualesquiera sugerencias, propuestas o soluciones iniciales que se presentan será por cuenta de los Licitadores, que no podrán reclamar compensación económica alguna en caso de no resultar seleccionados como Adjudicatarios.
3. La Propuesta de Solución inicial deberá estar suscrita por el empresario individual o por su representante legítimo, y en el caso de personas jurídicas o uniones temporales de empresarios, por su representante o por persona con poderes bastantes al efecto y por cada una de las entidades que integren la agrupación.
4. Las Propuestas de Solución inicial deberán presentarse en un sobre denominado de "Propuesta de Solución inicial", cerrado y firmado por el participante o persona que lo represente conforme a lo señalado en el apartado anterior, debiendo figurar en el exterior del mismo "PROPUESTA DE SOLUCIÓN INICIAL PARA TOMAR PARTE EN LA LICITACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE INNOVACIÓN DE PALMA DE MALLORCA POR EL PROCEDIMIENTO DE DIÁLOGO COMPETITIVO ", el Lote al que se concurre, el nombre y apellidos del Licitador (o Licitadores) o razón social de la empresa Licitadora (o empresas) y su correspondiente NIF o CIF, domicilio designado a efectos de notificaciones, teléfono, fax, y correo electrónico. En el interior del sobre se hará constar una relación numérica de los Documentos que contiene.
5. Los Licitadores podrán presentar sus Propuestas de Solución inicial únicamente respecto a los Lotes a los que hayan sido invitados a participar, que en todo caso serán un máximo de 2 respecto del total de los 3 Lotes licitados.

Los participantes o Licitadores en la fase de Diálogo competitivo, por la mera presentación de la Propuesta de Solución inicial, aceptan, incondicionalmente, que el Órgano de contratación y sus Órganos de asistencia, dentro del desarrollo del procedimiento de Diálogo competitivo, puedan facilitar a otros Licitadores su propuesta o alguno de los datos contenidos en ésta con excepción de los aspectos declarados confidenciales de acuerdo con lo previsto en esta cláusula.

El Licitador deberá expresar en su Propuesta de Solución inicial, cuáles de sus propuestas o soluciones son información de carácter confidencial, a los efectos de la exposición de dichas soluciones durante el Diálogo competitivo o integración como alternativa en la Solución contractual definitiva sobre la que los Licitadores deberán presentar sus ofertas. En ningún caso se admitirán declaraciones de confidencialidad genéricas de forma que los Licitadores deberán expresar los motivos y razones que amparen o justifiquen el carácter confidencial de los aspectos de que se trate incluidos en sus propuestas.

En todo caso, el Órgano de contratación y la Mesa del Diálogo competitivo velarán por la observancia de los principios de igualdad de trato de todos los Licitadores para garantizar la inexistencia de ningún tipo de trato discriminatorio entre los participantes en el Diálogo competitivo. Se considerará como elemento esencial para guardar la igualdad de los Licitadores el acceso por todos ellos a la misma información fuera de la declarada como confidencial.

6.2.4 Desarrollo del Diálogo competitivo

El procedimiento de Diálogo competitivo se llevará a cabo de acuerdo con el siguiente proceso:

1. Reunión abierta con todos los Licitadores con objeto exponer de manera descriptiva las características básicas del proyecto objeto del Contrato, así como los objetivos básicos del Diálogo competitivo. Los Licitadores podrán realizar las preguntas y sugerencias orales que deseen.
2. Entrega, por parte de la Administración contratante, de documentación nueva o cambios de documentación, si procediera.
3. Remisión, por parte de los Licitadores, de preguntas, solicitud de aclaraciones y sugerencias a la documentación provista por la Administración.
4. Emisión por parte de la Mesa, de un Documento de aclaraciones y respuestas integradas a todos los Licitadores, en principio dos semanas después de recepción de las preguntas. Si se considera oportuno, en su caso, se procederá adicionalmente a la entrega de nuevos borradores y versiones de los Documentos de licitación.
5. Entrega por los Licitadores de Documentos de Propuestas de Solución inicial, en el plazo de una semana desde la emisión del Documento de aclaraciones.
6. Reuniones individuales con cada uno de los Licitadores, en principio dos semanas después de la entrega por la Mesa de las respuestas y aclaraciones. En dicha reunión los Licitadores expondrán y justificarán sus Propuestas de Solución inicial mediante todos los medios que estimen oportunos y la Mesa abrirá un Diálogo de detalle respecto de todos los aspectos que se estimen oportunos de dicha Propuesta de Solución Contractual. Tras esta reunión, la Mesa podrá solicitar, tantas veces como sea necesario, precisiones o aclaraciones a cada participante o sólo a alguno de ellos en relación con la Propuesta de Solución Contractual que hayan presentado.

   En el caso en que una misma empresa hubiera presentado propuesta de solución inicial para más de un Lote, dos como máximo, podrán coincidir en la misma fecha las dos sesiones.

   Por cada una de las sesiones de Diálogo realizadas, se levantará acta, dando así transparencia al procedimiento de Diálogo (art. 84.2 Directiva 24/2014/UE).
7. Entrega de nuevos borradores y versiones de los Documentos de licitación, en su caso, para el segundo ciclo del Diálogo, si este decide iniciarse por la Mesa, entre una y dos semanas después del Diálogo competitivo. Este segundo ciclo del Diálogo se celebrará repitiéndose las mismas fases anteriormente descritas.

El Diálogo competitivo se dará por finalizado cuando el Órgano de contratación se encuentre en condiciones de aprobar las soluciones definitivas que den respuesta a sus necesidades. En todo caso, la duración del mismo no podrá ser superior a 30 días hábiles, en todo caso y atendiendo a la complejidad que pudiera darse durante las sesiones, la Mesa Especial de Diálogo podrá ampliar este plazo. De esta manera, una vez que la Mesa haya examinado y, en su caso descartado o incorporado, las sugerencias y comentarios presentados por cada uno de los participantes, propondrá al Órgano de contratación la declaración de la Solución Contractual Definitiva.

En este momento, la Mesa elevará al Órgano de contratación la Propuesta de Solución Contractual Definitiva que responda de manera satisfactoria a las necesidades de la Administración contratante.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 182.4 del TRLCSP, el Órgano de contratación procederá al cierre del Diálogo competitivo mediante el acuerdo, a propuesta de la Mesa especial de Diálogo competitivo, por el que aprobará la Solución Contractual Definitiva más acorde con la satisfacción de sus intereses.

Dicho acuerdo, será remitido, de forma fehaciente, a cada uno de los participantes en el Diálogo competitivo, y el Órgano de contratación pondrá a disposición de los participantes el contenido íntegro de la misma para la elaboración de la oferta.

Por cada uno de los Lotes de forma independiente, la Mesa del Diálogo competitivo podrá determinar que ninguna de las soluciones presentadas por Candidatos se ajusta a los intereses definidos en Programa funcional, en ese caso, el Órgano de contratación podrá declarar motivadamente el Lote en concreto desierto.

6.3 Etapa final: presentación y valoración de las ofertas finales y selección de la oferta económicamente más ventajosa

6.3.1 Invitación a presentar oferta final

El Órgano de contratación, en su comunicación a los participantes sobre la Solución Contractual definitiva, procederá a invitarles a que presenten su oferta en un plazo de 30 días naturales desde la fecha de emisión de la comunicación de finalización del procedimiento de Diálogo competitivo.

El Órgano de contratación en el escrito de invitación para la presentación de ofertas, indicará a los Licitadores, el lugar, día y hora de apertura de las ofertas.

La oferta deberá estar basada en la Solución Contractual definitiva que hubiera aprobado el Órgano de contratación tras el cierre del proceso de Diálogo competitivo.

La no presentación de la oferta en el plazo establecido supondrá la exclusión del Licitador del proceso.

El Órgano de contratación, por sí o a propuesta de la Mesa especial de Diálogo competitivo, podrá solicitar precisiones o aclaraciones sobre las ofertas presentadas, ajustes en las mismas o información complementaria relativa a ellas, siempre que ello no suponga una modificación de sus elementos fundamentales que implique una variación que pueda falsear la competencia o tener un efecto discriminatorio.

6.3.2 Contenido de la oferta Final

La oferta final deberá contener todos los elementos requeridos y necesarios para la realización del proyecto de cada uno de los Lotes de los que la empresa o UTE participe. Asimismo deberán cumplirse los requisitos indicados en las cláusulas 6.1.2 y 6.2.3 de este Documento en cuanto al idioma, soporte, representación etc.

La misma se presentará en el lugar y plazo indicado en la invitación.

La oferta final estará formada por dos sobres, que deberán presentarse cerrados y firmados por el licitador o personal que lo represente, debiendo constar en el exterior del mismo el nombre y apellidos del licitador o razón social de la empresa Licitadora y su correspondiente NIF o CIF, domicilio designado a efectos de notificaciones, teléfono, fax y correo electrónico, así como el Lote al que se presenta y el título del sobre qué corresponda. En el interior de cada sobre se hará constar una relación numérica de los Documentos que contiene.

- Sobre 1. Oferta técnica: el Licitador deberá incluir en este sobre una descripción detallada de la propuesta técnica planteada que deberá versar sobre la solución técnica adoptada en el cierre del Diálogo (Solución Contractual Definitiva), que seguirá las bases provisionalmente establecidas en el Anexo I de este Documento (Programa funcional). Los criterios de valoración de la oferta técnica se incluyen en el ANEXO VII de este Documento descriptivo.

  Además de ello, se deberá presentar el ANEXO VIII de este Documento debidamente cumplimentado, en el que se manifiesta que en esta oferta se ha tenido en cuenta las obligaciones derivadas de las disposiciones vigentes en materia de protección de empleo, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales, y protección al medio ambiente.

- Sobre 2. Oferta económica: se deberá incluir la oferta económica y el resto de Documentos relativos a la propuesta ofertada por el Licitador y que estén sujetos a evaluación automática

por la aplicación de las fórmulas establecidas en el ANEXO VII. Esta oferta deberá ajustarse a lo indicado tanto en este Documento y sus anexos, como en la Solución Contractual Definitiva.

6.3.3 Apertura de las ofertas finales

Los sobres que contengan las ofertas finales se abrirán por cada uno de los Lotes de forma independiente.

Dentro de cada Lote, en primer lugar se abrirá, en acto público, el sobre 1 "Oferta técnica". Comenzará el acto público de apertura con la identificación del Contrato objeto de licitación con referencia expresa al anuncio publicado en los boletines y diarios oficiales, procediéndose seguidamente al recuento de las proposiciones presentadas y a su confrontación con los datos que figuren en los certificados expedidos por los responsables de las oficinas receptoras de las mismas. Hecho lo cual se dará conocimiento al público del número de proposiciones recibidas y del nombre de los Licitadores, indicándose el número de solicitantes iniciales, el número de participantes en el Diálogo y el número de ofertas finales y dando ocasión a los interesados para que puedan comprobar que los sobres que contienen las ofertas se encuentran en la Mesa y en idénticas condiciones en que fueron entregados. Se procederá seguidamente a la apertura de los sobres, examinándose a continuación la documentación aportada y dejándose constancia documental en el expediente de los sobres abiertos y de la documentación contenida en cada uno de ellos.

El día señalado en el perfil del contratante, la Mesa del Diálogo competitivo iniciará los trabajos de valoración y puntuación de la propuesta técnica, la cual se valorará conforme a los criterios recogidos en el ANEXO VII de la Solución Contractual Definitiva correspondiente de cada Lote. Una vez realizada esta valoración se elaborará un informe en el que se expresará la valoración y evaluación obtenida por los Licitadores en cada uno de los criterios cuya cuantificación dependa de un juicio de valor.

En segundo lugar, por cada Lote, se realizará la apertura del sobre 2 "Oferta económica" en un acto público a parte, el cual comenzará con la lectura de las valoraciones del sobre 1. Se procederá seguidamente a la apertura de los sobres, examinándose a continuación la documentación aportada y dejándose constancia documental en el expediente de los sobres abiertos y de la documentación contenida en cada uno de ellos. La valoración de las ofertas económicas deberá realizarse atendiendo a los criterios recogidos en el ANEXO VII de la Solución Contractual Definitiva correspondiente de cada Lote. En todo caso, la valoración de los criterios del sobre 2 será posterior a la valoración del sobre 1.

Concluidos los actos de apertura de las ofertas, en cada caso, se levantará acta que refleje fielmente lo sucedido, que será firmada por el Presidente y el secretario de la Mesa y por los que hubiesen hecho presentes sus reclamaciones o reservas. Las proposiciones presentadas tanto las declaradas admitidas como las rechazadas sin abrir o las desestimadas una vez abiertas, serán archivadas en su expediente.

6.3.4 Valoración de las ofertas

Cada una de las proposiciones presentadas por los Licitadores en su oferta conforme a lo expuesto anteriormente se puntuará hasta un máximo de 100 puntos, conforme a los criterios de valoración descritos en el ANEXO VII, los cuales se establecen en orden decreciente de importancia atribuida a los mismos.

Estos criterios de valoración se desarrollan en el ANEXO VII de este Documento, y están sometidos a Diálogo en su definición última. Dicha definición deberá ser conforme a las bases aquí previstas para los criterios de valoración, siendo las mencionadas bases aquí descritas inalterables.

Las descripciones iniciales de los distintos criterios son las contenidas en el mencionado ANEXO VII de este Documento.

La adjudicación al Licitador que presente la oferta más ventajosa no procederá cuando el Órgano de contratación presuma, de forma fundamentada, que la proposición no puede ser cumplida como consecuencia de la inclusión en la misma de valores anormales o desproporcionados en relación con la solución técnica que se proponga.

Si de la aplicación de los criterios definidos en el ANEXO VII de este Documento se identifica una determinada oferta con valores anormales o desproporcionados, en aplicación del artículo 152 del TRLCSP, la Mesa del Diálogo competitivo solicitará a los Licitadores afectados, por escrito, la información y las justificaciones que considere oportunas en relación con los diferentes componentes de la oferta, solicitud que deberá cumplimentarse ante la Mesa del Diálogo competitivo en el plazo que se otorgue a tal efecto. En concreto, se dará audiencia al Licitador que la haya presentado a fin de que justifique la valoración de la oferta y precise las condiciones de la misma, en particular aquello que se refiera a los siguientes aspectos de la oferta:

- Ahorro que permita el procedimiento de ejecución del Contrato.
- Comparativa de precios de mercado con precios equivalentes.
- Las soluciones técnicas adoptadas y las condiciones excepcionalmente favorables de que dispone para ejecutar la prestación.
- La originalidad de las prestaciones propuestas.

Asimismo, se solicitará asesoramiento técnico del servicio correspondiente.

Una vez recibida la información y las justificaciones solicitadas, la Mesa del Diálogo competitivo acordará su aceptación o no a los efectos de considerar la oferta como posible Adjudicataria o no considerarla.

6.3.5 Clasificación de las ofertas y propuesta de adjudicación

La Mesa del Diálogo competitivo elevará al Órgano de contratación la relación de proposiciones presentadas, y que no hayan sido declaradas desproporcionadas o anormales conforme a lo señalado en el artículo 152 del TRLCSP, clasificadas por orden decreciente, atendiendo a los criterios de adjudicación señalados en el presente Documento (Anexo VII, los cuales se detallaran en el documento de Solución Contractual final), con indicación de las inadmitidas, excluidas o rechazadas. Acompañará a dicha clasificación las actas, los informes realizados y las observaciones que estime pertinentes, así como la propuesta de adjudicación.

En la presente licitación las empresas pueden presentar una propuesta en un solo Lote, en dos o en los tres Lotes, pero una misma empresa, tanto a título individual como cuando se presente junto con otras en UTE, no podrá ser Adjudicataria de los tres Lotes. Todo lo cual conforme a las limitaciones permitidas por la Directiva Comunitaria 2014/24/UE (Artículo 46 y sus Considerandos). En la misma, se indica que los poderes adjudicadores están autorizados a limitar el número de Lotes que puede adjudicarse a cada Licitador. El objetivo es facilitar el acceso a la contratación pública a las pequeñas y medianas empresas en los contratos públicos y aumentar así la competencia (Considerando 78 de la Directiva).

Esta limitación se aplicará de acuerdo con las siguientes condiciones:

- La limitación se extiende a las empresas a título individual incluyendo las del mismo grupo de acuerdo con la definición de grupo de empresas establecida en el art. 42 del Código de Comercio. La limitación también se extiende cuando la empresa se presente junto a otras en UTE.
- En caso de que una empresa sea la única licitadora admitida en uno de los tres Lotes y su propuesta cumpla con todos los requisitos mínimos establecidos en el Documento Descriptivo y en el Documento de Solución Contractual Final, se le adjudicará este Lote y podrá ser Adjudicataria de uno de los otros dos.
- En caso de que una empresa sea la única Licitadora admitida en los tres Lotes no se le aplicará el límite establecido y podrá ser Adjudicataria de los tres Lotes.
- En caso de que no se produzca la circunstancia del punto anterior y sí haya más de una empresa en cada Lote, si una empresa resulta propuesta como Adjudicataria de los tres Lotes se le concederá un plazo de 3 días hábiles para manifestar por escrito a cuál de los Lotes renuncia. En caso de no manifestar su preferencia dentro del plazo indicado, se le adjudicarán dos de los Lotes siguiendo los siguientes criterios:

1) Se le adjudicarán los Lotes (un máximo de dos) en los que haya conseguido una mayor diferencia de puntuación total respecto del segundo clasificado. El otro Lote será adjudicado al Licitador que haya sido clasificado en segunda posición.

2) En caso de que la diferencia de puntuación total respecto al segundo clasificado sea la misma, se le adjudicarán los Lotes (un máximo de dos) en los que haya conseguido una mayor diferencia en el criterio de adjudicación indicado en el Anexo VII de este Documento (Propuesta de prestación de la Due Dilligence y de la fase de transición) respecto del segundo clasificado. El otro Lote será adjudicado al Licitador que haya sido clasificado en segunda posición.

En caso de que los criterios anteriores no sean suficientes para determinar la adjudicación de los Lotes, la Mesa de Contratación propondrá motivadamente la adjudicación que considere más ventajosa para el IMI como organismo gestor de los servicios TIC municipales.

6.3.6 Presentación de la documentación justificativa del cumplimiento de los requisitos previos por el licitador propuesto por la Mesa

El Órgano de contratación deberá ajustarse a la propuesta de adjudicación del Contrato realizada por la Mesa especial de Diálogo competitivo. En caso contrario, el Órgano de contratación deberá motivar su decisión de separarse de la propuesta, procediendo a realizar, en su caso, la clasificación definitiva de las proposiciones.

Antes de la adjudicación definitiva y de conformidad con lo establecido en el artículo 151 del TRLCSP, el Licitador propuesto por la Mesa, deberá presentar la documentación justificativa de las siguientes circunstancias:

1. Hallarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones Tributarias y con la Seguridad Social o bien, autorizar al Órgano de contratación a obtener dicha información de forma directa.
2. Haber constituido la garantía definitiva y los seguros que resultaran necesarios.
3. Haber satisfecho el importe de los anuncios oficiales. Serán de cuenta del Adjudicatario los gastos de publicación de la licitación del Contrato en Diarios y Boletines oficiales, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 75 del RGLCAP.
4. Cualesquiera otros Documentos acreditativos de su aptitud para contratar o de la efectiva disposición de los medios que se hubiesen comprometido a dedicar o adscribir en la ejecución del Contrato.

En el caso de que una empresa extranjera resulte seleccionada como Adjudicataria del Contrato deberá presentar los Documentos señalados en los puntos anteriores de este mismo apartado, con las siguientes particularidades:

- Las empresas extranjeras que no tengan domicilio fiscal en España, deberán presentar, certificación expedida por la autoridad competente del país en que se encuentra establecida, acreditativa de hallarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y que se halla al corriente en el cumplimiento de las obligaciones sociales que se exijan en dicho país. La acreditación habrá de referirse a los últimos doce meses y se presentará traducida al catalán o castellano.
- Que tiene abierta una sucursal con domicilio en España y ha designado nominalmente a los/las apoderados/as o representantes de la misma para sus operaciones.
- Que se encuentra inscrita en el Registro Mercantil, o en el Registro Público que corresponda, al igual que los apoderamientos referidos en el párrafo anterior.

Ello deberá acreditarse en un plazo máximo de 10 días hábiles. De no cumplimentarse adecuadamente en el plazo señalado se entenderá que el Licitador ha retirado su oferta, procediéndose a recabar la misma información del Licitador siguiente por el orden que hayan quedado clasificadas las ofertas (art. 151.1 TRLCSP).

6.3.7 Adjudicación del Contrato

El Órgano de contratación adjudicará el Contrato dentro de los 5 días hábiles a la recepción de la documentación de apartado 6.3.6.

La Resolución por la que se adjudique el Contrato concretará y fijará los términos definitivos del Contrato.

La selección deberá ser motivada y deberá ser adoptada en el plazo máximo de 6 meses a contar desde el día siguiente a la apertura de las ofertas.

De no dictarse resolución de adjudicación del Contrato en el plazo señalado, los Licitadores tendrán derecho a retirar su propuesta y a que se le devuelva o cancele la garantía que hubiese prestado.

El Órgano de contratación podrá, siempre antes de dictar la Resolución de adjudicación del Contrato, renunciar a la celebración del Contrato por razones de interés público debidamente justificadas en el expediente. En caso de haberse producido una infracción no subsanable de las normas de preparación del Contrato o de las reguladoras del procedimiento de adjudicación, el Órgano de contratación podrá desistir del procedimiento de contratación. En ninguno de estos casos se generará ningún tipo de obligación de indemnización por parte del Ayuntamiento de Palma.

6.3.8 Publicidad de la resolución de adjudicación y notificación a los licitadores afectados

La Resolución por la que se adjudique el Contrato se notificará a los Licitadores y, simultáneamente, se publicará en el perfil de contratante.

La notificación se hará por cualquiera de los medios que permiten dejar constancia de su recepción por el destinatario, y deberá contener, en todo caso, la información necesaria que permita al Licitador excluido o Candidato descartado interponer, conforme al artículo 40 del TRLCSP, recurso suficientemente fundado contra la decisión de adjudicación del Contrato.

Será de aplicación a la motivación de la Resolución de adjudicación del Contrato la excepción de confidencialidad contenida en el artículo 153 del TRLCSP.

Tanto en la notificación como en el perfil de contratante se hará constar necesariamente el plazo en que deba procederse a la formalización del Contrato, conforme al artículo 156 del TRLCSP.

7. Formalización: plazo y publicidad

El Adjudicatario queda obligado a suscribir, dentro del plazo de treinta días hábiles a contar desde el siguiente al de la notificación de la adjudicación, el Documento de formalización del Contrato.

Cuando el Adjudicatario sea una unión temporal de empresarios, dentro del mismo plazo y con anterioridad a la firma del Contrato, deberá aportar escritura pública de constitución como tal.

El Contrato podrá formalizarse en escritura pública si así lo solicita el Adjudicatario, corriendo a su cargo los gastos derivados de su otorgamiento. En este caso el Adjudicatario deberá entregar al Ayuntamiento una copia legitimada y una simple del citado Documento en el plazo máximo de un mes desde su formalización.

Si por causa imputable al Adjudicatario no pudiera formalizarse el Contrato dentro del plazo indicado, el Ayuntamiento podrá acordar la resolución del mismo, siendo trámite necesario la audiencia del interesado. En tal supuesto, procederá la indemnización de los daños y perjuicios ocasionados y el Órgano de contratación podrá acordar la incautación de la garantía definitiva que se hubiera prestado.

De la formalización se dará publicidad según lo dispuesto en el artículo 154 TRLCSP.

8. Derechos y obligaciones de las partes

8.1 Condiciones básicas de ejecución del Contrato y responsabilidades del contratista

El contratista será responsable de la calidad técnica de los servicios prestados y trabajos realizados, como también de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del Contrato.

En ningún caso la intervención del Órgano de contratación eximirá al Adjudicatario de su obligación y responsabilidad en la ejecución de las prestaciones a realizar.

El contratista estará obligado a indemnizar por los daños y perjuicios causados a terceros como consecuencia de su actividad, excepto cuando sean ocasionados por consecuencia inmediata y directa de una orden de la Administración.

Si el contratista fuera responsable por el retraso en la ejecución de la prestación del servicio objeto del Contrato, se ajustará a lo dispuesto en el apartado de penalidades de este mismo Documento y a la normativa sobre contratación pública, sin que este retraso pueda implicar en ningún caso la ampliación del plazo del Contrato.

La empresa contratista estará obligada a responder de sus obligaciones laborales, sociales, fiscales y de protección del medio ambiente. En concreto será su exclusiva competencia y riesgo todo lo referente a accidentes de trabajo, normas de seguridad en el puesto de trabajo, previsión y seguridad social, y de cuántas otras disposiciones relacionadas. Además en ningún caso podrá producirse la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos como personal del Órgano contratante.

El contratista también estará obligado a gestionar los permisos, licencias y autorizaciones que sean necesarios para el inicio y ejecución del servicio, salvo que el Órgano contratista establezca lo contrario de forma expresa. Aún con todo, dichas licencias deberán ser siempre titularidad del Instituto Municipal de Innovación.

8.2 Forma de pago

Los pagos se realizarán en mensualidades, previa presentación de factura normalizada por el Adjudicatario y previo informe favorable de realización de los servicios firmado por el responsable o responsables del Lote correspondiente del IMI, como organismo gestor de los servicios TIC municipales, Los pagos se realizarán en mensualidades, previa presentación de factura normalizada por el Adjudicatario y previo informe "técnico detallado de los servicios prestados" y favorable de realización de los servicios firmado por el responsable o responsables del Lote correspondiente del IMI.

8.3 Confidencialidad y propiedad intelectual de los trabajos

El Adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer como consecuencia de la participación en el Diálogo o, en su caso, con ocasión del cumplimiento del Contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrán copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este Documento, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación. En este sentido, el Adjudicatario está obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal y, especialmente, en lo dispuesto por el art. 12 "Acceso a los datos por cuenta de terceros".

El Adjudicatario cederá en exclusiva al IMI todos los derechos de comunicación pública, distribución, transformación y reproducción de los trabajos objeto del Contrato, así como los resultados que se obtengan, sin limitación temporal ni territorial, sobre cualquier soporte, mediante cualquier idioma y para cualquier sistema o modalidad de explotación existente o que pueda existir. El importe de adjudicación incluye la participación que pudiera corresponderles al autor/a en los ingresos de la explotación.

La ejecución del contrato comporta que la propiedad intelectual de todos los programas informáticos y configuración de programas de terceros realizados en el marco del Contrato se cederá al IMI, así como toda la documentación y entregables generada en cualquier fase del Contrato.

8.4 Plan de seguridad y Esquema Nacional de Seguridad

El IMI, como organismo gestor de los servicios TIC municipales, facilitará al contratista su Plan de seguridad y el Esquema Nacional de Seguridad, el cual será de obligado cumplimiento para el mismo. El IMI deberá informar de cualquier cambio que en alguno de los Documentos antes mencionados se pueda producir, para permitir así su cumplimiento.

8.5 Subcontratación

El Adjudicatario podrá subcontratar con terceros la ejecución parcial del Contrato de conformidad con el artículo 227 del TRLCSP.

El importe total de las prestaciones subcontratadas no debe superar el 60% del importe de adjudicación del Contrato.

El Adjudicatario debe presentar una declaración sobre la parte del Contrato que tenga previsto subcontratar, en los términos del artículo 227.2.a de la LCSP.

En todo caso, el Adjudicatario deberá comunicar anticipadamente y por escrito a la Administración la intención de celebrar los sub Contratos, de conformidad con el artículo 227.2.b de la LCSP. Asimismo, deberá presentar una declaración expresa responsable del subcontratista, de no estar incurso en las prohibiciones para contratar con la Administración de acuerdo con el artículo 60 de la LCSP.

Los pagos que el contratista deba realizar a los subcontratistas se ajustarán a lo dispuesto en el artículo 228 del TRLCSP.

El contratista será siempre el único responsable e interlocutor ante el IMI. Los subcontratistas quedarán obligados sólo ante el contratista principal, que asumirá por tanto la responsabilidad de la ejecución del Contrato frente a la Administración.

El subcontratista deberá cumplir con los mismos compromisos que el Adjudicatario, especialmente con los perfiles profesionales y todos los aspectos que se han tenido en cuenta para la admisión al Diálogo competitivo y en los criterios de adjudicación.

En el marco del procedimiento de Diálogo competitivo podrán determinarse límites adicionales a la subcontratación de prestaciones.

8.6 Sucesión en la persona del contratista

En los casos de fusión de empresas en los que participe la sociedad contratista, continuará el Contrato vigente con la entidad absorbente o con la resultante de la fusión, que quedará subrogada en todos los derechos y obligaciones dimanantes del mismo.

Igualmente, en los supuestos de escisión, aportación o transmisión de empresas o ramas de actividad de las mismas, continuará el Contrato con la entidad a la que se atribuya el Contrato, que quedará subrogada en los derechos y obligaciones dimanantes del mismo, siempre que tenga la solvencia exigida al acordarse la adjudicación o que las diversas sociedades beneficiarias de las mencionadas operaciones y, en caso de subsistir, la sociedad de la que provengan el patrimonio, empresas o ramas segregadas, se responsabilicen solidariamente con aquélla de la ejecución del Contrato.

Si no pudiese producirse la subrogación por no reunir la entidad a la que se atribuya el Contrato las condiciones de solvencia necesarias se resolverá el Contrato, considerándose a todos los efectos como un supuesto de resolución por culpa del Adjudicatario. La comunicación de estas situaciones es obligatoria por parte del Adjudicatario y deberá hacerse en el menor tiempo posible.

9. Ejecución y programa de los trabajos

El Programa de los trabajos a realizar, será el que se obtenga como resultado de las sesiones de Diálogo realizadas y se concretará en el Contrato de cada uno de los Lotes.

10. Penalizaciones

Cuando el contratista, por causas imputables al mismo, hubiere incurrido en demora respecto al cumplimiento del plazo total del Contrato, la Administración podrá optar indistintamente, por la

resolución del Contrato, con pérdida, en su caso, de la garantía constituida, o por la imposición de las penalidades diarias en la proporción de 2 euros por cada 1.000 euros del precio del Contrato, o por las penalidades que se hayan establecido en el ANEXO I de este Documento, Programa funcional.

Cada vez que las penalidades por demora alcancen un múltiplo del 5% del precio del Contrato, el Órgano de contratación estará facultado para resolverlo o para acordar la continuidad de su ejecución con imposición de nuevas penalidades.

Esta misma facultad tendrá la Administración respecto al incumplimiento del contratista de los plazos parciales o cuando la demora en el cumplimiento de aquéllos haga presumir razonablemente la imposibilidad del cumplimiento del plazo total.

La imposición de penalidad no excluye la indemnización a que pueda tener derecho la Administración por los daños y perjuicios ocasionados por el retraso imputable al contratista.

La constitución en mora del contratista no requerirá intimación previa por parte de la Administración.

Si hay retraso en el cumplimiento de los plazos por causas no imputables al contratista, la Administración podrá, a petición de éste o de oficio, conceder la prórroga adecuada, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 213.2 de la LCSP.

En caso de que el contratista realizara defectuosamente el objeto del Contrato, o incumpliera el compromiso de dedicar o adscribir a la ejecución del Contrato los medios personales o materiales suficientes para ello, a que se refiere el ANEXO I de este Documento, Programa funcional, el Órgano de contratación podrá optar por resolver el Contrato con incautación de la garantía constituida, o bien imponer una penalización económica proporcional a la gravedad del incumplimiento, en una cuantía que podrá alcanzar el 10% del presupuesto del Contrato.

Cuando el incumplimiento o el cumplimiento defectuoso de la prestación afecte características que se hayan tenido en cuenta para definir los criterios de adjudicación, el Órgano de contratación puede, de conformidad con el artículo 150.6 de la LCSP, establecer penalidades o atribuir a la puntual observancia de estas características el carácter de obligación contractual esencial a los efectos del artículo 223.f de la LCSP. Se estará a lo indicado en el ANEXO I del presente Documento, Programa funcional (apartados de Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones).

Cuando el contratista, por causas imputables al mismo, hubiere incumplido la ejecución parcial de las prestaciones definidas en el Contrato, el Órgano de contratación podrá optar, indistintamente, por su resolución o por imponer las penalidades previstas en el ANEXO I del presente Documento, Programa funcional (apartados de Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones).

En el ANEXO I del presente Documento, Programa funcional (apartados de Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones), describe las penalidades que se deberán imponer por incumplimiento de los indicadores de nivel de servicio. En concreto, se detallarán los indicadores relativos a la disponibilidad de los servicios de infraestructuras de sistemas, a las condiciones particulares de servicio de cada Lote y los relativos al Acuerdo de Nivel de Servicio.

11. Jurisdicción Competente

Los Juzgados y Tribunales del orden jurisdiccional contencioso administrativo serán los competentes para resolver las cuestiones litigiosas que surjan entre las partes relativas a la preparación, adjudicación, efectos, cumplimiento y extinción del presente Contrato.

El Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales es el competente para resolver el recurso especial en materia de contratación que podría plantearse conforme a lo dispuesto en los artículos 40 y siguientes del TRLCSP, sin perjuicio de lo señalado en los artículos 37 a 39 de este texto normativo.

12. Fin del Contrato

12.1 Cumplimiento del Contrato

El Contrato se entenderá cumplido por el contratista cuando éste haya realizado la totalidad de su objeto, de conformidad con lo establecido en este Documento descriptivo, en sus anexos y en la Solución Contractual definitiva de conclusiones del Diálogo competitivo. La conformidad de Órgano

contratante se hará constar de forma expresa en el plazo de un mes de haberse realizado la entrega del objeto del Contrato. En su caso, se comunicará a la Intervención el día del acto de entrega, para la asistencia en sus funciones de comprobación de la Inversión.

Si los servicios no se encuentran en condiciones de ser recibidos, se dejará constancia expresa de tal circunstancia y se darán las instrucciones precisas al contratista para que subsane los defectos observados, o una nueva ejecución de acuerdo con lo que se haya pactado. Si pese a ello, los trabajos efectuados no se adecuan a la prestación contratada, como consecuencia de vicios o defectos imputables al contratista, el Órgano contratante podrá rechazarla, quedando exenta de la obligación de pago, y teniendo derecho, en su caso, a la recuperación del precio satisfecho hasta entonces.

Podrá realizarse recepción parcial de las partes del Contrato susceptibles de ser ejecutadas por fases y de ser utilizadas de forma separada o independiente.

En el plazo de un mes, a contar desde la fecha del acta de recepción o conformidad, deberá acordarse y ser notificada al contratista la liquidación correspondiente del Contrato y abonársele, en su caso, el saldo que resulte.

12.2 Resolución y extinción del Contrato

Además de los supuestos de cumplimiento, el Contrato se extinguirá por su resolución, acordada por la concurrencia de alguna de las causas previstas en los artículos 223 y 308 de la LCSP dando lugar a los efectos previstos en los artículos 225 y 309 del TRLCSP.

En los casos en que se exija el deber de guardar sigilo, producirá igualmente la resolución del Contrato, el incumplimiento por el contratista la obligación de guardar sigilo a que se refiere la cláusula 24.7, respecto a los datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del Contrato y hayan llegado a su conocimiento con ocasión del mismo.

Al extinguirse los Contratos de servicios, no se podrán consolidar en ningún caso las personas que hayan realizado los trabajos objeto del Contrato como personal de la Administración contratante.

12.3 Plazo de garantía

El objeto del Contrato quedará sujeto al plazo igual a la duración del Contrato o lo que, en su caso, se haya establecido en el Contrato por mejora del Adjudicatario, a contar desde de la fecha de recepción o conformidad del trabajo, plazo durante el cual el Órgano contratante podrá comprobar que el trabajo realizado se ajusta a lo contratado y a lo estipulado en este Documento descriptivo, en sus anexos y en la Solución Contractual definitiva de conclusiones del Diálogo competitivo.

Durante el periodo de garantía, el contratista estará obligado a subsanar, a su costa, todas las deficiencias que se puedan observar en lo ejecutado, con independencia de las consecuencias que se puedan derivar de las responsabilidades en que haya podido incurrir, de acuerdo con lo establecido en este Documento y el artículo 305 de la LCSP.

12.4 Devolución o cancelación de la garantía definitiva

Cumplidas por el contratista las obligaciones derivadas del Contrato, si no hay responsabilidades que hayan de ejercitarse sobre la garantía definitiva, y transcurrido el periodo de garantía, en su caso, se dictará acuerdo de devolución o cancelación, con el informe previo favorable del responsable del Contrato o de quien ejerza la dirección del Contrato.

En el supuesto de recepción parcial se autorizará la devolución o cancelación de la parte proporcional de la garantía, previa solicitud del contratista.

Transcurrido el plazo de un año desde la fecha de terminación del Contrato sin que la recepción formal hubiere tenido lugar por causas no imputables al contratista, se procederá, sin más demora, a la devolución o cancelación de las garantías, siempre que no se hayan producido las responsabilidades a que se refiere el artículo 100 de la LCSP. Cuando el importe del Contrato sea inferior a 100.000 euros, el plazo se reducirá a seis meses.

Las garantías se devolverán y cancelarán siguiendo los trámites de solicitud de informes al técnico director de la obra, a la Intervención Municipal y el Servicio de Responsabilidad Patrimonial; anuncio en el perfil contratante, y, si no hay ninguna reclamación pendiente, acuerdo del Órgano de contratación de devolución de la fianza definitiva.

ANEXO I. Programa funcional

Documento que se presenta adjunto.

La composición del Programa funcional es:

- Parte común a todos los Lotes Integrantes en esta licitación.
- Parte específica para cada uno de Lotes, los cuales se presentan como anexos del Programa funcional.

Ajuntament de Palma
Intervenció
.....
INFORMAT

ANEXO II. Aspectos sujetos a Diálogo competitivo

A continuación se presentan el conjunto de cuestiones estratégicas sobre las que el Ayuntamiento de Palma considera de especial interés elevar a Diálogo a fin de conocer las soluciones, propuestas por los Candidatos, susceptibles de satisfacer sus necesidades.

Una vez los Candidatos hayan sido seleccionados por la Mesa especial de Diálogo, tal y como se desarrolla en el apartado 6.1.4 del Documento descriptivo, los mismos serán considerados como Licitadores y deberán presentar, en el plazo establecido, su Propuesta de Solución inicial.

La Propuesta de Solución inicial deberá recoger las soluciones que estimen oportunas los Licitadores sobre los aspectos que se detallan en este ANEXO II y, sobre dicha Propuesta, se fundamentarán las sesiones de Diálogo.

La finalidad del Diálogo, es determinar y definir los medios más adecuados para satisfacer las necesidades de los servicios TIC del Ayuntamiento de Palma gestionados por el IMI. Dichas soluciones ayudarán al Órgano de contratación a elaborar el Documento de Solución Contractual final sobre el que los Licitadores presentarán, finalmente, su oferta.

Aquí se describen los aspectos sujetos a Diálogo de la presente licitación. Los mismos se enmarcan en dos grandes ámbitos, específicos y generales, la solución de los cuales influirá en la configuración final de los Lotes:

- Aspectos específicos de cada Lote: cuestiones concretas del objeto de cada Lote, que buscan conocer los medios técnicos más aptos para satisfacer las necesidades y objetivos del IMI como organismo gestor de los servicios TIC municipales.
- Aspectos generales de la licitación: cuestiones que por su magnitud implican a más de un Lote, puesto que tienen como objetivo conocer la mejor forma de la configuración final de los mismos. La solución o soluciones adoptadas tras el Diálogo sobre estos puntos repercutirán en más de un Lote.

  Debido a la obsolescencia del Host, una de las grandes inquietudes en la actualidad del IMI, como organismo gestor de los servicios TIC municipales, es adoptar la mejor solución en relación al mantenimiento de la infraestructura Host S/390 (Sistemas, explotación y comunicaciones). Es por ello que, de forma conjunta con el equipo técnico del IMI, se ha decidido apostar por la migración de todas las aplicaciones que en él residen a otro entrono tecnológico. Con el objetivo de valorar diferentes opciones y soluciones, se ha decidido someter este punto a Diálogo tanto con los Licitadores del Lote 2 como con los del Lote 3. A partir y gracias a todas las soluciones aportadas en este ámbito por los conocedores del sector, la Mesa Especial de Diálogo decidirá dónde cabe incluir las tareas tanto de mantenimiento de la infraestructura Host S/390 (Sistemas, explotación y comunicaciones) como de migración, en el Lote 2 o en el Lote 3. Además, el IMI se reserva la facultad de extraer el mantenimiento de la infraestructura Host de la presente licitación, si, fruto del Diálogo, se considerara que, por su especial relevancia, requiere una licitación aparte. La decisión que adopte la Mesa al finalizar las sesiones comportará el correspondiente ajuste en el contenido y en el precio de los Lotes.

Con todo ello, se busca fomentar la participación en este proceso de Diálogo a todas las empresas interesadas, dando cumplimiento al artículo 13 de la Instrucción del Ayuntamiento de Palma para una contratación pública con responsabilidad social, medioambiental y lingüística aprobada el 5 de octubre de 2016, sobre el acceso de las pequeñas y medianas empresas a la contratación pública.

1. Lote 1: Soporte al Centro de Atención a Usuarios y mantenimiento del puesto de trabajo

Los aspectos sujetos a Diálogo competitivo de este Lote son los siguientes:

Ajuntament de Palma
Intervenció
.....
INFORMAT

1.1 Plan de modernización de la microinformática:

- *Contexto:*

  Actualmente, el parque de equipos informáticos municipal está obsoleto y es necesario una modernización que permita a sus usuarios desempeñar sus funciones y actividades diarias de forma eficiente y productiva. Por ello, el Órgano de contratación considera necesario proceder a una mejora de los equipos informáticos y de sus periféricos y, con este fin, previamente requiere decidir cuál es la mejor estrategia para la modernización de las infraestructuras físicas.

- *Objetivo del Diálogo:*

  Los Licitadores deberán proponer al Órgano de contratación la solución o soluciones estratégicas que consideren oportunas para la modernización y renovación de equipos informáticos y sus periféricos. Para lo cual deberán presentar experiencias y metodologías que permitan llevar a cabo la modernización de los equipos, sin que ello afecte a la continuidad del servicio. Además deberán respetarse criterios necesarios como la neutralidad tecnológica, la movilidad de los empleados y la sostenibilidad en el tiempo de la solución.

- *Documentación requerida:*
  - Estrategia de modernización y renovación de terminales:
    - Planes de renting de equipos.
    - Renovación de equipos a través de compra de equipos.
    - Virtualización de puestos de trabajo.
  - Coste de los servicios de forma individual o por catálogo de servicios.
  - Licencias y programas asociados a los equipos.
  - Políticas de conservación de equipos y sostenibilidad medioambiental.
  - Plazo estimado en tiempo para proceder con una modernización de equipos.
  - Herramientas colaborativas para la gestión de los nuevos equipos.
  - Políticas de seguridad.
  - Acciones para la mejora del uso de los equipos por parte de los usuarios.
  - Otros aspectos que puedan ser considerados en este apartado.

1.2 Estrategia de programas informáticos básicos:

- *Contexto:*

  En los últimos años, el IMI, como organismo gestor de los servicios TIC municipales, se ha visto impedido para poder proceder a la renovación de licencias y la migración a versiones superiores de sistemas operativos, ofimática, antivirus, etc. Por ello, considera necesario elevar a Diálogo este punto, buscando así conocer las principales tendencias en cuanto a las soluciones informáticas básicas que pueden instalarse en los equipos informáticos de la Administración.

- *Objetivo del Diálogo:*

  Los Licitadores deberán proponer al Órgano de contratación la solución o soluciones estratégicas que consideren oportunas para la modernización y renovación de licencias y programas informáticos básicos para los equipos informáticos de la Administración. Para lo cual, deberán presentar experiencias y metodologías que permitan llevarlo a cabo, sin que ello afecte a la continuidad del servicio. Además deberán respetarse criterios necesarios como la neutralidad tecnológica, la movilidad de los empleados y la sostenibilidad en el tiempo de la solución.

- *Documentación requerida:*

- Tipos de sistemas operativos. Relación con programas ofimáticos y antivirus.
- Modelo de catálogo de las diferentes soluciones ofimáticas del mercado.
- Modelo de catálogo de las diferentes soluciones de antivirus del mercado.
- Coste de los productos incluidos en los catálogos detallados.
- Plan de migración de los programas informáticos. Plazos temporales para la migración o renovación de los programas.
- Plan de gestión del cambio para la migración de estos productos informáticos.
- Plan de formación a usuarios finales.
- Políticas de renovación y mantenimiento de licencias.
- Sostenibilidad en el tiempo de la solución propuesta.
- Ejemplo de maqueta de programas estándar para el IMI.

1.3 Herramienta CMDB

- *Contexto:*

  En la actualidad, el IMI, como organismo gestor de los servicios TIC municipales, no dispone de una herramienta de CMDB. La misma se considera podría ayudar al organismo al control y gobierno de los servicios, permitiéndole conocer la situación actual de forma rápida y sencilla.

- *Objetivo del Diálogo:*

  Los Licitadores deberán indicar qué requerimientos debería de contemplar una herramienta de CMDB a implantar en el IMI que responda a sus necesidades como organismo gestor de los servicios TIC municipales. Asimismo, es necesario valorar la integración de esta herramienta dentro del conjunto de herramientas actuales del IMI así como su mantenimiento y gestión. Es necesario que la misma permita que sea administrable y alimentable por los Adjudicatarios de todos los Lotes.

  La implantación de la herramienta es requerimiento del Lote 3.

- *Documentación requerida:*
  - Plazo máximo temporal para realizar la implantación de la herramienta.
  - Plan de formación para el personal técnico del IMI.
  - Coste orientativo para la ejecución de esta tarea.
  - Recursos humanos necesarios, equipo de trabajo. Perfil de los puestos y posibles certificaciones.
  - Tecnologías utilizadas para realizar esta tarea.
  - Coste de licencias.
  - Requerimientos mínimos que garanticen cubrir las necesidades del IMI en materia de gestión de activos.

2. Lote 2: Mantenimiento correctivo y evolutivo de las aplicaciones y soluciones de negocio

Los aspectos sujetos a Diálogo competitivo del Lote son los siguientes:

2.1 Plan de migración de las aplicaciones

- *Contexto:*

Actualmente el IMI, como organismo gestor de los servicios TIC municipales, cuenta con un conjunto de aplicaciones que están mantenidas sobre diversas tecnologías. Para dar cumplimiento a los principios de calidad de la información y normalización tecnológica, el Órgano de contratación requiere que los Licitadores planteen soluciones que satisfagan las necesidades y principios del organismo. Para tal fin, se solicita que los Licitadores planteen las tecnologías que consideren oportunas.

Es necesario que este nuevo entorno, sea más abierto y garantice su mantenimiento y evolución en los próximos años, todo ello sin que las prestaciones de las aplicaciones sean menores que las actuales o que implique una experiencia inferior para el usuario.

- *Objetivo del Diálogo:*

  Considerando la tabla de entornos tecnológicos del IMI (apartado 3 "objeto del Lote 2" de este ANEXO) se eleva a Diálogo competitivo el alcance de la migración, el cual deberá, necesariamente, incluir la migración del entorno Host S/390 hasta que se alcance con ello su cierre, además deberá indicar el entorno destino de la misma. Asimismo, se requiere plantear la viabilidad de un plan de migración de los otros entornos tecnológicos de los que dispone el IMI, atendiendo a los factores condicionantes indicados en la misma tabla.

  Las soluciones planteadas por los Licitadores, deberán responder a los principios de calidad de la información y normalización tecnológica.

  Las soluciones planteadas por los Licitadores, deberán responder a los principios de calidad de la información y normalización tecnológica.

  Destacar que la migración de las aplicaciones del Host S/390 y el mantenimiento de dicho entorno, se eleva a Diálogo tanto con los Licitadores del Lote 2 como del Lote 3.

- *Documentación requerida:*

  El Licitador presentará:

  - Valoración de la idoneidad de este aspecto en este Lote, es decir, propuesta de migración exhaustiva por tecnología y momento estimado en el que se anulará el Mainframe y cómo se va a mantener éste hasta ese momento.
  - Relación de entornos tecnológicos englobados en su propuesta.
  - Tecnología destino a la cual se va a migrar cada entorno tecnológico (atendiendo al principio de normalización tecnológica).
  - Calendario de ejecución para cada entorno tecnológico.
  - Coste orientativo para la ejecución de esta fase.
  - Recursos humanos necesarios, equipo de trabajo. Perfil de los puestos y posibles certificaciones.
  - Herramientas de soporte o gestión del servicio necesarias para la ejecución de la migración.

2.2 Plan de migración de Local web

- *Contexto:*

  El IMI, como organismo gestor de los servicios TIC municipales, considera necesario elevar a Diálogo competitivo la migración de datos y la renovación de la actual plataforma web que permite el desarrollo de los Portales y sub Portales municipales. Con ello, se pretende desarrollar una estrategia de posicionamiento web para el ciudadano y el empleado público, garantizando una mejora en la relación a través de la red con los mismos.

- *Objetivo del Diálogo:*

  Se solicita a los Licitadores propongan soluciones sobre cómo deberán ser requeridos los servicios para el desarrollo de una nueva plataforma web que permita la adaptación sobre

este modelo, con el objetivo de modernizar la capa web de los Portales y sub Portales municipales involucrados en la presente licitación.

- *Documentación requerida:*
  - Plazo máximo temporal para realizar la migración de los datos y de la plataforma de desarrollo web actual hacia un nuevo entorno.
  - Tipos de entornos de tecnologías y protocolos abiertos y sostenibles, permitiendo modificaciones y mejoras futuras de proyecto.
  - Coste orientativo para la ejecución de esta fase.
  - Recursos humanos necesarios, equipo de trabajo. Perfil de los puestos y posibles certificaciones.
  - Tecnologías utilizadas para realizar la migración de datos y la actualización del gestor de contenidos.
  - Metodología de atención y corrección de incidencias que puedan darse en las aplicaciones originales mientras se está realizando la migración a un nuevo entorno.
  - Herramientas de soporte o gestión del servicio necesarias para la ejecución de la migración.
  - Coste de licencias del nuevo entorno.
  - Mantenimiento de app's.
  - Previsión del espacio en servidores para recursos (Imágenes, Documentos, multimedia, etc.).

3. Lote 3: Mantenimiento y evolución de los sistemas y CPD

Los aspectos sujetos a Diálogo competitivo de este Lote son los siguientes:

3.1 Plan de migración de las aplicaciones del Host

- *Contexto:*

  Actualmente el IMI, como organismo gestor de los servicios TIC municipales, cuenta con un conjunto de aplicaciones que están mantenidas sobre el Host S/390. El detalle de estas aplicaciones se especifica en el Anexo II del Programa funcional apartado 4.3, migración de aplicaciones. Las mismas están siendo migradas hacia otro entorno, Oracle Forms (para la capa de presentación) y PL/SQL (para la lógica de negocio).

  El IMI debe proceder a la migración de estas aplicaciones hacia otro entorno tecnológico. Un entorno que sea más abierto y que garantice su mantenimiento y evolución en los próximos años, todo ello sin que las prestaciones de estas aplicaciones sean menores que las actuales o que implique una experiencia inferior al usuario.

  Así pues, se requiere que los Licitadores planteen solución o soluciones a la migración de las aplicaciones del Host S/390, para lo que deberá proponer las tecnologías que considere oportunas. Las soluciones planteadas por los Licitadores, deberán responder a los principios de calidad de la información y normalización tecnológica.

- *Objetivo del Diálogo:*

  Habiendo decidido el IMI y todo su equipo técnico como organismo gestor de los servicios TIC municipales, la necesidad de migración de las aplicaciones del Host S/390, lo cual permitirá el cierre del Mainframe, se requiere a los Licitadores la solución o soluciones estratégicas que consideren oportunas para tal fin. El plan de migración propuesto deberá garantizar la continuidad del negocio actual. Por ello, el Órgano de contratación requiere conocer qué estrategia y metodología se deberá llevar a fin de migrar los sistemas /

Ajuntament de Palma
Intervenció
INFORMAT

aplicaciones actuales a otra infraestructura física / virtual y hacia otra plataforma de desarrollo de aplicaciones, en función de la solución tecnológica.

- *Documentación requerida:*

  El Licitador presentará:

  - Valoración de la idoneidad de este aspecto en este Lote, es decir, propuesta de migración del Host S/390 y momento estimado en el que se anulará el Mainframe y cómo se va a mantener éste hasta ese momento.
  - Tecnología destino a la cual se va a migrar (si se continua con Forms o a otros entornos), tecnologías utilizadas para realizar la migración.
  - Plazo máximo temporal para realizar la migración de la arquitectura de sistemas y de las aplicaciones actuales hacia un nuevo entorno.
  - Tipos de entornos, de desarrollo de aplicaciones, abiertos y sostenibles.
  - Porcentaje de virtualización de sistemas.
  - Coste orientativo para la ejecución de esta fase.
  - Recursos humanos necesarios, equipo de trabajo. Perfil de los puestos y posibles certificaciones.
  - Herramientas de soporte o gestión del servicio necesarias para la ejecución de la migración.

3.2 Plan de migración de la arquitectura de sistemas

- *Contexto:*

  La actual infraestructura en materia de CPDs es mantenida por un tercero y se encuentra alojada en las instalaciones de este proveedor externo. El IMI, como organismo gestor de los servicios TIC municipales, debe establecer una estrategia para la migración de esta infraestructura en caso de cambio de proveedor dentro del Lote 3 respetando los servicios actuales y garantizando la continuidad del negocio para que los usuarios finales no se vean afectados.

- *Objetivo del Diálogo:*

  Los Licitadores deberán proponer al Órgano de contratación la solución o soluciones estratégicas que consideren oportunas acerca del plan de migración de CPDs que permita garantizar la continuidad del negocio actual en caso de cambio de proveedor. En este sentido el IMI pretende conocer qué estrategia / metodología principalmente se puede requerir de cara a migrar los sistemas actuales a otra infraestructura física / virtual de otro proveedor con independencia de la solución tecnológica final.

- *Documentación requerida al proveedor participante en el Diálogo competitivo:*

  - Plazo máximo temporal para realizar la migración de la arquitectura de sistemas actual hacia un nuevo entorno de sistemas.
  - Porcentaje de virtualización de sistemas.
  - Coste orientativo para la ejecución de esta fase.
  - Recursos humanos necesarios, equipo de trabajo. Perfil de los puestos y posibles certificaciones.
  - Tecnologías utilizadas para realizar la migración.
  - Herramientas de soporte o gestión del servicio necesarias para la ejecución de la migración.

Ajuntament de Palma
Intervenció

3.3 Catálogo de servicios

- *Contexto:*

  El IMI como organismo gestor de los servicios TIC municipales, considera necesario elevar a Diálogo las posibles alternativas en cuanto a prestación de servicios que se requiere en materia de CPD, con el objetivo de que los Licitadores presenten las soluciones que consideren oportunas a fin de satisfacer las necesidades del Órgano de contratación. Se requiere garantizar que durante la vida del proyecto el Órgano de contratación disponga de un abanico de alternativas tecnológicas y el detalle del coste de las mismas, para evitar la dependencia de un único tipo de tecnología cuando se deba realizar cualquier tipo de actuación no prevista dentro del presente Lote 3.

- *Objetivo del Diálogo:*

  Los Licitadores deberán proponer al Órgano de contratación la solución o soluciones estratégicas que consideren oportunas sobre cómo deberá ser requeridos los servicios por catálogo en materia de cloud computing, servicios de hosting, servicios de hosting dedicado, servicios de housing, comunicaciones, etc.

- *Documentación requerida:*

  - Servicios de cloud computing:
    - Posibles servicios de PaaS, IaaS, administración del PaaS y alternativas de almacenamiento.
    - Catálogo de servicios cloud.
    - Tipología o escalado de este catálogo de servicios cloud.
    - Tipo de servicio (entorno, horario de servicio, RTO, disponibilidad y continuidad).
    - Plan de portabilidad de servicios cloud entre proveedores.
    - Catálogo de productos PaaS para prestar servicios de servidores para aplicaciones, servidores para bases de datos, etc.
    - Catálogo de productos Iaas para prestar servicios de servidores para Windows, Linux, etc.
  - Servicios de hosting:
    - Catálogo de productos en maquinaria de servicios de hosting (x86, Unix, etc.).
    - Catálogo de productos para la administración de Sistemas Operativos.
    - Catálogo de productos para la administración de programas informáticos.
  - Servicios de Hosting Dedicado:
    - Catálogo de productos para sistemas críticos.
  - Servicios de Housing:
    - Catálogo de productos de manos remotas.
    - Catálogo de productos para equipamiento que no esté incluida dentro del CPD (Rack, espacio en rack, comunicaciones, Línea eléctrica, consumo eléctrico, etc.).

3.4 Herramienta CMDB

- *Contexto:*

En la actualidad, el IMI, como organismo gestor de los servicios TIC municipales, no dispone de una herramienta de CMDB. La misma se considera podría ayudar al organismo al control y gobierno de los servicios, permitiéndole conocer la situación actual de forma rápida y sencilla.

- *Objetivo del Diálogo:*

  Los Licitadores deberán indicar qué requerimientos debería de contemplar una herramienta de CMDB a implantar en el IMI que responda a sus necesidades. Asimismo, es necesario valorar la integración de esta herramienta dentro del conjunto de herramientas actuales del IMI así como su mantenimiento y gestión. Es necesario que la misma permita que sea administrable y alimentable por los Adjudicatarios de todos los Lotes.

  Es ámbito de este Lote la implantación y mantenimiento de la herramienta.

- *Documentación requerida:*

  - Plazo máximo temporal para realizar la implantación de la herramienta.
  - Plan de formación para el personal técnico del IMI como organismo gestor de los servicios TIC municipales.
  - Coste orientativo para la ejecución de esta tarea.
  - Recursos humanos necesarios, equipo de trabajo. Perfil de los puestos y posibles certificaciones.
  - Tecnologías utilizadas para realizar esta tarea.
  - Coste de licencias.
  - Requerimientos mínimos que garanticen cubrir las necesidades del IMI, como organismo gestor de los servicios TIC municipales, en materia de gestión de activos.

Ajuntament de Palma
Intervenció
.....
INFORMAT

ANEXO III. Modelo. Solicitud de participación

D._____con domicilio en _____, y D.N.I. nº _____en nombre propio o como _____ (señalar las facultades de representación: administrador/a único, apoderado/a...) en representación de la empresa _____con domicilio social en_____, y C.I.F nº _____teléfono_____ y dirección de correo electrónico_____.

EXPONE:

1. Que la entidad indicada está interesada en participar en el procedimiento de Diálogo competitivo para la definición del Contrato de prestación de servicios TIC del Ayuntamiento de Palma.

2. Que conociendo el correspondiente Documento Descriptivo y demás documentación que debe regir el procedimiento, la entidad asume y acata en su totalidad sin salvedad alguna.

DECLARA:

1. Que solicita su participación formal en dicho procedimiento.

2. Que nombra representante o apoderado único con poderes bastantes para ejercitar los derechos y cumplir las obligaciones que del procedimiento de Diálogo competitivo se deriven hasta la finalización del mismo a D_____D.N.I. y domicilio en _____CP_____.

En_____, a ____ de _____ de 2016

Nombre apoderado. Firma: Nombre representante empresa. Firma: Sello de la empresa

[En su caso, firma cada una de las empresas licitadoras participantes]

DATOS IDENTIFICATIVOS DE PERSONA DE CONTACTO A EFECTOS DE COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES

Persona de contacto (nombre y apellidos):_____ Dirección: _____

Teléfono 1: _____Teléfono 2_____Nº Fax: _____Dirección de correo electrónico: _____

Ajuntament de Palma
Intervenció
INFORMAT

ANEXO IV. Modelo. Declaración responsable de vigencia de los datos anotados en el registro de contratistas de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares

D/Dª _____

Con NIF nº _____, en nombre proplo o en representación de la empresa _____ _____ inscrita en el Registro de Licitadores con el número _____, en calidad de _____, al objeto de participar en la contratación denominada _____, convocada por el Ayuntamiento de Palma, de acuerdo con lo establecido en Decreto 20/199720/1997, de 7 de febrero, por el que se crea la Junta Consultiva de Contratación Administrativa de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, el Registro de Contratos y el Registro de Contratistas, declara bajo su personal responsabilidad que los datos de esta empresa que constan en el Registro de Licitadores de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares no han sido alterados en ninguna de sus circunstancias y que se corresponden con la certificación del Registro que acompaña a esta declaración.

ANEXO V. Modelo. Declaración no estar incursa en prohibiciones para contratar y compromiso seguro y medios técnicos y humanos

_____con DNI _____, en nombre propio o en representación de la empresa _____ con NIF _____ domicilio en _____,

DECLARO BAJO JURAMENTO:

Que no me encuentro en ninguno de los casos de prohibición, incapacidad e incompatibilidad que determina el artículo 60 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por lo que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del sector público, que a continuación se transcribe:

1. No podrán contratar con el sector público las personas en las que concurra alguna de las circunstancias siguientes:

a) Haber sido condenadas mediante sentencia firme por delitos de asociación ilícita, corrupción en transacciones económicas internacionales, tráfico de influencias, cohecho, fraudes y exacciones ilegales, delitos contra la Hacienda Pública y la Seguridad Social, delitos sociales, malversación, receptación y conductas afines, delitos relativos a la protección del medio ambiente, oa pena de inhabilitación especial para el ejercicio de profesión, oficio, industria o comercio. La prohibición de contratar alcanza a las personas jurídicas cuyos administradores o representantes de las cuales, con su cargo o representación vigentes, estén en la situación mencionada por actuaciones realizadas en nombre o beneficio de dichas personas jurídicas, o en las que se den las condiciones, cualidades o relaciones que requiera la correspondiente figura de delito para ser sujeto activo.

b) Haber solicitado la declaración de concurso, haber sido declaradas insolventes en cualquier procedimiento, hallarse declaradas en concurso, estar sujetos a intervención judicial o haber sido inhabilitadas conforme a la Ley 22/2003, de 9 de julio, Concursal, sin que haya concluido el período de inhabilitación fijado en la sentencia de calificación del concurso.

c) Haber sido sancionadas con carácter firme por infracción grave en materia de disciplina de mercado, en materia profesional o en materia de integración laboral y de igualdad de oportunidades y no discriminación de las personas con discapacidad o por infracciones en materia de prevención de riesgos laborales, de acuerdo con lo dispuesto en el texto refundido de la Ley sobre infracciones y sanciones en el orden social, aprobado por Real decreto legislativo 5/2000, de 4 de agosto, así como la infracción grave prevista en el el artículo 22.2 del mismo, o por infracción muy grave en materia medioambiental, de acuerdo con lo establecido en el Real decreto legislativo 1/2008, de 11 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de evaluación de impacto ambiental de Proyectos; la Ley 22/1988, de 28 de julio, de Costas; la Ley 4/1989, de 27 de marzo, de conservación de los espacios naturales y de la flora y fauna silvestres; la Ley 11/1997, de 24 de abril, de envases y residuos de envases; la Ley 10/1998, de 21 de abril, de residuos; el texto refundido de la Ley de Aguas, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2001, de 20 de julio, y la Ley 16/2002, de 1 de julio, de prevención y control integrados de la contaminación.

d) No hallarse al corriente en cuanto al cumplimiento de las obligaciones tributarias o de la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes, en los términos que reglamentariamente se determinen.

e) Haber incurrido en falsedad al efectuar la declaración responsable a que se refiere el artículo 146.1.c) o al facilitar cualesquiera otros datos relativos a su capacidad y solvencia, o haber incumplido, por causa que le sea imputable, la obligación comunicar la información prevista en el artículo 70.4 y el 330.

f) Estar afectados la persona física o los administradores de la persona jurídica por alguno de los supuestos de la Ley 5/2006, de 10 de abril, de regulación de los conflictos de intereses de los miembros del Gobierno y de los altos cargos de la Administración general del Estado, y de la Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de incompatibilidades del personal al servicio de las administraciones públicas, o tratarse de cualquiera de los cargos electivos regulados en la Ley

orgánica 5/1985, de 19 de junio, del régimen electoral general, en los términos que se establecen.

g) La prohibición afectará a las personas jurídicas en cuyo capital participen, en los términos y cuantías establecidas en la legislación citada, el personal y los altos cargos de cualquier administración pública, así como los cargos electos al servicio de éstas.

h) La prohibición se extiende igualmente, en ambos casos, a los cónyuges, a las personas vinculadas con análoga relación de convivencia afectiva y descendientes de las personas a que se refieren los párrafos anteriores, siempre que, respecto de los últimos, dichas personas ostenten la representación legal.

i) Haber contratado a personas respecto de las que se haya publicado en el Boletín Oficial del Estado el incumplimiento a que se refiere el artículo 18.6 de la Ley 5/2006, de 10 de abril, de regulación de los conflictos de intereses de los miembros del Gobierno y de los altos cargos de la Administración general del Estado, por haber pasado a prestar servicios en empresas o sociedades privadas directamente relacionadas con las competencias del cargo desempeñado durante los dos años siguientes a la fecha de cese en este . La prohibición de contratar se mantendrá durante el tiempo que permanece dentro de la organización de la empresa la persona contratada con el límite máximo de dos años a contar desde el cese como alto cargo.

2. Además de las previstas en el apartado anterior, son circunstancias que impiden a los empresarios contratar con las administraciones públicas las siguientes:

a) Haber dado lugar, por causa de la que hubiesen sido declarados culpables, a la resolución firme de cualquier Contrato suscrito con una administración pública.

b) Haber infringido una prohibición para contratar con cualquiera de las administraciones públicas.

c) Estar afectado por una prohibición de contratar impuesta en virtud de sanción administrativa, de acuerdo con la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, general de subvenciones, o la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

d) Haber retirado indebidamente su proposición o candidatura en un procedimiento de adjudicación o haber imposibilitado la adjudicación definitiva del Contrato a su favor por no cumplir el artículo 151.2 dentro del plazo señalado mediando dolo, culpa o negligencia.

e) Haber incumplido las condiciones especiales de ejecución del Contrato establecidas de acuerdo con el artículo 118, cuando dicho incumplimiento hubiese sido definido en los Documentos o en el Contrato como infracción grave de acuerdo con las disposiciones desarrollo de esta Ley, y se presente fraude, culpa o negligencia en el empresario.

3. Las prohibiciones de Contratos afectan también a las empresas de las que, por las personas que las rigen o de otras circunstancias, pueda presumirse que son continuación o derivan, por transformación, fusión o sucesión, de otras empresas en las que hayan concurrido aquéllas.

ASIMISMO ME COMPROMETO

Que la empresa se encuentra al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias con la Seguridad Social y con el Ayuntamiento de Palma de Mallorca, impuestas por las disposiciones vigentes, así como estar de alta en el impuesto de actividades económicas

Que si resulto titular de la oferta económicamente más ventajosa dedicaré o adscribir a la ejecución del Contrato los medios personales y / o materiales suficientes para ello.

Que si resulto titular de la oferta económicamente más ventajosa aportaré documentación que acredite la cobertura de la responsabilidad civil correspondiente que se indique en el Documento de Solución Contractual final.

Palma, de_____ de___ 2016

Ajuntament de Palma
Intervenció
INFORMAT

ANEXO VI. Composición de la Mesa Especial de Diálogo competitivo

El Órgano de contratación será asistido en el Diálogo competitivo por la Mesa Especial de Diálogo competitivo.

El régimen de funcionamiento de la Mesa de Contratación es el regulado en el TRLCSP y sus disposiciones de desarrollo.
La composición de la Mesa será la siguiente:

- Un Presidente
- Un Secretario
- Cuatro Vocales
- Grupo de personas especialmente cualificadas en la materia sobre la que versa el Diálogo.

Además, a las reuniones de la Mesa podrán incorporarse los funcionarios o asesores especializados que resulten necesarios, los cuales actuarán con voz pero sin voto.

Anexo VII. Criterios de valoración de las ofertas

La selección del Adjudicatario de cada uno de los Lotes de la presente licitación, se realizará de acuerdo con las puntuaciones obtenidas en la valoración de las ofertas presentadas, siendo el Adjudicatario de cada Lote, el Licitador cuya oferta obtenga la mayor puntuación.

Cada licitador, podrá obtener un máximo de 100 puntos, que se obtendrán como resultado de aplicar a las ofertas presentadas los criterios de valoración de la presente licitación. Algunos de ellos, en concreto aquellos referidos a los aspectos sujetos a Diálogo para cada uno de los lotes, se definirán en el Documento de Solución Contractual final, el cual se elaborará a la finalización de las sesiones de Diálogo.

A continuación, se especifica la base ponderada de los criterios de valoración sobre los que se fundamentará el Documento final:

Criterios generales sujetos a valoración técnica (criterios subjetivos): Hasta 49 puntos

Dentro de este grupo de criterios de valoración el Órgano de contratación pretende valorar la propuesta metodológica de cada uno de los proveedores y la adecuación de la misma a las necesidades actuales. Se valorará la metodología, el alcance, dedicación de recursos, entregables y productos finales como aspectos más relevantes.

a) *Comunes para todos los Lotes:*

- **Propuesta de prestación de la Due Dilligence y de la fase de transición:** hasta 10 puntos

  Se otorgará mejor puntuación a aquellas propuestas que presenten una mejor propuesta técnica y una metodología adaptada a los requisitos mínimos establecidos en los apartados correspondientes del Programa funcional de cada uno de los Lotes. Se valorará específicamente:

  - Propuesta técnica que contenga la metodología a llevar a cabo para desarrollar la Due Dilligence el detalle concreto de las tareas a realizar y la metodología a llevar a cabo durante la fase de transición: hasta 7 puntos
  - Matriz de riesgos asociados a las fases de Due Dilligence y transición y propuestas de acción para mitigar estos riesgos y medidas de contingencia: hasta 3 puntos

  Justificación del criterio: una buena propuesta técnica garantizará la efectividad de la solución, permitiendo asegurar la continuidad del servicio así como causar el menor impacto al usuario. Por otro lado, una detección de riesgos precoz en estas fases consideradas tan críticas, así como la estrategia para minimizarlos permitirá gestionar una ejecución del contrato con garantías de éxito.

- **Modelo de relación:** hasta 10 puntos

  Se otorgará mejor puntuación a aquellas propuestas que presenten una mejor propuesta técnica en relación a los siguientes puntos:

  - Grado de detalle en la descripción del modelo organizativo, el modelo de relación y la estructura de comités propuestos: hasta 5 puntos
  - Adecuación al modelo de relación descrito en el documento descriptivo, propuestas de mejora de los mismos y flexibilidad para adaptarse a eventuales cambios en el modelo organizativo: hasta 5 puntos

  Justificación del criterio: una buena propuesta técnica sobre el modelo de relación garantirá la correcta implantación de un nuevo modelo de gestión de proyectos TIC que asegure la adaptación del mismo al modelo organizativo actual o futuro del IMI, como organismo gestor de los servicios TIC municipales, y permita el efectivo seguimiento de los proyectos que se deriven del contrato.

- **Plan de devolución del servicio:** hasta 10 puntos

Se otorgará mejor puntuación a las propuestas que presenten un Plan de Devolución del Servicio que permita la valoración de su viabilidad, coherencia, realismo y estructura organizativa. Concretamente se valorará:

- Metodología y documentación propuesta para la transferencia del conocimiento: hasta 3 puntos
- Metodología que permita la generación, control y gestión de toda la documentación que se produzca durante la vida del contrato: hasta 1 punto
- Mecanismos para asegurar que el traspaso se haga en el tiempo y calidad previstos: hasta 2 puntos
- Recursos comprometidos para la devolución (calidad e idoneidad del equipo propuesto): hasta 2 puntos
- Coherencia integral del Plan de Devolución del Servicio: hasta 2 puntos

Justificación del criterio: un buen Plan de Devolución del Servicio garantizará la continuidad del servicio en caso de cambio de proveedor. Dicho Plan es la garantía para que un usuario no se vea afectado negativamente por un cambio de proveedor y se mantenga la calidad del servicio durante el período de transición de un a otro. Así mismo, un buen Plan de Devolución del Servicio garantizará que la correcta y continua transferencia del conocimiento generado a lo largo del contrato y asegurará el control del mismo por parte del IMI, como organismo gestor de los servicios TIC municipales, una vez se finalice el contrato.

- **Plan de Gestión del cambio:** hasta 2 puntos

  Se otorgará mejor puntuación a las propuestas que presenten un Plan de Gestión del Cambio que garantice la correcta formación tanto de los técnicos como de los usuarios finales y asegure, por tanto, que los cambios implantados en la organización se realizan con éxito. En este sentido, el Órgano de contratación no solo valorará la calidad del plan de formación entregado sino también su alcance.

  - Calidad y alcance del Plan de Comunicación: hasta 1 punto
  - Calidad y alcance del Plan de Formación: hasta 1 punto

  Justificación del criterio: Un buen Plan de gestión del cambio garantizará la correcta implantación del nuevo modelo de prestación de servicios TIC, a nivel interno y externo. Es importante garantizar que tanto los técnicos del IMI, como organismo gestor de los servicios TIC municipales, como los usuarios finales (dependiendo de cada caso) recibirán tanto la comunicación como la formación necesaria para poder adaptarse al nuevo modelo de prestación de servicios.

- **Adecuación de la actividad a los requisitos de seguridad:** hasta 2 puntos

  Se otorgará mejor puntuación a las propuestas que presenten un Plan de Seguridad que garantice la correcta adecuación de las tareas que realice a las políticas de seguridad establecidas por el IMI como organismo gestor de los servicios TIC municipales.

  Justificación del criterio: Un buen Plan de Seguridad garantizará el cumplimiento del servicio con las políticas de seguridad establecidas por el IMI como organismo gestor de los servicios TIC municipales.

b) Específicos de Lote. Hasta 15 puntos

La sujeción de este procedimiento a la realización de las sesiones de Diálogo con los Candidatos, comporta que el Órgano de contratación se vea en la obligación de especificar estos criterios en el Documento de Solución Contractual final, el cual se elaborará al finalizar las sesiones de Diálogo con los Candidatos y a partir de las soluciones por ellos presentadas.

Todo lo cual en base a la normativa relacionada, en concreto a la Directiva 2014/24/UE indica que *"los poderes adjudicadores deben estar autorizados a no cumplir la obligación de indicar la*

ponderación de los criterios de adjudicación en casos debidamente justificados, que deben poder motivar, cuando esa ponderación no pueda establecerse previamente, debido, en particular, a la complejidad del contrato. En estos casos, deben indicar los criterios por orden decreciente de importancia".

Criterios generales sujetos a valoración por fórmula (criterios objetivos): Hasta 51 puntos

Dentro de este grupo de criterios de valoración el Órgano de contratación pretende valorar a través de fórmulas cerradas las propuestas cuantificadas en números por parte de los proveedores.

a) *Comunes para todos los Lotes:*

- Precio: hasta 40 puntos

  Los puntos se otorgarán en función de la siguiente fórmula:

  Ci=P((OL-Oi)/(OL-OB)) donde:*

  - *Ci, es la puntuación en base al criterio precio, asignada a la oferta del licitador i*
  - *P, es la ponderación del criterio precio, que en esta licitación se corresponde con 30 puntos.*
  - *Oi, es el precio ofertado por el licitador i (IVA excluido)*
  - *OB, es el precio más bajo ofertado (IVA excluido)*
  - *OL, es el presupuesto máximo de licitación (IVA excluido)*

  Justificación del criterio: Para valorar las propuestas presentadas se tendrá en cuenta el precio, sin IVA, ofrecido por los licitadores como un criterio directamente vinculado con el objeto del contrato, teniendo en cuenta que los puntos se otorgarán en función de la fórmula anteriormente referenciada.

- **Ampliación del horario presencial:** hasta 1 punto

  Se valorará la mejora en el horario presencial ofertado para cada Lote en relación al exigido en la propuesta de solución contractual final resultante del proceso de Diálogo.

  Justificación del criterio: Se tendrán en cuenta las propuestas de los licitadores que mejoren el horario presencial exigido para cada lote en la solución contractual final. La extensión en el horario presencial, si los licitadores lo proponen, tiene una traducción económica en la medida en que amplía el número de horas presenciales dedicadas al servicio. Así mismo, la mejora en la ampliación del horario presencial garantiza la adecuación del IMI, como organismo gestor de los servicios TIC municipales, a aquellas situaciones anómalas o urgentes que puedan requerir ofrecer servicio fuera del horario laboral establecido y, por lo tanto, asegura en mayor medida la calidad final del servicio.

- **Horas destinadas a la formación:** hasta 3 puntos

  Se valorará la mejora en el número de horas totales destinadas a formación en relación al mínimo exigido en la propuesta de solución contractual final resultante del proceso de Diálogo.

  Justificación del criterio: Se tendrán en cuenta las propuestas de los licitadores que mejoren el número de horas totales destinadas a formación en relación a las exigidas en la propuesta de solución contractual final. La ampliación de las horas de formación, si los licitadores lo proponen, tiene una traducción económica en la medida en que amplía el número de horas dedicadas a formación incluidas en el precio del servicio. Así mismo, tiene especial importancia establecerlo como criterio independiente, debido a que ha representado una de las flaquezas más relevantes en los modelos de gestión anteriores del IMI como organismo gestor de los servicios TIC municipales.

- **Ampliación de la fase de devolución del servicio:** hasta 2 puntos

Se valorarán las mejoras en cuanto a la duración de la fase de devolución del servicio establecida en el apartado 7 del Anexo I. Programa Funcional del Documento Descriptivo. Se valorará:

- Ampliación de un mes: **1** punto
- Ampliación de dos meses: 2 puntos

Justificación del criterio: Se tendrán en cuenta las propuestas de los licitadores que ofrezcan una ampliación en la fase de Devolución del Servicio. Dicha ampliación, si los licitadores la proponen, tiene una traducción económica en la medida en que amplía el plazo dedicado por el proveedor a la devolución del servicio y, por lo tanto, la duplicidad de costes derivada de la coincidencia en el tiempo del adjudicatario de este concurso y el futuro, cuando lo hubiera, no sería a coste del Órgano de contratación. Así mismo, tiene especial importancia establecerlo como criterio independiente, debido a que ha representado una de las flaquezas más relevantes en los modelos de gestión anteriores del IMI como organismo gestor de los servicios TIC municipales.

b) *Específicos de Lote. Hasta 5 puntos*

La sujeción de este procedimiento a la realización de las sesiones de Diálogo con los Candidatos, comporta que el Órgano de contratación se vea en la obligación de especificar estos criterios en el Documento de Solución Contractual final, el cual se elaborará al finalizar las sesiones de Diálogo con los Candidatos y a partir de las soluciones por ellos presentadas.

Todo lo cual en base a la normativa relacionada, en concreto a la Directiva 2014/24/UE indica que *"los poderes adjudicadores deben estar autorizados a no cumplir la obligación de indicar la ponderación de los criterios de adjudicación en casos debidamente justificados, que deben poder motivar, cuando esa ponderación no pueda establecerse previamente, debido, en particular, a la complejidad del contrato. En estos casos, deben indicar los criterios por orden decreciente de importancia"*.

Valor anormalmente bajo o desproporcionado:

Se considerarán, en principio, desproporcionadas o temerarias las ofertas que sean inferiores al presupuesto base de licitación en más de 25 unidades porcentuales.

Circunstancias determinantes de la adjudicación en caso de igualdad de las proposiciones:

A efectos de la solución de empates, y en relación al TRLCSP y a la Instrucción del Ayuntamiento de Palma para una contratación pública con responsabilidad social, medioambiental y lingüística, la propuesta de adjudicación se realizará a favor del Licitador que acredite la circunstancia siguiente en el orden de preferencia indicado:

1º Número de trabajadores con discapacidad superior al 2%.

2º Plan o programa de reciclaje o reutilización de los equipos informáticos.

Ajuntament de Palma
Intervenció
.....
INFORMAT

ANEXO VIII. Modelo. Declaración responsable de cumplir con las obligaciones legales en materia laboral y seguridad social

DECLARACIÓN RESPONSABLE DEL LICITADOR EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

D/Dª _____

Con NIF nº _____, en nombre proplo o en representación de la empresa _____ _____ en su calidad de_____(apoderado / a administrador / a, gerente, .. .), y en referencia a la licitación de servicios de Tecnologías de la información y la Comunicación del Ayuntamiento de Palma de Mallorca.

DECLARA:

- La empresa cumple, en materia de prevención, la normativa vigente.
- Los trabajadores de la empresa han recibido la información y la formación de riesgos del puesto de trabajo.
- Los trabajadores tienen un estado de salud compatible con las tareas a realizar.
- Aportaré la lista de los riesgos específicos que la empresa pueda originar en el desarrollo de la actividad en los centros del Ayuntamiento.
- Informaré al Ayuntamiento sobre los accidentes de trabajo que se produzcan como consecuencia de los riesgos de las actividades concurrentes.
- Comunicaré cualquier situación de emergencia que pueda afectar la salud o la seguridad de los trabajadores de las empresas presentes en el centro de trabajo.
- Aportaré toda la documentación necesaria y suficiente para acreditar todos los puntos anteriores antes de firmar el Contrato.
- Actualizaré esta información cuando se produzcan cambios en las actividades contratadas u otros cambios que sean relevantes a efectos preventivos.
- Sé que la adjudicación quedará sin efecto si no aporte la documentación necesaria o no cumplo la normativa vigente en materia de prevención.

....., ... De ..... de .. ..

Firma:

ANEXO IX. Modelo. Declaración Responsable de cumplimiento de la solvencia

D/Dª _____

Con NIF nº _____, en nombre propio o en representación de la empresa _____ _____ en su calidad de_____(apoderado / a administrador / a, gerente, .. .), y en referencia a la licitación de servicios de Tecnologías de la información y la Comunicación del Ayuntamiento de Palma de Mallorca.

DECLARA:

Que la empresa a la que representa CUMPLE LA SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA requerida para la licitación.

Que la empresa a la que representa CUMPLE LA SOLVENCIA TÉCNICA Y PROFESIONAL requerida para la licitación.

Y en prueba de conformidad de esta declaración, que realiza a _____ (lugar y día), la firma.

Firma del apoderado

_____(Lugar), de__ de_____ 2016

ANEXO X. Modelo. Acreditación de trabajos y perfiles (común para todos los Lotes) para la selección de los Candidatos

D/Dª _____

Con NIF nº _____, en nombre propio o en representación de la empresa _____ _____ en su calidad de_____(apoderado / a administrador / a, gerente, .. .), y en referencia a la licitación de servicios de Tecnologías de la Información y la Comunicación del Ayuntamiento de Palma de Mallorca.

DECLARA

Que dispone de los datos que en estas tablas se detallan y es capaz de acreditarlos tal y como se dispone en este Documento en el apartado 6.1.4:

Experiencia de la empresa o UTE en proyectos similares (máximo 5 puntos):

Proyecto	Importe	Año	Destinatario	Puntuación

Idoneidad y adecuación de los perfiles (máximo 10 puntos):

a) Certificaciones (máximo 5 puntos):

Perfil: Responsable de Proyecto	**Certificación requerida: PMI (Project Management Professional - PMP u otras de PMI)**		
Nombre y apellidos	Sí/No	Identificar cuál	Puntuación
			2 puntos
Perfil: Responsable de servicio o servicios	**Certificación requerida: ITIL Expert v3**		
Nombre y apellidos	Sí/No	Identificar cuál	Puntuación
			2 puntos
Perfil: Técnicos	**Certificación requerida: ITIL Foundation v3**		
Nombre y apellidos:	Sí/No	Identificar cuál	Puntuación
			1 punto

b) Experiencia en proyectos relacionados con el objeto del Lote correspondiente (máximo 5 puntos):

Perfil: Responsable de Proyecto				
Nombre y apellidos				
Nombre del proyecto	Destinatario	Año	Importe	Puntuación
Perfil: Responsable de servicio o servicios				
Nombre y apellidos				
Nombre del proyecto	Destinatario	Año	Importe	Puntuación
Perfil: Técnicos				
Nombre y apellidos				

Nombre del proyecto	Destinatario	Año	Importe	Puntuación

Certificaciones de la empresa (máximo 3 puntos):

Certificaciones	Sí/No	Puntuación
ISO 20000, Sistemas de Gestión de Servicios		
ISO 9001, Sistemas de Gestión de la Calidad		
ISO 27001, Sistemas de gestión de la seguridad de la información		

Criterios sociales y medioambientales (máximo 2 puntos):

Criterios	Sí/No	Puntuación
Número de trabajadores con discapacidad superior al 2 por ciento		
Plan o programa de reciclaje o reutilización de los equipos informáticos		

Puntuación total:_____

Ajuntament de Palma
Intervenció
.....
FISCALITZAT

Anexos al documento descriptivo: programa funcional parte común y lotes

Aprovat per la Junta de Govern de Palma en sessió de dia - 7 JUNY 2017
LA SECRETÀRIA P.a.
Ajuntament de Palma Secretaria Illes Balears

Index II, pàgs 1 a 99 i pàgs 55 a 185 de les 185 del total document.

Ajuntament de Palma
Intervenció
INFORMAT

ANEXO I. Programa funcional

Índice II

1. Introducción 3
1.1 Objeto del Programa funcional 3
1.2 Alcance 3
1.3 Neutralidad tecnológica 3
2. Situación actual 4
2.1 Áreas implicadas en el Contrato 4
2.2 Modelo de relación actual 4
3. Modelo de relación 5
3.1 Estructura de roles y responsabilidades 5
3.2 Estructura de Comités 7
3.3 Herramienta de control del proyecto 9
3.4 Indicadores y reporting de seguimiento del proyecto 9
4. Alcance del Contrato 10
4.1 Lote 1: Soporte al Centro de Atención al Usuario y mantenimiento del puesto de trabajo 10
4.2 Lote 2: Mantenimiento correctivo y evolutivo de las aplicaciones y soluciones de negocio 11
4.3 Lote 3: Mantenimiento y evolución de los sistemas y CPD del IMI 11
5. Objetivos generales del proyecto 12
5.1 Requerimientos generales del mantenimiento correctivo y perfectivo 12
5.2 Requerimientos generales del mantenimiento evolutivo 14
5.3 Acuerdos de Nivel de Servicio 14
5.4 Gestión de la demanda 14
5.5 Gestión del cambio 15
6. Metodología de trabajo 16
6.1 Gestión de la calidad 17
6.2 Productos finales 17
7. Fases del servicio: 19
7.1 Due Diligence 19
7.2 Plan de Transición del servicio 19
7.3 Vida del proyecto, una vez finalizada la transición 20
7.4 Plan de devolución del servicio 20
8. Plazo de ejecución de proyecto 21

9. Transferencia tecnológica y de conocimiento 21

10. Gestión de la documentación generada 21

11. Control de los equipos de trabajo 21

ANEXO I. Lote 1: Soporte al Centro de Atención a Usuarios y mantenimiento del puesto de trabajo 23

ANEXO II. Lote 2 Mantenimiento correctivo y evolutivo de las aplicaciones y soluciones de negocio 56

ANEXO III. Lote 3. Mantenimiento y evolución de los sistemas y CPD del IMI 99

Ajuntament de Palma
Intervenció

1. Introducción

El Instituto Municipal de Innovación (en adelante IMI) es un organismo autónomo administrativo del Ayuntamiento de Palma que tiene como objetivo la gestión y prestación de los servicios de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante TIC) que requieren las instituciones municipales del Ayuntamiento de Palma.

Como tal, debe satisfacer el compromiso del desarrollo de un sistema TIC que sea más cercano, de menor coste, que permita una mayor capacidad de respuesta y abordar una solución en el menor tiempo posible. A fin de cubrir las necesidades del Ayuntamiento de Palma y sus entes dependientes, a los que el IMI presta sus servicios. Todo lo cual debe desarrollarse en base a los siguientes objetivos específicos:

- Disponer de sistemas de información flexibles, que permitan su adaptación al entorno actual y futuro.
- Unificar/Integrar los datos de todos los sistemas de información del Ayuntamiento de Palma, que permita una gestión global/sectorial orientada a la calidad.
- Ayudar a la toma de decisiones gracias a la implantación de mecanismos, que permitan monitorizar la calidad de los servicios que se prestan y los niveles de eficacia y eficiencia de los mismos.

El IMI, en su calidad de responsable de las TIC para el Ayuntamiento de Palma y sus entes dependientes, busca maximizar las oportunidades que le brindan las tecnologías de la información, liderando y desarrollando importantes iniciativas en este terreno que le ayuden a afrontar la asunción de responsabilidades con las mayores garantías posibles, y que posicionen a la Administración Pública como referente en el ámbito de las nuevas tecnologías. Para ello, se propone un nuevo modelo que plantea como reto la normalización, modernización y control bajo los estándares de mercado los activos con los que se prestan los servicios e incluso las metodologías con que se gestionan.

1.1 Objeto del Programa funcional

El Programa funcional adjunto a este Documento como ANEXO I, forma parte de la Documentación contractual y especifica las necesidades técnicas de los proyectos relativos a cada uno de los Lotes.

Asimismo, establece los elementos técnicos mínimos que deben cumplir las ofertas de los Licitadores y sobre los que se desarrollará el Diálogo competitivo.

El contenido del Programa funcional en su versión preliminar actual, irá evolucionando durante el desarrollo de la etapa de Diálogo con los Candidatos que hayan sido seleccionados. En este sentido, el Órgano de contratación podrá efectuar actualizaciones y modificaciones de estos documentos, a medida que vaya definiéndose la solución o las soluciones más convenientes para llevar a cabo el objeto del Contrato.

1.2 Alcance

Constituye el ámbito organizativo de la presente licitación los servicios de apoyo a la gestión de las Tecnologías de la información y la Comunicación que requiere el Ayuntamiento de Palma y sus entes dependientes a los que se presten servicios.

1.3 Neutralidad tecnológica

Este proceso seguirá el principio de neutralidad tecnológica, no estableciendo limitaciones en cuanto a la tecnología o tecnologías a utilizar para prestar los servicios objeto de este Contrato siempre y cuando se satisfagan los requisitos mínimos establecidos y se garanticen la calidad de los mismos.

Ajuntament de Palma
Intervenció
.....
FISCALITZAT

2. Situación actual

El Instituto Municipal de Innovación es un organismo autónomo administrativo del Ayuntamiento de Palma que tiene como objetivo la gestión y prestación de los servicios TIC que requieren las Instituciones municipales del Ayuntamiento de Palma y sus entes dependientes.

Actualmente, la prestación de estos servicios se está realizando de forma integral y están externalizados y gestionados por una sola empresa adjudicataria.

Con la firme voluntad de diversificar la prestación de estos servicios, el presente Contrato está estructurado en tres Lotes:

- Lote 1: Soporte al Centro de Atención al Usuario y mantenimiento del puesto de trabajo.
- Lote 2: Mantenimiento correctivo y evolutivo de las aplicaciones y soluciones de negocio.
- Lote 3: Mantenimiento y evolución de los sistemas y CPD del IMI.

2.1 Áreas implicadas en el Contrato

En este apartado, se presenta de forma breve la estructura actual de dirección y coordinación del IMI, en relación con la prestación de los servicios objeto de este Contrato. Dicha estructura es:

- Gerencia del IMI: se integra en el Área de Economía, Hacienda e Innovación del Ayuntamiento de Palma y tiene las funciones de dirección y coordinación del IMI.
- Área de Informática del IMI:
  - Área de Producción: diseñar, desarrollar y mantener las aplicaciones informáticas que dan servicio a los funcionarios municipales.
  - Área de Nuevos Desarrollos: diseñar, desarrollar y mantener las aplicaciones informáticas que dan servicio a los funcionarios municipales.
  - Área de Sistemas: instalación, administración, mantenimiento y supervisión de los equipos informáticos servidores que son la base del servicio que se ofrece al entorno municipal, así como la implantación de la administración electrónica. El servicio se estructura principalmente en tres ámbitos: administración del mainframe, servidores open y administración de base de datos.
  - Área de Web y Diseño: evaluar, mantener, investigar, diseñar e implementar tecnologías web y multimedia con el fin de mejorar y modernizar los portales web de todo el entorno municipal, para poder dar un mejor servicio al ciudadano. Entre sus funciones destaca la gestión, supervisión y mantenimiento de Portales y Sub Portales municipales, Portales municipales externos y aplicaciones web.
  - Área de Terceros y Access: asistencia a los departamentos municipales y los organismos autónomos en la elaboración de pliegos técnicos o selección y compra de aplicaciones a proveedores externos; desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones informáticas que dan servicio a los departamentos municipales y los organismos autónomos; intermediaria entre el Ayuntamiento y las empresas externas que suministran programas informáticos; soporte en las relaciones entre los técnicos de las empresas proveedoras y los departamentos municipales y organismos autónomos.
  - Área de Soporte al Usuario y Seguridad: soporte a la corporación municipal y al usuario en la resolución de incidencias tanto de hardware cómo de software relacionada con su puesto de trabajo. Se desglosa en las actividades siguientes: Call Center (CAU), Service On site, gestión de usuarios y Seguridad TI.

2.2 Modelo de relación actual

El modelo actual se enmarca en dos ámbitos diferenciados, por un lado el interno y por otro el externo.

- Internamente se realizan Comités de Seguimiento:

Ajuntament de Palma
Intervenció
INFORMAT

- Integrantes: Gerencia del IMI, Coordinador/a de Economía, Hacienda e Innovación y los Jefes de Sección de cada Área del IMI.
- Periodicidad: semanal.

- Externamente se realizan Comités de Seguimiento:
  - Integrantes: Jefes de Sección de cada Área del IMI junto con el Jefe de Proyecto del proveedor actual.
  - Periodicidad: quincenal.

El modelo actual no responde a las nuevas necesidades del IMI. El organismo requiere en la presente licitación establecer los principios básicos e imprescindibles del nuevo modelo de relación, el cual deberá permitir al IMI establecer los correctos sistemas de control sobre los servicios externalizados. El mismo se detalla en el punto siguiente.

3. Modelo de relación

El nuevo modelo de prestación de servicios TIC del IMI, el cual se define en el presente documento, se constituye como un sistema en el cual podrán participar más de un proveedor de servicios. Es por ello que el IMI debe establecer todos aquellos mecanismos de dirección y control que estime oportunos a fin de asegurar el correcto gobierno de los servicios. El IMI es el principal responsable de la realización de todos aquellos trabajos de informática que requieren los servicios y actividades municipales.

El objetivo principal del modelo que aquí se establece permite obtener una visión global y transversal de los proyectos, permitiendo así al IMI el gobierno de los servicios.

Para la consecución de dicho objetivo, este modelo abarca los ámbitos siguientes:

- El modelo de relación entre los diferentes actores implicados:
  - Relación entre los Adjudicatarios responsables de cada uno de los Lotes.
  - Relación entre el Adjudicatario responsable del Lote y el equipo directivo del IMI.
  - Relación entre el equipo de trabajo de cada Lote y los Jefes de Sección del IMI.
- Procesos y herramientas de seguimiento.
- Sistema de indicadores y reporting.

3.1 Estructura de roles y responsabilidades

El modelo de relación define las funciones y responsabilidades del Adjudicatario y del IMI en un marco de actuación común, para asegurar el cumplimiento de las obligaciones de cada una de las partes. El Adjudicatario puede ampliar y mejorar el marco en este documento establecido.

En todo caso, para la correcta ejecución de los servicios que son objeto de la presente licitación, el Adjudicatario de cada Lote deberá contar con una serie de figuras mínimas:

- <u>Responsable de Lote</u>: es la figura que consolidará y aportará al IMI las informaciones que permitan la toma de decisiones operativas y estratégicas a lo largo de la vida del Contrato. Sus principales responsabilidades serán:
  - Establecer los correctos mecanismos de relación con la dirección del IMI.
  - Presentar la factura y el detalle por cada elemento / concepto de los importes facturados, adecuándose a los siguientes criterios:
    - Detalle completo de todos los elementos de coste facturados, identificando las unidades mínimas de coste.
    - Tipificación y codificación de los elementos de coste facturados.

Ajuntament de Palma
Intervenció
.....
INFORMAT

- El formato de codificación y criterios de tipificación se validarán de forma conjunta.

- Responsable de Proyecto: es la figura de referencia para todos los servicios y actuaciones entre el IMI y el Adjudicatario. Esta figura se mantendrá durante toda la vida del Contrato y hasta la devolución del mismo. Sus principales responsabilidades serán:
  - Garantizar la existencia de los mecanismos de relación en su organización para llevar a cabo los acuerdos tomados entre el IMI y el Adjudicatario.
  - Vehicular los posibles cambios que se puedan producir en el alcance o el coste de los servicios que impliquen una modificación contractual.
  - Establecer los correctos mecanismos de relación con los Responsables del Lote del IMI.
- Responsable de servicios: el Adjudicatario asignará un responsable para cada uno de los servicios prestados o para un grupo de servicios, en función de la dimensión de los mismos. Sus principales responsabilidades serán:
  - Gestionar y realizar el seguimiento diario del servicio, así como la resolución de conflictos y redimensionamiento temporal o permanente del mismo.
  - Mantener el registro de la evolución del servicio para, posteriormente, poder elaborar los informes de servicio y justificar el cumplimiento de los ANS.
  - Gestionar, mantener y almacenar correctamente la documentación e informes asociados al servicio.
  - Realizar el seguimiento y control de los recursos asignados al / los servicio / s.
  - Realizar el control de costes, la estimación de esfuerzos y su seguimiento.
  - Analizar cualquier desviación y situaciones de gravedad en la calidad, plazos o alcance del servicio.
  - Asegurar la buena colaboración entre los diferentes Adjudicatarios con quien debe relacionarse con el fin de mejorar el servicio de negocio final.
- Responsable de seguridad, continuidad y contingencia: es la figura responsable de coordinar y controlar las medidas de seguridad que sean aplicables. Sus principales responsabilidades serán:
  - Garantizar y liderar dentro de su organización la correcta implantación de los niveles de seguridad y sus correspondientes medidas (técnicas, organizativas y jurídicas), así como las directrices en materia de seguridad establecidas por el IMI.
  - Garantizar y liderar dentro de su organización la correcta implantación de los planes de continuidad y disponibilidad, tanto de servicios tecnológicos como de negocio, acordados con el IMI.
  - Mantener toda la documentación necesaria relativa a sus funciones y realizar el correcto reporting a la dirección del proyecto.
  - Liderar y realizar todas las auditorías externas que se deban realizar (por ejemplo, LOPD, ENS, VPN, comunicaciones, etc.)
- Responsable de calidad: es la figura responsable de mantener y difundir el plan de calidad. En concreto sus principales responsabilidades serán:
  - Asegurar la existencia de un plan de calidad para los proyectos, servicios y aplicaciones.
  - Mantener toda la documentación necesaria relativa a sus funciones y realizar el correcto reporting a la dirección del proyecto.
  - Verificar la ejecución del control de la calidad.
  - Difundir e informar al resto de la organización sobre las políticas de calidad.

3.2 Estructura de Comités

El modelo de relación se estructura en tres ámbitos interrelacionados: relación entre Adjudicatarios, relación con la directiva del proyecto y la relación con los responsables funcionales. Por otro lado, se dimensiona en tres niveles: estratégico, táctico y operativo.

- Comité de Dirección: máximo foro consultivo y de coordinación donde se toman las decisiones de proyecto a alto nivel.
  - Integrantes:
    - IMI: gerencia y responsable de Lote.
    - Adjudicatario: responsable de proyecto.
  - Objetivos:
    - Realizar el análisis estratégico y planificación de las nuevas fases de proyecto.
    - Principal herramienta del IMI para la toma de decisiones críticas dentro del proyecto.
    - Evaluar los hitos alcanzados y resultados obtenidos en las grandes fases de proyecto.
    - Realizar el seguimiento de la planificación de proyecto a alto nivel.
    - Difundir a alto nivel de los avances del proyecto.
    - Poner en común de otros aspectos a alto nivel que afecten al devenir del proyecto en el IMI y el Ayuntamiento.
    - Evaluar los riesgos de proyecto e identificar las acciones de corrección de riesgos.
  - Documentación:
    - Informe de progreso del Comité de Dirección.
    - Planificación del proyecto o de los proyectos a alto nivel desarrollado por la Dirección del Proyecto.
    - Actas de reuniones de trabajo.
  - Periodicidad: como mínimo será trimestral, y cuando la Dirección del Proyecto lo estime procedente.
- Comité de Seguimiento: foro para el seguimiento del servicio dentro de cada uno de los Lotes objeto de la licitación de forma individualizada.
  - Integrantes:
    - IMI: responsable de Lote y Jefes de Sección.
    - Adjudicatario: responsable de Lote y responsables de servicios.
    - Se podrá admitir otros miembros con carácter permanente o esporádico. La Dirección de proyecto se podrá incorporar cuando se estime oportuno.
  - Objetivos:
    - Priorizar las actividades a programar para la corrección, perfección y finalización de los puntos abiertos.
    - Identificar los puntos pendientes dentro del Lote o servicio.
    - Identificar los responsables encargados de la revisión y finalización de los puntos pendientes identificados en el Comité.

- Realizar el seguimiento de la planificación de proyecto referente al Lote en cuestión.
- Planificar de las siguientes tareas y fases de proyecto.
- Evaluar los hitos alcanzados y resultados obtenidos en fases de proyecto implícitas en cada Lote.
- Evaluar los riesgos de proyecto e identificación de acciones de corrección de riesgos.
- Informar y proponer a la Dirección del Proyecto de las propuestas de evolutivo o nueva demanda que se identifiquen.

o Documentación:

- Informe de progreso del Comité de Seguimiento.
- Listado de puntos pendientes.
- Actas de reuniones.
- Otros informes o documentos de apoyo para la toma de decisiones.

o Periodicidad: al menos mensual o cuando la coordinación del colectivo correspondiente lo estime oportuno.

- Comité de gestión de la demanda: control de los proyectos que se llevan a cabo y gestión de la demanda.

o Integrantes:

- IMI: responsable de la gestión de la demanda y responsables de Lote.
- Adjudicatario: responsable de Lote.

o Documentación: acta de las sesiones.

- Periodicidad: al menos mensual o cuando la coordinación del colectivo correspondiente lo estime oportuno.
- Comité de gestión de la calidad: grupo de trabajo en el que se centralizan todas las tareas a realizar a fin de velar por el correcto desarrollo de los proyectos conforme al marco de calidad pre establecido

o Integrantes:

- IMI: responsable de calidad y responsables de Lote del IMI.
- Adjudicatario: responsable de calidad.

o Documentación: acta de las sesiones.

o Periodicidad: al menos mensual o cuando la coordinación del colectivo correspondiente lo estime oportuno.

- Comité de relación entre los Lotes integrantes: Coordinación transversal de los Lotes del Contrato. En este Comité se establecerán aquellas relaciones y el intercambio de información que sea necesario para la correcta realización de los servicios (ej. Comunicación de nuevas aplicaciones al CAU). El mismo permitirá obtener una gobernanza estratégica al IMI.

o Integrantes:

- IMI: responsables de Lote.
- Adjudicatario: responsables de Lote.

o Documentación: acta de las sesiones.

o Periodicidad: mensual.

- Grupo de trabajo seguridad: Grupo de trabajo en el que se centralizan todas las tareas a realizar a fin de velar por el correcto desarrollo de los proyectos conforme al marco de seguridad pre establecido. Identificar todos los riesgos del proyecto a nivel técnico y operativo, sobre los cuales se deban plantear planes de contingencia o planes de respuesta.
    - Integrantes:
        - IMI: responsable de seguridad y responsables de Lote.
        - Adjudicatario: responsable de seguridad, continuidad y contingencia.
    - Documentación: acta de las sesiones.
    - Periodicidad: al menos mensual o cuando la coordinación del colectivo correspondiente lo estime oportuno.

3.3 Herramienta de control del proyecto

Actualmente el IMI cuenta con el JIRA como herramienta de gestión de proyectos. El JIRA permite el control, la planificación y supervisión de los proyectos, permitiendo a los miembros del equipo el registro de actividades y su posterior seguimiento.

La implantación de la misma es reciente y se está realizando su incorporación a las áreas del IMI de forma escalonada. Es por ello que, a día de hoy, aún no se está aprovechando la total capacidad que ofrece la herramienta. Por lo que el Adjudicatario deberá hacer uso de la herramienta y potenciarla dentro del organismo.

A continuación se detallan las principales funcionalidades del JIRA como herramienta de gestión de proyectos:

- Planificación de los proyectos: gestión de recursos, actividades, tiempos, etc.
- Trabajo colaborativo del equipo:
    - Tablero de Scrum.
    - Tablero de Kanban.
- Gestión de cambios.
- Gestión de peticiones.
- Gestión de problemas.
- Gestión de incidencias.
- Sistema de Tiqueting.
- Generación de informes.

El IMI se reserva el derecho de modificar la herramienta con el previo aviso suficiente para que los proveedores puedan adaptarse. Asimismo el IMI se reserva la posibilidad ampliar el marco de herramientas para el proyecto a través de la Solución contractual final.

El Adjudicatario deberá aportar las herramientas de control del proyecto que considere pertinentes para su correcto desarrollo, teniendo en cuenta la existencia del JIRA por parte del IMI y sus capacidades y también limitaciones.

3.4 Indicadores y reporting de seguimiento del proyecto

Para el control y seguimiento se utilizarán métricas e informes que se presentarán periódicamente. Los mismos representan el mecanismo de seguimiento y evaluación del servicio.

El Adjudicatario es el responsable de generar y entregar los informes y métricas de reporting que se determinen en los diferentes Comités. El Adjudicatario deberá establecer la forma exacta el contenido de estas métricas e informes.

Se remitirá a la Gerencia del IMI y a los Responsables de cada Lote del IMI, la información técnica, funcional y de gestión suficiente como para poder controlar adecuadamente la evolución del servicio. Se requiere que el Adjudicatario defina y proponga el contenido de los Informes, aún con todo, la información mínima a recibir comprenderá:

- Datos completos de las incidencias ocurridas durante el mes anterior, y resúmenes estadísticos que faciliten conocer su evolución en el tiempo y el nivel de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.
- Datos completos sobre incidencias ocurridas en el ámbito de la seguridad y confidencialidad.
- Resúmenes y comentarios respecto a las acciones de mantenimiento correctivo, preventivo y perfectivo realizadas, así como el detalle de trabajos realizados por cada miembro de los equipos designados por los Adjudicatarios de los servicios.
- Informes de seguimiento de la calidad de proceso (según la metodología establecida por el IMI) y de producto (aplicaciones, plataformas, etc.).
- Recomendaciones a tener en cuenta a corto plazo, en base a los momentos del año que se estén aproximando, a los proyectos próximos, y a la experiencia del Adjudicatario en cuanto a carga de trabajo, procesos masivos, o cualquier otra circunstancia no típica.

Toda esta información deberá registrarse correctamente a fin de que se permita la gestión del conocimiento de los servicios prestados, para ello deberá reportarse de forma estándar a partir de lo acordado con el IMI y registrarse y almacenarse correctamente. La gestión del conocimiento se desarrolla en el apartado 5.4 de este Programa funcional.

Adicionalmente IMI podrá pedir de manera excepcional otros informes ad-hoc. La elaboración de los mismos está sujeto a los acuerdo de ANS existentes para las peticiones recurrentes.

4. Alcance del Contrato

De forma introductoria, en este apartado se explica el contenido de cada uno de los Lotes, el detalle de los mismos se explicará en el los ANEXOs de este Programa funcional. Para cada uno de los Lotes, los servicios generales son los siguientes:

4.1 Lote 1: Soporte al Centro de Atención al Usuario y mantenimiento del puesto de trabajo

El objeto del Lote 1 Puesto de Trabajo, es la prestación de un conjunto de servicios que se centran en los siguientes bloques:

- Soporte al equipo actual de primer y segundo nivel del CAU del Área de Soporte Técnico del Servicio y Seguridad TI a los usuarios en materia de sistemas y tecnologías de la información en coordinación con el actual equipo del IMI.
- Soporte a la microinformática de los centros dependientes, incluida la atención técnica in-situ necesaria.
- Adaptación y modernización del programario de los equipos informáticos que sean necesarios para mejorar la productividad de los usuarios finales.

El Adjudicatario para la prestación de los servicios, se integrará en los procesos de gestión y control de los servicios definidos por el IMI que cubren actualmente las actividades más importantes en materia de TI y desarrollará su labor de forma compatible y coordinada con la labor desarrollada en cada caso por los equipos técnicos del IMI, principalmente con el Área de Soporte al Usuario y Seguridad.

En concreto, para este Lote 1 se entiende que de forma global la prestación de servicios por parte del Adjudicatario tiene que conllevar al menos las siguientes actuaciones de forma global:

- Prestar el servicio de CAU desde instalaciones del IMI dotadas con el equipamiento necesario.
- Prestar el servicio de soporte microinformático y asistencia in-situ, destacando que el IMI podrá poner a disposición los técnicos asignados al servicio en aquellos centros y demarcaciones en los

que se precise. Asimismo, el IMI se responsabilizará si fuera necesario de facilitar los espacios físicos y los elementos básicos necesarios para que puedan desarrollar su labor.

- Prestar los servicios de asistencia y mantenimiento sobre los equipos de impresión, licencias de programas informáticos, espacios de red o de almacenamiento o cualquier otro aspecto que pueda ser susceptible de ser gestionado bajo el modelo de puesto de trabajo del IMI.

4.2 Lote 2: Mantenimiento correctivo y evolutivo de las aplicaciones y soluciones de negocio

El objeto es el aprovisionamiento y mantenimiento de aplicaciones para el IMI, dando respuesta a las necesidades de actualización, mejora y evolución de las mismas, dentro de los plazos exigidos y con los niveles de calidad requeridos.

En concreto, para este Lote 2 se entiende que de forma global la prestación de servicios por parte del Adjudicatario tiene que conllevar al menos las siguientes actuaciones:

- Mantenimiento, como mínimo, de las aplicaciones de los siguientes entornos tecnológicos: TAO, SICALWIN, RRHH, LOCALWEB, GTG, GIS y SAP.
- Migración de las aplicaciones obsoletas sobre un entorno nuevo: sobre este punto cabe recordar lo desarrollado en el cuerpo del Documento descriptivo y lo que se especifica en el ANEXO II del mismo sobre aspectos sujetos a Diálogo.

El alcance de los trabajos iniciales que se solicitarán al Adjudicatario del Lote 2, conllevan las siguientes aplicaciones o soluciones:

- Aplicaciones o soluciones de negocio de terceros o fabricantes externos al IMI que requieran ser modernizadas o unificadas.
- Aplicaciones o soluciones de negocio desarrolladas por el IMI y que se encuentran actualmente alojadas en el mainframe. Esto exige al proveedor del Lote 2 el mantenimiento en materia de sistemas del propio mainframe en colaboración con las tareas globales de mantenimiento en materia de sistemas y CPD realizadas por el Lote 3.
- Solución / soluciones tecnológicas que dan soporte a los portales web que mantiene el IMI.
- Licencias implicadas a tal efecto.

Es necesario recalcar por parte del IMI que el conjunto de aplicaciones que actualmente se encuentran en entornos desarrollados y mantenidos por el propio IMI son susceptibles también de ser mantenidas y migradas hacia una nueva plataforma. Este parte quedará destinada a Diálogo competitivo con el objetivo de analizar las posibles propuestas de migración de aplicaciones a estándares de mercado más sostenibles por parte de los proveedores.

En todos los casos, será necesario planificar y realizar la correspondiente formación a los técnicos del IMI o a los usuarios, si aplicase. De forma que se garantice la correcta transferencia de conocimiento.

4.3 Lote 3: Mantenimiento y evolución de los sistemas y CPD del IMI.

Con la finalidad de garantizar la correcta prestación de servicios y la gestión de los mismos junto con los efectivos actuales del Área de Sistemas del IMI, el objeto del Lote 3 es la prestación de un conjunto de servicios que se centran en los siguientes bloques:

- La contratación de la operación y monitorización, la función de gestión técnica de los sistemas de información y de las plataformas tecnológicas existentes en el ámbito del IMI que se consideren objeto de los servicios, incluidos todos aquellos que deban iniciarse o mantenerse en producción para los diferentes grupos de usuarios del Ayuntamiento de Palma sobre los que se presta servicio así como futuros servicios nuevos que sean requeridos durante la duración del Contrato.

- La realización de los servicios de mantenimiento de activos, físico y software, de los equipos informáticos y todo ello según las políticas de mantenimiento y renovación de activos vigentes en el IMI.
- La ejecución de las tareas que se consideren necesarias, entre ellas la migración a nuevas plataformas de sistemas, que permitan evolucionar la arquitectura de sistemas actual del IMI. Esta posible migración de sistemas deberá ser planteada sobre principios de soluciones abiertas de mercado que garanticen al IMI contar con la suficiente competitividad de proveedores en un futuro evitando así ser cautivos de soluciones tecnológicas cerradas y sin evolutivos.
- La confección, mantenimiento e implantación de los Planes de Capacidad y Disponibilidad de las infraestructuras necesarios para asegurar el cumplimiento de los requisitos de garantía que necesita el negocio en estos ámbitos

En concreto, para este Lote 3 se entiende que de forma global la prestación de servicios por parte del Adjudicatario implicará al menos las siguientes actuaciones:

- Gestión de servicios TI, infraestructura y software base. El objetivo es solucionar interrupciones y riesgos sobre los servicios, además de procurar la evolución y la calidad de entrega de los servicios.
- Gestión de Activos y Soporte Especializado. El objetivo es procurar el conocimiento tecnológico y garantizar los soportes y las evoluciones tecnológicas.
- Operación y monitorización. El objetivo es la entrega del servicio a los usuarios según las condiciones pactadas y su supervisión, incluida la información necesaria para la toma de decisión del negocio para asegurar que se cumplen los requisitos de garantía de capacidad y disponibilidad de los servicios.
- Soporte en la migración de aplicaciones del IMI. El objetivo es dar soporte desde el área de sistemas y CPD al equipo técnico del IMI, y del proveedor del Lote 2 si fuera necesario, en las tareas de migración de aplicaciones actuales del IMI hacia una plataforma y lenguaje de desarrollo nuevos. sobre este punto cabe recordar lo desarrollado en el cuerpo del Documento descriptivo y lo que se especifica en el ANEXO II del mismo sobre aspectos sujetos a Diálogo.

5. Objetivos generales del proyecto

La naturaleza de la presente licitación es mantener y evolucionar los servicios tecnológicos descritos en el apartado 4 de este Programa funcional. Esto no evita que, dentro de la prestación de servicios correctivos y evolutivos en los tres Lotes licitados, el IMI no se plantee, apoyándose en la solvencia y asesoramiento técnico de los proveedores, proyectos de modernización tecnológica que impliquen actuaciones críticas durante la prestación de servicios. Estas actuaciones de modernización de infraestructuras, modernización de equipos, migración de sistemas, migración de aplicaciones, etc. serán objeto de Diálogo competitivo.

5.1 Requerimientos generales del mantenimiento correctivo y perfectivo

El objetivo principal del presente proceso es garantizar al IMI la prestación de los servicios de soporte a usuarios y mantenimiento correctivo, evolutivo y perfectivo de los tres Lotes licitados.

El IMI entiende por requerimientos del mantenimiento correctivo y perfectivo de forma general lo siguiente:

- El Adjudicatario se encargará del mantenimiento en operatividad de los sistemas en cuanto a su parametrización y desarrollos realizados a su alrededor, solucionando cualquier mal funcionamiento existente debido a errores en la parametrización, desarrollo o ejecución; contribuyendo al análisis y solución de problemas de acceso o rendimiento; y ejecutando maniobras sobre la información cuando ello sea necesario y esté autorizado por el IMI.

- Estarán incluidas las actuaciones formativas necesarias que sean puntuales y que permitan la reducción de posibles incidencias funcionales derivadas de modos de uso no eficientes por parte de los usuarios.
- Así mismo estará incluida la gestión de incidencias y todas las actuaciones necesarias para resolver problemas incluso si fueron causados por mala operatividad de los usuarios.

La petición de resolución de incidencias se hará desde el IMI mediante la grabación en el JIRA de gestión de incidencias indicando:

- Aplicación afectada.
- Criticidad.
- Descripción de la incidencia.
- Usuario y teléfono de contacto a quien se le ha producido la incidencia.
- Tiempo de resolución de la incidencia.

La resolución y cierre de la incidencia se realizará según los procedimientos establecidos por el IMI, enmarcados siempre dentro de la herramienta JIRA, permitiendo así la trazabilidad de la misma.

- En general el funcionamiento incorrecto de los sistemas o plataformas podrán deberse a distintas causas:
  - Obsolescencia tecnológica.
  - Incompatibilidad de soluciones o versiones.
  - Problemas del software.
  - Problemas causados por una operación errónea en el uso del sistema.
  - Problemas causados por consumos de memoria y CPU excesivos.
  - Complejidad técnica de los programas: actuaciones de refactorización de código u otras similares con el fin de mejorar su mantenibilidad, reducir riesgos en los cambios y crecimiento funcional y del modelo de datos de las aplicaciones.
  - Problemas causados por una intervención externa errónea, por ejemplo desde otras aplicaciones.
- A continuación se mencionan las actividades que deberán ser cubiertas por los servicios que preste el Adjudicatario:
  - Registro de la incidencia en la herramienta de gestión de incidencias del IMI.
  - Análisis-diagnóstico de errores y sus causas.
  - Realización de correcciones derivadas de problemas de software o hardware.
  - Análisis de problemas derivados de malas actuaciones por parte de los usuarios y asesoramiento en su resolución.
  - Revisión del estado y calidad de los datos, garantizando su homogeneidad en datos que son comunes entre aplicaciones.
  - Pruebas de las modificaciones.
  - Implantación de las aplicaciones, soluciones o programas corregidos.
  - Actualización de la documentación funcional y técnica del servicio afectado si fuera necesario.

Se considerará también incluida la revisión de parches de cualquier tipo, tanto de sistema base como específicos de los sistemas implicados en la prestación de los servicios. El Adjudicatario deberá proponer, y en cualquier caso validar, la compatibilidad y riesgos de instalación de parches, y también adaptar los desarrollos a medida en cada actualización de parches y/o nuevas versiones de las aplicaciones.

Ajuntament de Palma
Intervenció
INFORMADA

Por último, el IMI identifica como mantenimiento perfectivo las tareas necesarias para mejorar la calidad interna de aquellos procedimientos específicos ya desarrollados, que sean susceptibles de mejoras o cambios debido a que su funcionamiento actual no es el esperado en cuanto a claridad, rendimiento, eficiencia u optimización de los mismos.

5.2 Requerimientos generales del mantenimiento evolutivo

El IMI entiende como requerimientos del mantenimiento evolutivo el desarrollo de un conjunto de acciones, sistemas, funcionalidades o procesos que no hayan sido contemplados en los documentos de inventarios de requisitos y/o diseño funcional relativos a cada aplicación, hasta la fecha por parte del conjunto de Jefes de Sección del IMI y que se puedan contemplar como un evolutivo del sistema. Teniendo en cuenta la intención de mejorar los servicios actuales, se presentará de forma periódica y controlada por el IMI una serie de requerimientos considerados como mejoras que faciliten su trabajo diario de gestión. Dentro de los requerimientos evolutivos se incluyen las actividades de adaptación y mejoras evolutivas que aporten nuevas funcionalidades sobre los servicios ya desarrollados por la incorporación de nuevos productos o servicios, siempre y cuando estos nuevos procesos representen una clara mejora a lo ya implantado y estén justificados los beneficios respecto los costes de la incorporación de estas mejoras.

Este mantenimiento evolutivo ordinario será realizado dentro de la ejecución ordinaria del presente Contrato.

5.3 Acuerdos de Nivel de Servicio

La realización de las tareas que el IMI considera necesarias para la prestación de los servicios en los diferentes Lotes, deberán realizarse bajo un enfoque al cumplimiento de los objetivos del servicio y con sujeción a los parámetros de calidad que se establezcan en el correspondiente Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS). El detalle de cada uno se matizará en la descripción de cada Lote en concreto.

Con independencia de la formalización contractual posterior y de los Acuerdos de Nivel de Servicio que finalmente se establezcan, los Licitadores deberán proponer unos valores objetivos que como mínimo tengan como partida los términos expuestos en este apartado.

El objetivo de este modelo es obtener un nivel de servicio de alta calidad, así como un grado de satisfacción elevado por parte de los usuarios. El modelo de Acuerdos de Niveles de Servicio define los indicadores y los niveles de servicio exigidos, y establece una base objetiva y medible que refleje el compromiso entre el Adjudicatario y el IMI para prestar los servicios requeridos.

Los ANS definidos para cada servicio serán de obligado cumplimiento a lo largo del Contrato. Durante la vida del mismo, el Adjudicatario deberá presentar informes periódicos del nivel de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio en los distintos comités de seguimiento del servicio que se definan.

Para cada servicio, el Adjudicatario debe cumplir plenamente los ANS definidos una vez finalizada la fase de transición definida por cada uno de los servicios. En caso de no cumplir los ANS en un periodo el Adjudicatario entrará en régimen de penalización según se defina y este deberá presentar al IMI un plan de remediación para asegurar la mejora de los indicadores de rendimiento del servicio y poder cumplir con los ANS en el siguiente periodo consecutivo.

En cada uno de los Lotes se aportará el detalle de los Acuerdos de Nivel de Servicio.

5.4 Gestión de la demanda

El IMI, como responsable de las TIC del Ayuntamiento de Palma y sus entes dependientes, es receptor de todas las peticiones de desarrollo de nuevos productos o aplicaciones tecnológicas que llegan desde los diferentes Departamentos con el objetivo de analizar su desarrollo e implementación, siempre bajo los principios de sostenibilidad, neutralidad y coherencia tecnológica.

La relación deberá realizarse directamente entre los correspondientes Responsables del IMI y el Ayuntamiento y /o sus entes dependientes. Así pues, será el IMI quien canalice la gestión de la demanda y quien comunique al Adjudicatario.

Estas peticiones o demandas de nuevos desarrollos son ejecutadas por el IMI siempre y cuando pasen los filtros correspondientes en materias técnico/funcionales, de seguridad o económico-presupuestarias.

En caso de que finalmente el IMI considere viable el desarrollo de esta nueva demanda es objeto de la presente licitación, que los proveedores de los tres Lotes sean considerados proveedores tecnológicos del IMI para ser responsables del desarrollo e implantación de estas peticiones siempre y cuando el IMI no pudiera acometerlas por sí mismo.

La petición de estas demandas de nuevos servicios se realizará en el correspondiente Comité de gestión de la demanda. En el mismo, el IMI expondrá el alcance de sus necesidades y solicitará al Adjudicatario su planificación y valoración económica.

5.5 Gestión del cambio

La presente licitación, en cada uno de sus Lotes, supondrá cambios a distintos niveles, tecnológicos, de actividad, culturales y organizativos. Los mismos deberán ser gestionados para reducir el impacto tanto en usuarios como para el personal interno del IMI. Esta gestión actúa principalmente sobre la percepción y la implicación de todos los agentes afectados.

El Adjudicatario deberá establecer un plan de gestión del cambio, el contenido mínimo del mismo será:

- Identificación de los colectivos/agentes implicados.
- Realización de un diagnóstico del cambio.
- Definición de la red de liderazgo de la iniciativa.
- Coordinación y/o ejecución de las acciones del cambio previstas.
- Definición del plan de acción necesario para minimizar el impacto:
  - Plan de comunicación
  - Plan de gestión del conocimiento
  - Plan de formación
- Evaluación del avance del plan de acción y valoración de la realización de ajustes.
- Plan de seguimiento y soporte.

5.5.1 Plan de comunicación

El objetivo principal del plan de comunicación es dar cobertura a las diversas necesidades de información y comunicación que se derivan del desarrollo de la presente licitación, informando, impulsando y capturando información de todos aquellos grupos que, de forma directa o indirecta, estén implicados en el proceso.

El Adjudicatario deberá definir el plan de comunicación a seguir y colaborar en su ejecución y su difusión a lo largo del proyecto. El plan se definirá sobre tres niveles básicos: hitos comunicativos, canales de comunicación y público objetivo; los cuales deberán mantener una correcta interrelación para alcanzar el objetivo principal del plan.

5.5.2 Plan de gestión del conocimiento

Uno de los objetivos más destacados de la presente licitación es la correcta gestión del conocimiento que se desarrolle durante la vida de los Contratos. El Adjudicatario deberá elaborar un plan que responda a la correcta creación, mantenimiento y transferencia del conocimiento generado.

Debido a la gran relevancia que supone este punto, la correcta solución de gestión del conocimiento será uno de los temas a tratar durante el proceso de Diálogo Competitivo.

Ajuntament de Palma
Intervenció
INFORMAT

Para ello, el Adjudicatario deberá proponer y proporcionar una herramienta de gestión del conocimiento. La misma debe convertirse en el repositorio de información que permita:

- El almacenamiento de información, que sirva como referencia para el CAU y todos aquellos usuarios implicados.
- Un espacio colaborativo entre usuarios.
- La mejora continua.

Durante toda la vida del Contrato será responsabilidad del Adjudicatario almacenar toda la información relativa a los servicios prestados, quedando así recogida en la base de datos de gestión del conocimiento.

5.5.3 Plan de Formación

El Adjudicatario será el responsable de realizar el correspondiente acompañamiento a la gestión del cambio de la organización, prestando soporte y formación. La formación deberá representar un pilar destacado durante la vida del proyecto y deberá prestarse durante toda la vida del mismo. El Adjudicatario deberá encargarse del diseño, desarrollo, planificación y realización de la formación de forma coordinada con el IMI y la formación que éste pueda realizar.

El objetivo es garantizar que todos los colectivos implicados cuenten con la preparación y capacitación suficiente para abordar el cambio. Para lograrlo, resulta clave la adecuación de las acciones formativas a las necesidades de cada uno de los colectivos implicados y garantizar una transmisión del conocimiento coordinada, homogénea y eficiente.

El Adjudicatario deberá realzar un plan que incluya:

- Plan de formación a formadores.
- Formación a usuario final.
- Píldoras de formación.
- Materiales de formación: manuales, guías, videos demostrativos, casos prácticos, etc.
- Acceso a entornos de pruebas o de simulación.
- Documentación de procesos, base de datos de conocimiento, etc.

La formación que se plantee debe ser específica y adecuada para el destinatario de la misma. Los colectivos afectados se agrupan en tres:

- Responsables: Jefes de sección y Responsables de proyecto.
- Técnicos: dentro de los técnicos se deberá tratar de forma destacada al personal del Servicio de Atención al usuario.
- Usuarios finales.

El Adjudicatario será responsable de realizar una formación que permita cubrir sus necesidades en cuanto a capacitación técnica, funcional y de gestión en cada uno de los ámbitos de cada servicio.

Se valorará de forma positiva cuando se contemplen tanto programas formativos relacionados con la operativa diaria, como en aquellos GAPs identificados por el proveedor y la preparación para certificaciones estándares internacionales (ej. PRINCE, ITIL, etc.).

6. Metodología de trabajo

En términos generales, el Adjudicatario seguirá los procesos metodológicos característicos del servicio de mantenimiento a prestar. En este sentido, el Adjudicatario deberá incluir la propuesta metodológica más adecuada al proyecto, en la que se contemplen las diferentes fases para dar cobertura a los procesos antes mencionados, así como aquellas actividades de tipo organizativo o de soporte al proceso de desarrollo y a los productos que completen y garanticen el éxito del proyecto a desarrollar.

Ajuntament de Palma
Intervenció
INFORMAT

Esta propuesta especificará al menos:

- Calendario de fases y actividades.
- Entorno metodológico de cada una de las fases.
- Hitos específicos de cada fase.
- Productos a obtener.
- Gestión de riesgos de servicios y proyectos.
- Técnicas, estándares y prácticas utilizadas.
- Organización, roles, funciones y modelo de relación de los recursos.
- Actividades de planificación, seguimiento y control de las actividades, del progreso de los proyectos y sus hitos y de los recursos humanos.
- Actividades relacionadas con la seguridad y requisitos de continuidad del servicio.
- Gestión de la configuración.
- Plan de Garantía de Calidad del proyecto.
- Cualquier otra documentación o información que sea necesaria dentro de la metodología de proyecto.

La aplicación de la metodología propuesta estará apoyada en el uso de las herramientas informáticas necesarias. Aún con todo, el Adjudicatario deberá tener en cuenta la herramienta JIRA para dar servicio a estos requerimientos, la misma se explica en el apartado 3.3 de este Programa funcional. A tal efecto la oferta incluirá todas las licencias de uso necesarias.

6.1 Gestión de la calidad

El objetivo de la correcta gestión de la calidad es garantizar la integración de la calidad a toda la organización y en todo el ciclo de vida de los servicios.

Se requerirá del Adjudicatario que desarrolle las siguientes tareas:

- Diseño y ejecución del plan de calidad del servicio.
- Seguimiento, revisión y mejora del plan de calidad del servicio.
- Seguimiento de la satisfacción del usuario.
- Realización de auditorías de calidad técnica, funcional y de cumplimiento metodológico.

EL IMI por su parte podrá solicitar a la Adjudicataria incorporar a lo largo de la vida del proyecto consultores/técnicos para realizar diferentes tipos de tareas, entre ellas, el control de calidad de la implantación del sistema.

6.2 Productos finales

Las tareas objeto de la prestación de los servicios deberán realizarse en el marco de la metodología propuesta por el IMI. En este caso, el Adjudicatario deberá entregar toda aquella documentación técnica y de gestión del proyecto contemplada así como cualquier documentación adicional que, a juicio de la Dirección de Proyecto sea necesaria para alcanzar los objetivos del proyecto en cada momento. Con carácter general, la documentación mínima a entregar en cada una de las fases u objetivos de proyecto incluirá los siguientes aspectos:

- Documentación Técnica: documentación asociada al análisis, diseño, construcción e implantación del conjunto de procesos o funcionalidades que se desarrollen bajo el marco del mantenimiento correctivo o evolutivo. Dentro de esta categoría se encuentran:

- Requerimientos técnicos y funcionales del desarrollo a realizar que serán acordados con la Dirección de Proyecto o con los coordinadores de cada una de las áreas del IMI, con los referentes funcionales del negocio y los usuarios finales.
- Documento donde se detallarán los aspectos funcionales más característicos del proceso a desarrollar así como el modo de operación del procedimiento.
- Plan de implantación: acciones, operaciones y procedimientos necesarios para implantar el proceso o funcionalidad requerida en el entorno de producción. Incluirá el manual de usuario y el plan de formación.
- Plan de soporte: acciones, operaciones y procedimientos necesarios para el pleno funcionamiento de la aplicación en cualquier tipo de circunstancias, incluyendo condiciones extraordinarias. Incluirá manual de explotación, manual para el centro de atención a usuarios y plan de contingencia del sistema.
- Diseños técnicos.
- Diseños funcionales.
- Inventarios de integraciones.
- Planes de pruebas (funcionales, de rendimiento, de regresión, de seguridad, etc.).
- Informes de validación de los productos/resultados.
- Planes de migración.
- Planes de despliegue.
- Plan de formación.
- Plan de traspaso.

- <u>Documentación de Gestión:</u> documentación de gestión del proyecto, cabe destacar los siguientes:
  - Plan de proyecto: documento que debe recoger aspectos fundamentales de la organización y gestión del proyecto, entre los que deben incluirse: la descripción del proyecto (objetivos, enfoque, alcance, duración, etc.), la organización y estructura del mismo, su planificación y la relación de entregables.
  - Plan detallado del proyecto: documento de uso generalizado a lo largo del proyecto que recopila la planificación temporal del mismo y en el que se detallan las actividades en que se desglosa la ejecución del proyecto, así como los hitos intermedios identificados.
  - Informe de cierre: balance final del proyecto con la situación al cierre del proyecto y los resultados obtenidos en el mismo.
  - Actas de reunión que recogerán los temas tratados, así como los acuerdos o conclusiones a las que se han llegado, en las reuniones celebradas en el marco del proyecto.
  - Cualquier otro tipo de informe de gestión o planificación que se solicite por parte del IMI durante la ejecución del proyecto.
  - Plan de riesgos.
  - Plan de comunicación.
  - Plan de gestión de la configuración y de los cambios de alcance.
  - Definición de producto del proyecto.
  - Plan de calidad.
  - Informes de cierre de fase (no solo al final de proyecto).
  - Informes de seguimiento adhoc.

Ajuntament de Palma
Intervenció
INFORMAT

7. Fases del servicio:

7.1 Due Diligence

La realización de la Due Diligence se deberá iniciar después de la correcta formalización del Contrato, su plazo de duración será de un máximo de 4 meses (aunque se valorará positivamente si esta se realiza en el menor tiempo necesario, puesto que el IMI cuenta con la información suficiente para tal fin). La misma será responsabilidad del Adjudicatario.

Para su correcta realización, el IMI facilitará al Adjudicatario la Información de los activos y recursos implicados, detalle de los servicios actuales, Contratos y compromisos con terceros.

Al finalizar el plazo pactado para su realización, el Adjudicatario hará llegar al IMI las conclusiones de la Due Diligence. El alcance de las conclusiones del Adjudicatario podrá incorporar, de forma suficientemente justificada en función de los resultados, cambios en las volumetrías, el catálogo de servicios y en la planificación y plazos.

El IMI valorará las conclusiones y los cambios propuestos. En caso de desacuerdo, el proveedor expondrá los argumentos que los sustentan y, finalmente, el IMI decidirá. Por último, dichas conclusiones se incorporarán al Contrato.

7.2 Plan de Transición del servicio

Será responsabilidad del Adjudicatario elaborar un Plan de Transición del Servicio, su duración máxima será de 3 meses. En esta etapa de transición inicial convivirán el contratista saliente y el Adjudicatario entrante. La transición del servicio será responsabilidad del proveedor entrante, aunque el proveedor saliente colaborará activamente a fin de no afectar al funcionamiento del servicio. Para garantizar esta colaboración, el IMI supervisará el proceso de transición.

El diseño del Plan de Transición deberá desarrollar los puntos siguientes:

1. Hitos principales de la transición.
2. Plan de asunción del control integral de los servicios.
3. Transferencia de los servicios.
4. Recursos del servicio: incorporación escalonada de los recursos.
5. Plan de riesgos de la transición: identificación y evaluación de riesgos y las acciones a llevar a cabo.

6.2.1 Hitos principales de la transición

El Plan de hitos principales de la transición debe incluir, al menos, para cada una de las tareas a realizar en el proceso de transición:

- Fechas de inicio y fin de cada una de las tares.
- Distribución de responsabilidades.
- Criterios aplicables de aceptación.
- Cualquier otro detalle adicional que se estime pertinente.

6.2.2 Plan de asunción del control integral de los servicios

Al inicio de la transición del servicio, el proveedor deberá detallar las actividades necesarias para tomar el control, al menos se deberán concretar las siguientes tareas:

- Coordinación con el proveedor saliente.
- Presentación de un plan de contingencia, para prever las acciones y actuaciones necesarias para asegurar la continuidad de los servicios.

- Cualquier otro condicionante necesario para la ejecución del proceso de transferencia del conocimiento y de responsabilidad.

7.2.3 Transferencia de los servicios

La transferencia de los servicios debe incluir de forma destacada el proceso de transferencia del conocimiento:

- Formación para la asunción del servicio: proporcionada por el proveedor saliente según las condiciones que hayan acordado y bajo la supervisión del IMI.
- Documentación necesaria para la asunción del servicio: proporcionada por el proveedor saliente, pero será responsabilidad del proveedor Adjudicatario identificar y recopilar toda la información necesaria para la correcta prestación del servicio.

El objetivo de esta fase es el traspaso de los elementos básicos e imprescindibles para la prestación del servicio entre el proveedor saliente y el entrante. Durante la misma, el proveedor saliente sigue prestando servicio y el proveedor entrante ejecuta el plan de transición con todas las actividades que le permitan prepararse para asumir la responsabilidad del servicio, que se producirá en la finalización.

Durante esta fase el proveedor entrante definirá el método de gestión de trabajos en curso, todas aquellas actividades o tareas ya iniciadas o previstas en el momento que el proveedor entrante asume la responsabilidad del servicio.

Esta fase se ejecutará de acuerdo al plan de transición realizado por el proveedor en la fase de planificación, y aprobado por el IMI.

El proveedor entrante tiene la obligación de documentar todas las actividades del proceso de transición y entregar esta documentación al IMI cuando termine el proceso de transición.

Una vez finalizada la transferencia, el proveedor saliente finaliza sus responsabilidades y es el proveedor entrando el único responsable del servicio a todos los efectos.

7.2.4 Garantía del servicio durante la transición

El proveedor entrante es responsable de las tareas y trabajos que estén iniciados o pendientes de inicio en el momento que asuma la responsabilidad del servicio.

Durante la fase de transición de los servicios no serán de aplicación los ANS previstos en el mismo. La aplicación de los ANS entrará en vigor a medida que se vaya adquiriendo la responsabilidad por parte del proveedor entrante de los servicios. Por lo que esta entrada en vigor será de forma gradual y bajo previa decisión en Comité de dirección.

Por todo lo cual, resulta de suma relevancia el detalle de los hitos de la fase de transición y su correspondiente calendarización. La evolución de la misma deberá ser siempre reportada al IMI.

7.2.5 Resolución del acuerdo con el proveedor saliente

El IMI resolverá los acuerdos establecidos para la fase de transición con el proveedor saliente, a la finalización de la fase de transición.

7.3 Vida del proyecto, una vez finalizada la transición

Este periodo se inicia después de que el proveedor entrante se haya hecho cargo de forma completa del servicio.

Las actividades del servicio que tendrán lugar durante la vida del proyecto, se detallan en el apartado correspondiente donde se desarrolla cada Lote de la presente licitación.

7.4 Plan de devolución del servicio

Uno de los mayores retos del IMI durante los últimos años ha sido el poder mantener el conocimiento en el seno de la organización y garantizar la continuidad del servicio a pesar de los procesos de

externalización. Por lo que este plan de devolución, así como debe ser uno de los pilares durante la vida del Contrato, se deberá fundamentar en la gestión del conocimiento.

El licitador incluirá un plan de devolución del servicio detallado que describa las obligaciones y tareas que deberán ser desarrolladas por cada una de las partes en relación con la devolución, y los términos y condiciones en que se realizará.

En caso de cese o finalización del Contrato, el proveedor estará obligado a devolver el control de los servicios objeto del Contrato, debiendo realizar en paralelo los trabajos de devolución con los de prestación del servicio, sin coste adicional para el IMI.

El plan de devolución deberá tener en cuenta dos ámbitos: interno al IMI y externo hacia el nuevo Adjudicatario.

El plan de devolución del servicio incluirá, al menos, los puntos siguientes:

- Plazo de ejecución mínimo de 3 meses (se valorará positivamente el aumento del plazo).
- Metodología de gestión del conocimiento.
- Gestión de las licencias.
- Generación de la documentación necesaria.

8. Plazo de ejecución de proyecto

El plazo de ejecución del Contrato será de tres años pudiendo prorrogarse según lo dispuesto en el artículo 23 TRLCSP, por mutuo acuerdo entre las partes respecto a la prestación del servicio durante un año más.

La fecha de inicio será dentro el día siguiente al de la formalización del Contrato o desde la fecha fijada en el documento contractual.

9. Transferencia tecnológica y de conocimiento

El Adjudicatario deberá garantizar la correcta transferencia tecnológica y de conocimiento al IMI. El objetivo que se pretende es asegurar el mantenimiento de la información necesaria para la realización de los servicios licitados dentro del IMI.

10. Gestión de la documentación generada

Toda la documentación e información que se genere durante la vida del proyecto deberá mantenerse y remitirse al IMI. Ésta deberá permitir la trazabilidad del proyecto realizado, garantizando así la correcta gestión del conocimiento:

- El Adjudicatario deberá velar en poner a disposición del IMI toda la información y documentación relativa a los servicios ya sean productos/entregables intermedios o finales.
- El IMI deberá validar esta información y documentación.
- Esta información y documentación debe ubicarse en un medio de almacenamiento corporativo del IMI y sujeto a sus requisitos de calidad y seguridad.
- El Adjudicatario debe definir y proporcionar los procedimientos y herramientas necesarias para la publicación y divulgación de estos contenidos dentro de un enfoque de entorno colaborativo y de transparencia de la información.
- El Adjudicatario debe definir procesos que aseguren la fiabilidad y actualización de la información publicada y un correcto control documental.

11. Control de los equipos de trabajo

A fin de que reducir el impacto de rotación de los equipos de trabajo sobre los servicios del IMI, el Adjudicatario deberá garantizar el mantenimiento del conocimiento de los equipos de proyecto de forma continua durante la vida del Contrato.

Ajuntament de Palma
Intervenció
.....
FISCALITZAT

En supuestos de bajas de los recursos que se pudieran producir, el IMI requiere aprobar a la persona que entre en sustitución de ésta, después de la validación por parte del organismo, la persona deberá estar plenamente incorporada en el equipo en un plazo máximo de 5 días laborables.

Para ello, la empresa adjudicataria realizará un seguimiento continuo del proyecto a través de una estructura de calidad orientada a garantizar que el conocimiento que no reside sólo en las personas que realizan una tarea concreta, sino que reside en la organización y en todo el equipo de trabajo.

Ajuntament de Palma
Intervenció
INFORMAT

ANEXO I. Lote 1: Soporte al Centro de Atención a Usuarios y mantenimiento del puesto de trabajo

Índice

1. Introducción 25
2. Justificación del Diálogo competitivo 25
3. Objeto del Lote 1 26
4. Situación actual 26
4.1 Equipamiento objeto del servicio 28
4.2 Volumetrías 28
5. Requerimientos generales del Lote 1 29
5.1 Actividades previas 29
5.2 Caracterización de usuarios y espacios 30
5.2.1 Tipos de usuarios 30
5.2.2 Niveles de servicio requeridos 31
5.2.3 Tipos de espacio o centro de trabajo 31
5.3 Requerimientos generales durante la prestación de servicios 32
5.4 Control de calidad y mejora continua 32
5.5 Equipo de trabajo 33
5.6 Formación 33
5.7 Coordinación con otros equipos 34
5.7.1 Apoyo al equipo de desarrollo 34
5.7.2 Administrar canales de acceso al servicio 34
5.8 Acuerdos del IMI con fabricantes 34
5.9 Mantenimiento de versiones soportadas 35
6. Requerimientos específicos del Lote 1 35
6.1 Centro de Atención al Usuario 35
6.1.1 Recepción de llamadas y primer nivel de soporte 37
6.1.2 Resolución en primera llamada 38
6.1.3 Registro de incidencias y peticiones de servicio 38
6.1.4 Escalado funcional 38
6.1.5 Seguimiento de incidencias 39
6.1.6 Información al usuario 39
6.1.7 Soporte de primer nivel para aplicaciones y sistemas sectoriales 39
6.1.8 Actuaciones a demanda 39
6.1.9 Detección de problemas y riesgos y escalado jerárquico 40

6.1.10 Cobertura horaria 40
6.2 Microinformática. Provisión de equipamiento 40
6.2.1 Soporte de primer nivel 41
6.2.2 Soporte técnico in-situ 41
6.2.3 Mantenimiento hardware 41
6.2.4 Stock para sustitución temporal o préstamo de equipos 42
6.2.5 Averías por mal uso, negligencia, accidente o sustracción 42
6.2.6 Mantenimiento software 42
6.2.7 Elaboración de maquetas y clonación de equipos 43
6.2.8 Gestión de las garantías 43
6.2.9 Gestión de inventario 44
6.2.10 Gestión de la retirada de los equipos funcionalmente obsoletos 44
6.2.11 Gestión del suministro de nuevos equipos 44
6.2.12 Mantenimiento preventivo 44
6.2.13 Actuaciones a demanda 45
6.2.14 Soporte técnico especializado 45
6.2.15 Cobertura horaria 46
6.2.16 Soporte local 24x7 46
6.3 Gestión de usuarios y permisos 46
6.4 Impresión y digitalización 46
6.5 Espacio compartido y de colaboración 47
6.6 Herramientas de gestión del servicio 48
6.7 Adquisición y gestión de licencias 48
7. Requerimientos de seguridad 49
7.1 Seguridad y confidencialidad 49
7.2 Transferencia tecnológica 49
8. Acuerdos de Nivel de Servicios 49
8.1 Definición de conceptos 49
8.1.1 Acuerdo de Nivel de Servicio, ANS 49
8.1.2 Modelo de Priorización 50
8.2 Niveles de servicio mínimos 51
8.3 ANS para el CAU 51
8.3.1 Indicadores adicionales 53
8.4 ANS para microinformática 53
8.4.1 Indicadores adicionales 54
9. Penalizaciones 55

1. Introducción

Este Lote propone un nuevo modelo con la intención de consolidar el servicio de Centro de Atención a Usuarios para el Ayuntamiento de Palma, así como garantizar la renovación tecnológica de los equipos de microinformática actuales asociados a los diferentes puestos de trabajo que pueden identificarse dentro de los Departamentos del Ayuntamiento de Palma.

El presente ANEXO, tiene como objetivo el delimitar el marco de este Lote y, por tanto, la prestación del servicio en materia de soporte al Centro de Atención al Usuario, el mantenimiento correctivo y evolutivo de la parte de microinformática asociada al puesto de trabajo del empleado público, y por ende marcar el conjunto de requerimientos globales y en detalle, que el proveedor del servicio deberá ejecutar, como mínimo requerido, a lo largo del ciclo de vida del proyecto.

Aún con todo, se debe tener en cuenta que el IMI eleva a Diálogo competitivo aquellos aspectos técnicos / funcionales que no ha delimitado por el momento y que son óbice de preguntar al sector a fin de desarrollar una o varias soluciones susceptibles de satisfacer sus necesidades.

2. Justificación del Diálogo competitivo

Tal y como se desarrolla en este ANEXO, el IMI pretende con el presente Lote contratar los servicios de soporte para el Área de Soporte Técnico del Servicio y Seguridad TI del IMI, responsable, entre otras, del Centro de Atención al Usuario y del mantenimiento correctivo y evolutivo en cuanto a la microinformática del puesto de trabajo se refiere que dan soporte a las unidades de negocio actuales.

Para la mejor prestación de los servicios, el IMI realizó una reflexión interna a fin de conocer el estado de sus sistemas actuales así de cómo deberían ser mantenidos y evolucionados en los próximos años. Como resultado, se delimitó parcialmente este modelo de prestación de servicios el cual viene recogido en el presente documento. Por otro lado, también se identificaron una serie de aspectos estratégicos que debían de ser analizados y consultados con el sector. Con todo, y como resultado de la especial complejidad de esta licitación, el IMI considera necesario elevar a Diálogo dichos aspectos considerados como estratégicos.

De cara a la correcta compresión por parte del Candidato que participe en el proceso de Diálogo competitivo, es necesario detallar parte de esta reflexión previa realizada por el IMI.

Se llevó a cabo un análisis detallado del servicio de soporte a usuarios actual, así como del modelo de gestión de esta capa de servicios, tanto desde el punto de vista interno como externo. Este análisis, amparado sobre los objetivos de un proceso de mejora del servicio de atención al usuario y una modernización de los puestos de trabajo a nivel de microinformática, condujo a las siguientes conclusiones a alto nivel:

- El modelo de actual del Centro de Atención a Usuarios está correctamente gestionado y dimensionado, sin embargo, se considera que la modernización de los equipos de microinformática facilitaría la reducción del número de incidencias que se reciben diariamente.
- El actual parque de equipos informáticos de oficina está obsoleto y no sigue las políticas propias de modernización tanto de hardware como de software base para facilitar el día a día a los usuarios finales.
- Por último, las implicaciones actuales en los procesos de modernización de los lotes 2 y 3 impacta directamente en la estrategia a seguir de cara a poder plantear una mejora o modernización del parque actual de equipos informáticos.

Tras esto el IMI ha considerado orientar la licitación de los servicios bajo la fórmula de Diálogo competitivo amparándose en la búsqueda y selección de la mejor solución de servicios posibles en base a los siguientes principios:

- Neutralidad tecnológica, tratando de provisionar los equipos de microinformática con el mejor producto tanto a nivel de hardware como de programas informáticos adaptándose a las necesidades de los usuarios finales y sin depender de soluciones de fabricantes determinadas.
- Calidad de la información, es imprescindible alcanzar el objetivo del "Dato Único", incompatible con la existencia de entornos estancos.
- Normalización tecnológica, tratando con ello de consolidar y normalizar bajo una solución tecnológica unificada la prestación de servicios que garanticen la escalabilidad de la misma.
- Mejora del rendimiento y experiencia de usuario, tratando con ello que el conjunto de aplicaciones y sistemas base que se ejecutan permita a los usuarios finales del Ayuntamiento de Palma mejorar su experiencia de usuario y por lo tanto facilitar el incremento de productividad.

3. Objeto del Lote 1

Con la finalidad de garantizar la correcta prestación de los servicios y la gestión de los mismos junto con los efectivos actuales del Área de Soporte Técnico del Servicio y Seguridad TI, el objeto del presente lote es la prestación de un conjunto de servicios que se centran en los siguientes bloques:

- Soporte al equipo actual de primer y segundo nivel del CAU del Área de Soporte Técnico del Servicio y Seguridad TI a los usuarios en materia de sistemas y tecnologías de la información en coordinación con el actual equipo del IMI.
- Soporte a la microinformática de los centros dependientes, incluida la atención técnica in-situ necesaria.
- Adaptación y modernización del programario de los equipos informáticos que sean necesarios para mejorar la productividad de los usuarios finales.

El Adjudicatario deberá integrarse en los procesos de gestión y control de los servicios definidos por el IMI, los cuales actualmente cubren las actividades más destacadas en materia de TI, además deberá desarrollar su labor de forma compatible y coordinada con la llevada a cabo por los equipos técnicos del IMI y, principalmente, con el Área de Soporte Técnico del Servicio y Seguridad TI.

La presente licitación, responde a una estrategia de normalización, modernización y recuperación del gobierno en la prestación de los servicios TIC por parte del IMI.

En la actualidad los servicios objeto de licitación los presta un único proveedor externo, el mismo presta sus servicios en propia sede del IMI, por lo que el Adjudicatario deberá considerar dentro de su propuesta las actividades necesarias para una adecuada transferencia del servicio, sin impacto para los usuarios, previo a la puesta en funcionamiento del servicio.

Finalmente, para este Lote 1 se entiende que de forma global la prestación de servicios por parte del Adjudicatario comprenderán al menos las siguientes actuaciones:

- Prestar el servicio de CAU desde instalaciones del IMI dotadas con el equipamiento necesario.
- Prestar el servicio de soporte microinformático y asistencia in-situ, destacando que el IMI podrá poner a disposición los técnicos asignados al servicio en aquellos centros y demarcaciones en los que se precise. Asimismo, el IMI se responsabilizará si fuera necesario de facilitar los espacios físicos y los elementos básicos necesarios para que puedan desarrollar su labor.
- Prestar los servicios de asistencia y mantenimiento sobre los equipos de impresión, licencias de programas informáticos, espacios de red o de almacenamiento o cualquier otro aspecto que pueda ser susceptible de ser gestionado bajo el modelo de puesto de trabajo del IMI.

4. Situación actual

Los servicios objeto del Lote 1 son responsabilidad del Área de Soporte Técnico del Servicio y Seguridad TI, en la actualidad son prestados de forma compartida junto a un proveedor externo. El objetivo es dar

soporte a la corporación municipal y prestar ayuda al usuario a resolver las incidencias tanto de hardware cómo de software.

Estos servicios son:

- Service desk:
  - Mantenimiento del Directorio Activo (Directivas, cambios organizativos, etc.).
  - Correo Electrónico Microsoft Exchange.
  - Antivirus.
  - SCCMM (Herramienta System Center Configuration Manager de Microsoft).
  - Scripting.
  - Maquetación de equipos.
  - Adecuación de cuotas.
- Nivel de soporte:
  - Centro de Atención a Usuarios (CAU): atención al usuario del Ayuntamiento de Palma y sus entes dependientes en remoto. Se excluye la atención al ciudadano.
    - Un primer nivel del CAU (personas internas del Área de Soporte Técnico del Servicio y Seguridad TI): gestión de la primera llamada, es decir, atención de llamadas y correos en primera instancia para una rápida respuesta sobre cuestiones planteadas por el usuario.
    - Un segundo nivel del CAU específico para microinformática (personas externas del Proveedor actual): resolución de incidencias relacionadas con la microinformática.
    - Para la correcta comprensión del modelo de CAU, en el IMI existe un segundo y tercer nivel especializado a nivel de aplicaciones y sistemas que se encargan de solventar las incidencias funcionales o técnicas de soluciones de negocio/sistemas, etc. este segundo nivel del CAU especializado es gestionado por las Áreas de Sistemas, Nuevos Desarrollos, Producción y Terceros y Access.
  - Servicio On site: soporte presencial de atención al usuario.
  - Field Service: reparaciones de hardware, impresoras, etc.
- Gestión de usuarios y permisos: alta, baja, modificación de los perfiles de usuarios, privilegios de acceso a recursos específicos bajo petición del responsable de los datos.
- Microinformática: actualización y mantenimiento de los equipos.
- Impresión: este servicio en la actualidad se encuentra dividido entre dos proveedores externos distintos, uno se encarga de todas las impresoras locales y departamentales en red y el otro de las fotocopiadoras o multifunciones de gran tamaño también conectadas en red.
- Gestión de licencias: en la actualidad la propiedad de las licencias se encuentra dividida entre el IMI y el actual proveedor. La gestión y el control de las mismas es limitado.
- Seguridad:
  - Servicios VPN.
  - Supervisión de la seguridad de todo el entorno TI, recursos compartidos, accesos según los niveles LOPD, seguridad de la microinformática, supervisión y control de los privilegios de usuario.
  - Gestión de las auditorías externas de LOPD, ENS, intrusiones tanto web como del entorno.

La gestión de las incidencias se realiza a través de la herramienta de SM 9, propiedad del actual proveedor.

4.1 Equipamiento objeto del servicio

En relación al equipamiento objeto de los servicios de soporte y mantenimiento de microinformática de este Documento, forman parte del alcance los equipamientos microinformáticos con los que están dotados los centros dependientes del Ayuntamiento de Palma.

En general, el tipo de equipamiento que será objeto de soporte y mantenimiento, en los términos especificados a lo largo de este Documento, incluye:

- Puestos de trabajo:
  - Ordenadores de sobremesa.
  - Portátiles y mini portátiles.
  - Periféricos y expansiones:
    - Monitores.
    - Ratones.
    - Teclados.
  - Grabadoras y re grabadoras de discos.
  - Torres de CD-ROM.
  - Periféricos multimedia (altavoces, micrófonos, etc.).
  - Tabletas. En este caso el IMI no cuenta con tabletas para los puestos de trabajo móviles, pero se identifican en este listado ya que el IMI procederá a la provisión de tabletas en determinados puestos de trabajo móviles.
- Impresión y digitalización:
  - Impresoras de puesto (inyección, láser, multifuncionales, matriciales, etc.).
  - Impresoras de red.
  - Impresoras de etiquetas.
  - Impresoras de tarjetas (tarjeta ciudadana, tarjetas para la firma electrónica, etc.)
  - Escáneres (planos, de documentos, etc.).
  - Plotters y tabletas digitalizadoras.

4.2 Volumetrías

Para facilitar a los proveedores que quieran participar en la presente licitación y por ende en la fase 1 de diálogos competitivos el IMI ha extraído una serie de indicadores que presentan las volumetrías del servicio actual.

Estas volumetrías son aproximadas, por lo que el IMI se reserva la posibilidad de solicitar al proveedor entrante que realice una auditoría para conocer el estado actual de los equipos:

- Sistemas operativos:
  - +260 equipos con Windows 7.
  - +1400 equipos con Windows XP.
- Equipos:
  - +600 HP Compaq Serie 5.
  - +500 HP Compaq serie 7.
  - +200 HP Compaq serie 6.
  - Otros.

- Buzones de correo:
  - +2800 cuentas.
  - +130 listas de distribución.
  - +130Gb de información almacenada.
- Actividad del CAU (ejemplo un mes de actividad normal):
  - + 4000 llamadas recibidas.
  - +2000 llamadas procesadas.
  - Tiempo medio de respuesta durante una llamada: 7 minutos.
  - Tiempo medio de espera hasta ser atendida la llamada: 7 segundos.

Para un conocimiento global del conjunto de licencias que engloban los servicios a prestar dentro del Lote 1, a continuación se presenta un detalle aproximado del conjunto de licencias con las que cuenta el IMI para la correcta gestión del servicio de este Lote, siendo los listados una aproximación lo más cercana a la realidad.

Será responsabilidad del proveedor del Lote 1, la construcción de un inventario en el que se permita identificar cuáles son las licencias objeto que sean necesarias para la prestación del servicio objeto de este Lote 1 y provisionar las que fueran necesarias para la prestación del mismo, siempre y cuando el IMI no las facilite al proveedor anteriormente, el mismo se deberá realizar al inicio del Contrato y determinará el alcance definitivo de la prestación del servicio en este ámbito.

Servicios comunicaciones			
Proveedor	Nombre del Producto	Nº Us/Ud.	Lic cpu
WEBSENSE	WEBSENSE 7.5.0 FILTER	1600	
WEBSENSE	WEBSENSE REPORTER	1	

Servicios microinformática			
Proveedor	Nombre del Producto	Nº Us/Ud.	Lic cpu
MCAFFE	VIRUSCAN ENTERPRISE + ANTISPAYWARE ENTERPRISE 8.8	1500	
MICROSOFT	OFFICE 2007 STANDARD	750	
MICROSOFT	OFFICE 2007 PROFESSIONAL	500	
MICROSOFT	OFFICE 2003 PROFESSIONAL	250	
MICROSOFT	WINDOWS TERMINAL SERVER CAL 2003	300	
MICROSOFT	SCCM	1500	

5. Requerimientos generales del Lote 1

5.1 Actividades previas

Desde el primer momento del inicio de la vigencia del Contrato, el Adjudicatario del Lote 1 garantizará la continuidad del servicio actual, con lo cual debe garantizar la continuidad del servicio con los activos y componentes actuales, además de gestionar la adquisición del conocimiento necesario para ello.

Es responsabilidad del Adjudicatario que las actividades se presten dentro de un marco metodológico ITIL y en coordinación con la función del resto de áreas técnicas del IMI y con los responsables técnicos del

Ajuntament de Palma
Intervenció
INTERVENIDO

resto de lotes. Para integrar estas actividades en el funcionamiento general será necesario la recogida de información, procedimientos y su verificación necesarios para el comienzo de la actividad, que también será responsabilidad del Adjudicatario con la colaboración del actual prestador del servicio y del IMI.

Entre las actividades de recogida y revisión se deberá atender:

- Procesos, procedimientos e instrucciones operativas actuales.
- CMDB, inventarios y árboles de servicio.
- Configuraciones en las herramientas de procesos, colas, roles, grupos de soporte.
- Documentos de diseño y configuración de infraestructura.
- Procedimientos de escalado de los soportes especializados.
- Catálogo de servicios, peso de los servicios en la explotación, revisión de la criticidad de servicios y clasificación, se deberá revisar periódicamente para adaptarlo a la situación real y/o a propuesta del contratante.
- Otras de interés.

La información deberá ser recogida, completada y validada, y será la información base de arranque del servicio, por ello deberá ejecutarse anteriormente a la fecha de comienzo de la prestación del servicio. Como parte de los trabajos objeto del Contrato, el Adjudicatario se compromete a generar para el proyecto toda la documentación que sea aplicable. Se valorará una solución aportada por el proveedor del Lote 1 para publicar, compartir y gestionar la documentación o cualquier otra información o documentación necesaria para la explotación de los servicios, incluida la configuración y cualquier activo necesario para ello.

En el inicio del Contrato se puede establecer entre todos los equipos de trabajo un periodo transitorio donde algunas actividades, tareas o roles sean asumidos dentro de este lote por razones de operatividad y sólo temporalmente, en un periodo que no debe superar los tres meses.

5.2 Caracterización de usuarios y espacios

El IMI pretende que el objeto del Lote 1 de prestación de los servicios se pueda definir sobre dos variables fundamentales: el tipo de usuario y el tipo de espacio o centro de trabajo.

El alcance inicial se compone de aproximadamente 2.200 usuarios, dentro de los cuales se incluyen algunos otros grupos como policía o movilidad que, aun estando fuera del domino del IMI, se les presta servicio de microinformática, soporte y gestión de usuarios en algunos casos, se estima que estas excepciones tienen un volumen aproximado de 400 usuarios.

Los usuarios se encuentran distribuidos en unos 5 edificios generales y aproximadamente 180 localizaciones siendo estas principalmente oficinas o locales, que pueden ser agrupadas por perfiles y colectivos según sus necesidades funcionales. Sin embargo, el IMI recuerda que el ámbito de aplicación del Lote 1 es el Ayuntamiento de Palma y sus entes dependientes, los cuales podrían variar durante el ciclo de vida del proyecto.

Las soluciones tecnológicas que se propongan por el proveedor del Lote 1 tendrán que dar respuesta a los requerimientos de los perfiles de usuario, impresión y edificios que aquí se describen.

Además de ello, el IMI solicita al Adjudicatario del Lote 1 que proceda con el diseño, instalación e implantación de un Portal web para el CAU donde se puedan vincular guías de usuario, informar de averías o actuaciones o cualquier otra información que pueda facilitar la resolución de incidencias o dudas por parte del usuario final sin que este tenga que recurrir al CAU.

5.2.1 Tipos de usuarios

Los usuarios se pueden dividir en usuarios básicos, aplicables a casi todo el Ayuntamiento de Palma, y usuarios específicos donde se requiera algún tipo de especificación tecnológica necesaria para el correcto desempeño profesional.

Ajuntament de Palma
Intervenció
INFORMAT

A continuación, se detalla una posible ordenación de usuarios según el IMI pero que no es concluyente para la fase de Diálogo competitivo:

- Usuario básico / administrativo: usuarios que requieren trabajar con aplicaciones productivas de entorno ofimático y aplicaciones de gestión administrativa en las cuales las TIC tienen un papel importante.
- Usuario técnico: usuarios que requieren trabajar con herramientas específicas de software o hardware, que habitualmente trabajan en la oficina y tienen un cierto grado de movilidad.
- Usuarios móviles: actualmente no se cuenta con perfiles básicos / técnicos móviles, pero se prevé que a lo largo de la vida del Contrato se habiliten las herramientas necesarias para aquellos puestos en movilidad.

5.2.2 Niveles de servicio requeridos

A continuación, el IMI describe una posible tipificación de los perfiles según una serie de tipos y niveles de servicio que podrían ser válidos para la presentación de los servicios en el Lote 1:

- Nivel de servicio: Nivel de atención y disponibilidad requerida del servicio.
  - N1. Nivel de servicio estándar, mínimo requerido para realizar sus funciones.
  - N2. Nivel de servicio alto porque la no disponibilidad tiene un impacto elevado para poder ejercer sus funciones.
- Seguridad: Grado de seguridad de la información y de su equipamiento para poder realizar sus funciones.
  - N1. La información tratada requiere de un nivel de seguridad estándar.
  - N2. La información tratada requiere de un nivel alto de seguridad.
- Especialización del equipo: El grado de especialización del equipamiento de trabajo requerido en sus funciones.
  - N1. No requiere equipamiento específico para poder desarrollar las funciones.
  - N2. Requiere de equipamiento específico para poder desarrollar sus funciones.
- Acceso a aplicaciones: El grado de acceso y tipología de aplicaciones requerido en sus funciones.
  - N1. Acceso a aplicaciones básicas con navegador.
  - N2. Acceso a aplicaciones de productividad de oficina o corporativos estándares.
- Equipo de impresión: Grado de especialización funcional del equipamiento de impresión requerido por sus funciones.
  - N1. No requiere funcionalidades específicas.
  - N2. Requiere funcionalidades específicas o equipamientos específicos.

5.2.3 Tipos de espacio o centro de trabajo

Los usuarios que registran incidencias en el IMI a través del CAU están localizados en espacios o centros específicos de trabajo del Ayuntamiento de Palma o sus entes dependientes. Para la correcta gestión de las incidencias que se generen, el IMI propone un modelo de catalogación de centros de trabajo.

Hay que tener presente, sin embargo, que en el alcance total habrá otros tipos de edificios que no están descritos a continuación.

Tipología de edificios:

- Administrativos: son sedes de departamentos, organismos u otros edificios singulares donde las tareas administrativas son las más significativas.
- Oficinas de atención ciudadana (OAC): locales que su función principal es la atención al ciudadano.

Ajuntament de Palma
Intervenció
INFORMAT

Tipologías de espacios de trabajo:

- Espacio individual: espacio de trabajo individual utilizado siempre por el mismo usuario.
- Espacio compartido: espacio de trabajo que se utiliza por más de un usuario y que comparten tanto el espacio como los recursos.
- Salas de reuniones: espacios dotados de equipamientos específicos como estaciones de trabajo, TV, proyección, pizarras, audio/videoconferencia, etc.
- Salas de prensa/auditorios: salas multimedia con recursos específicos, como sistemas de audio y vídeo, proyección, salas de traducción, conexión por medios de comunicación.

5.3 Requerimientos generales durante la prestación de servicios

El Adjudicatario del Lote 1 deberá tener en cuenta el conjunto de fases del proyecto tal y como vienen descritas en el apartado 7 del Documento funcional común a los tres Lotes. Es necesario resaltar que la las sesiones de Diálogo se fundamentan en conocer la solución o soluciones que proponen los Candidatos sobre aquellos aspectos abiertos por parte del IMI, pero que los servicios y requerimientos que se describen en este documento representarán el marco de trabajo con el IMI de forma global y que deberán ser respondidos por el ofertante en una fase posterior al presente proceso de licitación. Por último, el IMI se reserva el derecho de poder modificar, ampliar o reducir el marco global de servicios a prestar por un tercero dentro del Lote 1.

Por lo tanto, será responsabilidad del Adjudicatario del lote 1 el soporte al Centro de Atención a Usuarios y el mantenimiento de la microinformática de los puestos de trabajo, siguiendo los procesos implantados en cada momento y aplicando los procedimientos necesarios de gestión y operación que garanticen la disponibilidad y el buen funcionamiento de los sistemas implantados, facilitando el uso de los servicios y las tareas propias de los usuarios a los que se les presta soporte, incluido:

- Garantía de la disponibilidad de sistemas y prestación de servicio de producción 24x7 en función de los ANS definidos:
    - Horario de oficina: donde hay presencia mayoritaria de los usuarios. Es decir, de 8 a 15h.
    - Horario extendido: franja horaria de días laborables fuera del horario de oficina. Es decir, de lunes a viernes de 15h a las 24h y sábados de 9 a 14h.
    - Horario completo de 24x7. Guardias fuera del horario de oficina y extendido.
- En el horario completo el tipo de atención podrá ser:
    - Soporte de atención telefónica.
    - Acceso remoto vía VPN.
    - Presencia in situ si las circunstancias del servicio lo requieren.
- Planificación de mejora, actualización y consolidación de los equipos informáticos del puesto de trabajo. Incrementar la disponibilidad y tolerancia de los servicios.
- Gestionar las capacidades y recursos necesarios para cada servicio, según los ANS comprometidos y su uso más eficiente.
- Gestión de las interrupciones y recuperaciones de los servicios, averías de componentes y mejoras de software.

5.4 Control de calidad y mejora continua

Será responsabilidad del Adjudicatario establecer y realizar el seguimiento de los controles establecidos en los métodos de calidad y mejora continua.

Dentro de las prácticas generales de mejora, el Adjudicatario podrá proponer cambios en la explotación de los servicios contemplados dentro de este Lote que supongan una mejora de rendimiento de los servicios de la que se derive una reducción del coste de los servicios para la Administración.

5.5 Equipo de trabajo

Los recursos humanos que se requieran para la prestación de servicios en el Lote 1 deberán estar localizados en las dependencias del IMI teniendo en cuenta el modelo de soporte externo que realiza el proveedor actual.

El equipo de trabajo mínimo requerido para la prestación de servicios se especificará una vez finalizado el Diálogo competitivo con los Candidatos que hayan sido seleccionados para tal efecto. Sin embargo, el IMI se reserva la posibilidad de no exigir una adscripción de equipos mínima dejando al criterio del Adjudicatario la provisión de los recursos que considere necesarios para la prestación de los servicios.

El Adjudicatario deberá contar también con una posible integración con el equipo de técnicos actual del Área de Soporte Técnico del Servicio y Seguridad TI del IMI para facilitar el buen gobierno del servicio, la monitorización y control de los sistemas y cualquier otra necesidad que el equipo de técnicos del IMI considere necesarios.

La intención inicial del IMI es que los servicios que se detallan a continuación en el presente documento sean aportados dentro de las dependencias propias del IMI o el Ayuntamiento de Palma ya que lo que se espera es poder contar con un proveedor que preste los servicios requeridos, dentro de un marco de normalización y modernización tecnológica, con un grado de calidad y cercanía al usuario final del Ayuntamiento de Palma.

Por lo tanto, será responsabilidad del Adjudicatario la contratación del equipo de trabajo que responda a las necesidades de Administración y soporte contratadas en cada momento.

Tras la finalización de la etapa de Diálogo el IMI podrá solicitar a los proveedores, durante la etapa final, una serie de aspectos en materia de adscripción de medios. Estos aspectos podrán ser, por ejemplo:

- Definición de los perfiles que se van a necesitar, su número y el perfil adecuado a las necesidades del IMI independientemente de que se exija durante la etapa final una adscripción de medios de forma específica.
- Formación del equipo en procesos y procedimientos de trabajo, además de la dotación de material y servicios necesarios para desarrollar su trabajo.
- Conocimientos por parte de los perfiles de las tecnologías objeto del lote.
- Roles y actividades que deberá asumir dentro de la gestión de procesos definidos por el IMI.
- Plan de trabajo, recursos, trabajo fuera de horario y adaptación a los horarios establecidos.
- Flexibilidad para reforzar con personal propio los equipos de trabajo durante la vida del proyecto manteniendo los mismos objetivos y gestión que el resto del equipo.

5.6 Formación

El Adjudicatario del Lote 1 será responsable de realizar el acompañamiento a la gestión del cambio de la organización, apoyando y formando en el uso de los servicios al servicio de atención a usuarios y a personal técnico de gestión del IMI relacionado con el servicio. Para el desarrollo de la formación se deberá atender también al apartado 5.5 del Programa funcional parte común a todos los lotes.

- Formación al CAU y a personal técnico del IMI.
- El proveedor preparará y llevará a cabo formación presencial al personal del Área de Soporte Técnico del Servicio y Seguridad TI y a personal técnico responsable de otras áreas del IMI, para darlos a conocer las características y funcionamiento de los servicios, y los procesos de gestión. Esta formación cubrirá los siguientes aspectos:
    - Manuales de usuario del servicio con información detallada de las prestaciones y funcionalidades.
    - Acceso a entornos de pruebas o de simulación.

5.7 Coordinación con otros equipos

En este apartado se especifica la coordinación que tendrá que realizar el Adjudicatario del Lote 1 con los principales equipos del resto de Lotes adjudicados. Deberá mantener una interlocución continua durante toda la vida del Contrato.

5.7.1 Apoyo al equipo de desarrollo

El Adjudicatario del Lote 1 apoyará a los equipos de desarrollo actuales designados por el IMI para el desarrollo y/o mantenimiento de las aplicaciones actuales. Las funciones principales a cumplir por Adjudicatario del Lote 1 podrían ser entre otras:

- Participar activamente en el análisis del impacto y las tareas derivadas de este, correspondiente a cualquier desarrollo sobre las plataformas junto con la empresa de desarrollo designada por el IMI a tal efecto.
- Elaborar una agenda única de actividad sobre los puestos de trabajo en relación a los cambios derivados desde el responsable de ejecución del Lote 1.
- Coordinar las pruebas de usuario final.
- Aplicar medidas de control de calidad, compatibilidad, rendimiento y usabilidad de la aplicación que permitan asegurar el uso de la misma por parte de los usuarios finales y así con ello evitar la generación de incidencias innecesarias por motivos que no sean técnicos.
- Prestar apoyo al equipo de desarrollo en la gestión del ciclo de vida de las aplicaciones.

5.7.2 Administrar canales de acceso al servicio

Dentro de su modelo de gestión de las TIC, totalmente basado en los principales estándares del mercado, el IMI dispone de la función de Service Desk implantada en un CAU que centraliza y registra todas las peticiones de servicio relacionadas con las TIC.

Para poder atender y canalizar las necesidades identificadas anteriormente, el Adjudicatario facilitará varios canales de comunicación que permitan centralizar las peticiones que el CAU del IMI tenga que dirigir al servicio. Estos canales, como mínimo, son:

- Atención telefónica: El Adjudicatario facilitará un número telefónico de contacto en caso de que el IMI decidiera no prolongar el uso del actual teléfono de contacto del CAU. Este número tendrá que ser específico para el CAU del IMI. La llamada telefónica no tendrá que comportar ningún coste económico por el IMI.
- Fax: El Adjudicatario facilitará un número de fax en caso de que el IMI decidiera no prolongar el uso del actual número de fax de contacto del CAU. Este número tendrá que ser específico para el CAU del IMI.
- Correo electrónico: El Adjudicatario facilitará una dirección electrónica de contacto específica para el CAU del IMI en caso de que el IMI decidiera no prolongar el uso del actual correo electrónico de contacto del CAU.

5.8 Acuerdos del IMI con fabricantes

El IMI dentro de su estrategia de renovación y modernización de los equipos informáticos se reserva la facultad de establecer acuerdos estratégicos con grandes proveedores de software y hardware. Esto permitirá al proveedor del Lote 1 aprovechar estos posibles acuerdos del IMI con fabricantes tecnológicos a efectos de promover las eficiencias que de estos se puedan derivar siempre y cuando sean más beneficiosos que el modelo actual ofertado por el IMI en materia de provisión de licencias de programas informáticos.

Ajuntament de Palma
Intervenció
INFORMAT

5.9 Mantenimiento de versiones soportadas

Los Adjudicatarios del Lote 1 tendrán que mantener todos los sistemas del puesto de trabajo en versiones actualizadas y soportadas por los fabricantes y de acuerdo con la hoja de ruta que marque el Área de Soporte Técnico del Servicio y Seguridad TI del IMI para los sistemas que aplique.

Los costes de mantener los sistemas actualizados serán a cargo del Adjudicatario del Lote 1 y estarán incluidos en las tarifas por los servicios o trabajos, las cuales se analizarán durante las sesiones de Diálogo y que vendrán reflejadas finalmente en el documento de Solución Contractual Final.

Asimismo, el proveedor del Lote 1 tendrá que realizar el mantenimiento de la información necesaria respecto a los activos del Lote 1 sobre la herramienta de CMDB y la de DML implantadas para el IMI.

6. Requerimientos específicos del Lote 1

Tal y como se introduce en el apartado 3 del presente documento para el Lote 1, el IMI establece un marco de proyecto con un conjunto de servicios a prestar por el Adjudicatario. Estos servicios requeridos podrán ser modificados posteriormente a la finalización de las sesiones de Diálogo, pero pueden ser tomados como referencia por parte del Licitador de cara a preparar su propuesta técnica definitiva que deberá ser presentada únicamente durante la etapa final de la licitación.

La prestación de servicios engloba a nivel general para el presente Lote 1 los siguientes bloques:

- Centro de Atención al Usuario en remoto: contacto con el usuario en un primer nivel y competencia de resolución remota. Capacidad de protocolización del servicio y derivación al correspondiente responsable del segundo nivel de atención enmarcado en el Lote 2 de aplicaciones.
- Microinformática. Provisión de equipamiento: mantenimiento del equipamiento de puesto de trabajo, y mantenimiento del equipamiento actual hasta la renovación dentro del porcentaje de renovación que la capacidad presupuestaria del IMI permita.
- Apoyo presencial de atención al usuario: capacidad de desplazamiento y resolución en el puesto de trabajo.
- Espacio compartido y de colaboración entre usuarios: espacios de almacenamiento y herramientas de colaboración que permitan compartir información entre los usuarios.
- Gestión de licencias: provisión de aquellas licencias que todavía no estén a disposición del IMI necesarias para prestación del servicio del Lote 1 y administración y control (precios y caducidad) del conjunto de licencias globales del Lote 1 necesarias para el desarrollo de la actividad del IMI.
- Impresión y digitalización: incluye la operación y desarrollo de los puestos de trabajo, los servicios de impresión y digitalización.
- Gestión de usuarios y permisos

En todos los casos será necesario aplicar el conjunto de metodologías y procesos de gestión que marque el IMI en coordinación con la mejor propuesta metodológica por parte del proveedor. Entre otros aspectos es necesario recalcar la necesidad de seguir los procesos de gobernanza y de gestión de los servicios TIC ya identificados, así como contar con la explotación de la herramienta propia para la gestión de proyectos por parte del IMI, el JIRA. Para ello el Adjudicatario del Lote 1 deberá utilizar la herramienta JIRA para dar cobertura técnica a todos los procesos definidos.

6.1 Centro de Atención al Usuario

Esta línea de servicio se corresponde con el desempeño de la función de CAU conforme a las buenas prácticas recomendadas por ITIL.

Incluye:

- Recepción de llamadas y primer nivel de soporte.
- Resolución en primera llamada.
- Acceso en remoto.
- Registro de incidencias y peticiones de servicio.
- Escalado funcional.
- Seguimiento y reclamación de incidencias.
- Información al usuario.
- Soporte de primer nivel para aplicaciones y sistemas sectoriales.
- Coordinación de los técnicos in-situ.
- Sondeos.
- Actuaciones a demanda.
- Detección de problemas y riesgos y escalado jerárquico.

El CAU debe ser la única vía por la que entren todo tipo de solicitudes de los usuarios, puesto que ésta debe ser la forma de mantener un control de la gestión. En concreto el Adjudicatario del Lote 1 deberá realizar:

- Una atención personalizada al usuario, identificando el perfil de usuario y realizando una valoración de la solicitud (tipología, nivel de criticidad) y asignación del responsable.
- Seguimiento de los tiempos de respuesta y resolución de todas las peticiones e incidencias, incluidas las derivadas a otros proveedores, recogiendo información del estado de la petición y reclamando en caso de retraso en función de los niveles de servicio esperados.

Se deberá proporcionar un buzón permanente con el objeto de poner a disposición de los usuarios un sistema de comunicación de incidencias, peticiones de servicio, requerimientos de información, insatisfacciones en el servicio realizado, etc.

El Adjudicatario deberá asegurar que el personal del CAU tiene suficiente capacidad para la resolución funcional y técnica a fin de optimizar las iteracciones entre el usuario y el CAU y reducir los plazos de resolución. Es por ello que resulta de vital importancia el aseguramiento del conocimiento de los técnicos del CAU, por lo que el Adjudicatario del Lote 1 deberá establecer en la propuesta la relación con las áreas del IMI y con los otros proveedores, si aplica, a fin de recoger toda la información de negocio necesaria.

Por otro lado, se pretende que este servicio sea de mayor autoservicio, permitiendo al usuario final realizar determinadas tareas de forma desasistida, sin necesidad de desplazamiento presencial.

Dentro del alcance de este servicio, también habrá que incluirse la actualización y creación de contenido para la base de conocimiento del servicio que tiene que permitir la resolución de peticiones e incidencias de manera cada vez más ágil por parte del CAU, por medio de la documentación de procolos estándares de resolución.

El servicio de Centro de Atención a Usuarios que se requerirá Adjudicatario deberá constar de los puntos siguientes:

- Atención al usuario por vía telefónica y poner a disposición del usuario un buzón permanente.
- Registro de las llamadas recibidas en el JIRA.
- Soporte y resolución en la primera llamada cuando sea posible.
- Sistema de gestión de incidencias, peticiones y consultas: tipificación, escalado, criticidad, etc.

Debe tener en cuenta la cobertura de las necesidades estacionales, y el tratamiento diferenciado a usuarios con necesidades de atención específica.

Los canales de comunicación del CAU serán los siguientes:

- Teléfono único de contacto, tanto para recepción como generación de interacciones con los usuarios.
- Buzón de correo electrónico, tanto para recepción como generación de interacciones con los usuarios.

Para la realización de este servicio el Adjudicatario deberá poner a disposición del IMI los recursos siguientes:

- Agentes de atención telefónica.
- Técnicos especialistas en el entorno del Ayuntamiento de Palma.

Los distintos niveles del CAU son:

- Nivel 1: resolución de las solicitudes por los técnicos que atienden en el primer nivel, tanto técnicas como funcionales, a nivel transversal. Para el análisis y la resolución técnica será necesario disponer de la gestión remota del Puesto de Trabajo y de las herramientas de los otros proveedores que sean necesarias para poder ejecutar los procedimientos de resolución establecidos.
- Nivel 2: soporte funcional y técnico de las peticiones, incidencias y consultas especializado. Escalado de las solicitudes al responsable. El Adjudicatario del Lote 1, deberá establecer los mecanismos necesarios de comunicación y realizará el seguimiento de la incidencia o petición hasta su cierre.

El Adjudicatario deberá generar un tiquet por cada solicitud entrante al CAU a través de la herramienta del JIRA, el mismo tendrá la valoración siguiente:

- Tiquet estándar: Comunicación de cualquier tipología en que el primer nivel de CAU realiza su registro, aplica la solución en primera interacción y confirma con el cliente la resolución.
- Tiquet complejo: Comunicación de cualquier tipología en la que el primer nivel intenta resolver con las instrucciones operativas disponibles y no lo consigue y, por tanto, debe escalar a Nivel 2 del CAU para resolver. En este caso, la actividad de seguimiento por parte del Adjudicatario del Lote 1 es necesaria y se considera dentro del proceso de gestión.

6.1.1 Recepción de llamadas y primer nivel de soporte

El CAU constituirá el punto de contacto inicial entre los usuarios y el servicio que deban recibir, actuando de ventanilla única, siendo además responsable del primer nivel de soporte en el proceso de Gestión de Incidencias.

Los canales de comunicación con el CAU estarán soportados por:

- Teléfono.
- Correo electrónico.
- Web de autoservicio.
- Fax.

Los objetivos básicos de esta línea de servicio serán los de proporcionar una correcta atención a los usuarios, proporcionar asistencia técnica y funcional a los usuarios finales en las diferentes áreas operativas (aplicaciones, sistemas, hardware, etc.), resolver dudas o consultas, gestionar la provisión a los usuarios de acceso a los distintos recursos de información y tecnológicos, acometer la realización de cualquier otra petición de servicio estándar y gestionar la resolución de las incidencias.

El soporte de primer nivel incluye, entre otros, todos los servicios y actividades encaminadas a la gestión del parque hardware y software de puestos de trabajo que no requiera actuación in situ. Comprende la atención, diagnóstico, resolución en remoto y cierre de incidencias y peticiones sobre servicios del puesto de trabajo.

Ajuntament de Palma
Intervenció

El CAU se encargará del diagnóstico inicial de la incidencia, de su clasificación y del soporte inicial que, en su caso, permita dar soluciones rápidas, aunque sean temporales. El Adjudicatario será responsable de elaborar un procedimiento de atención telefónica, donde se indicarán las pautas a seguir para acotar el problema e identificar el impacto y la severidad del mismo.

El CAU se encargará de la distribución de software en los puestos de trabajo, asistido por las herramientas que estuvieran disponibles.

El CAU asegurará la actualización del inventario de puestos de trabajo conforme a los cambios realizados en los mismos como consecuencia de la resolución de incidencias y peticiones.

El CAU deberá documentar todas las soluciones intentadas y eficaces. Deberá participar en la actualización de la base de datos del conocimiento proporcionando información o documentación sobre la resolución de incidencias y peticiones.

6.1.2 Resolución en primera llamada

Uno de los parámetros que rige la calidad de cualquier soporte de primer nivel es el porcentaje de resolución en la primera llamada. Es objetivo del IMI disponer de un CAU que atienda, registre y canalice cualquier incidencia o petición de servicio procedente de sus usuarios TIC y que resuelva en la primera llamada un porcentaje elevado de las mismas, quedando establecido el porcentaje mínimo en los acuerdos de nivel de servicio.

Dados los diferentes ámbitos funcionales que podrán ser objeto de soporte y con el objetivo puesto en la resolución en primera llamada con el menor retardo posible, el modelo de atención telefónica deberá contemplar la combinación de las siguientes estrategias sobre las que el IMI podrá decidir a lo largo del Contrato:

- Número de teléfono único general, centralizador de llamadas, con registro básico inicial y derivación en su caso a grupos especializados con el mínimo retardo.
- En cualquier caso, el IMI será el responsable de la organización de los recursos del CAU para el cumplimiento de los objetivos y niveles de servicio acordados, siendo estos recursos del IMI y del Adjudicatario del Lote 1.

6.1.3 Registro de incidencias y peticiones de servicio

Tanto las incidencias o peticiones de servicio que se resuelvan en la misma llamada como las que no puedan ser resueltas de forma inmediata o deban ser escaladas, deberán quedar registradas en la herramienta de "tiqueting" del IMI utilizada en el proceso de gestión de incidencias. Ello conllevará la identificación de los parámetros básicos para la generación de un tiquet, como la identificación inequívoca del origen de la llamada o el procedimiento de recepción y tramitación. Todos los datos necesarios deberán quedar reflejados en dicha herramienta para poder ser tratados automáticamente en la generación de informes.

Todas las incidencias y peticiones de servicio recibidas por cualquiera de los canales establecidos generarán un registro en la herramienta de tiqueting. De no ser posible su resolución en primera llamada, se deberá establecer su prioridad y se deberá comunicar al usuario el número de tiquet para facilitar su seguimiento. Las llamadas o correos relacionados con tiquets registrados (reclamación, petición de reapertura, información sobre el estado de un tiquet, aportación de información adicional, etc.) no generarán un nuevo registro, aunque sí que deberán dejar constancia en el propio tiquet mediante la correspondiente anotación.

6.1.4 Escalado funcional

La atención de este servicio es una atención de primer nivel, pudiendo traspasar o escalar la incidencia o petición a otros grupos de soporte en los casos en los que no pueda ser resuelta en remoto o corresponda su resolución a grupos especializados de segundo, tercer y sucesivos niveles de soporte (escalado funcional u horizontal).

El escalado a otros grupos de soporte se establecerá a través de los procedimientos definidos en el proceso de gestión de incidencias.

6.1.5 Seguimiento de incidencias

Para un correcto seguimiento de las incidencias, se deberán manejar de forma correcta los cambios de estado y anotaciones establecidos en los procedimientos de gestión de incidencias definidos por el IMI (Por ejemplo: abierta, asignada, en progreso, planificada, pendiente de cliente, reclamada, resuelta, escalada, etc.).

Cuando finalice el ciclo de vida de una incidencia, se procederá a su cierre en el caso de que el usuario se muestre conforme con la solución o a su reapertura en caso contrario.

6.1.6 Información al usuario

El CAU deberá informar al usuario tanto del estado de sus incidencias como de las actuaciones previstas para corregirlas o darles curso, o bien de su fecha prevista de resolución. La comunicación se realizará preferentemente por el mismo canal utilizado por el usuario.

El CAU deberá dejar constancia de las reclamaciones y quejas realizadas por los usuarios en relación a cualquier incidencia o petición, procediendo a su reapertura en el caso de no conformidad con la resolución. El CAU también informará al usuario de los procedimientos de cierre automático de peticiones e incidencias tras pasados unos días.

El CAU participará en los procesos y mesas de gestión de cambios y se encargará de la difusión a las distintas sedes de las actuaciones y novedades que les afecten.

6.1.7 Soporte de primer nivel para aplicaciones y sistemas sectoriales

En general, el CAU deberá proporcionar el soporte de primer nivel a la microinformática y a los servicios básicos o esenciales, como:

- Sistema operativo, software de base y software corporativo de uso general.
- Herramientas que componen la ofimática corporativa (procesador de textos, hoja de cálculo, etc.).
- Correo e Internet.

Dentro del soporte de primer nivel que debe proporcionar el CAU, el IMI considera importante incluir también, por su especial criticidad y relevancia o por el volumen y características de sus usuarios, soporte funcional específico en el uso de determinados sistemas y aplicaciones sectoriales, de forma que puedan resolverse en la primera llamada el mayor número posible de dudas, consultas o problemas relacionados con el uso de dichos sistemas o aplicaciones.

Para prestar este servicio de primer nivel, el IMI pondrá a disposición del Adjudicatario la información y documentación disponibles para facilitar el adecuado conocimiento de las aplicaciones desplegadas.

6.1.8 Actuaciones a demanda

Además de las incidencias y peticiones de servicio formuladas por los propios usuarios, por parte de los responsables técnicos del IMI podrán demandarse tareas de carácter más específico incluidas dentro del alcance del presente lote. Dichas tareas serán demandadas con tiempo suficiente para evitar que puedan afectar a los niveles de servicio establecidos para la resolución de incidencias. Algunos de estos tipos de actuaciones son entre otros los siguientes:

- Instalaciones múltiples en remoto de aplicaciones corporativas.
- Instalación, actualización o configuración de software en remoto para múltiples usuarios, por ejemplo, durante la implantación de nuevas aplicaciones o funcionalidades (configuraciones específicas, versión de navegador, versión de Java, librerías, componentes, runtimes, etc.).

Ajuntament de Palma
Intervenció
.....
FISCALITZAT

- Tareas derivadas del proceso de gestión de problemas, tanto para la investigación de la causa raíz como para su resolución e identificación de soluciones provisionales.
- Podrá demandarse también la realización de tareas de carácter periódico.

6.1.9 Detección de problemas y riesgos y escalado jerárquico

El CAU deberá ser capaz de detectar incidencias masivas y alertar ante caídas de servicios críticos. También deberá ser capaz de identificar problemas y riesgos en el servicio y proponer mejoras en la actuación. Comunicará a los gestores de los problemas de software y hardware detectados y procederá al escalado jerárquico cuando los recursos necesarios para resolver la incidencia sean insuficientes.

6.1.10 Cobertura horaria

El servicio de CAU deberá proporcionar una cobertura de 24 x 7, ajustada a las siguientes necesidades:

- Se requerirá servicio regular de CAU de 8 a 15h, de lunes a viernes, con previsión de mayor volumen de trabajo en la franja horaria de mañana.
- Los horarios anteriores podrán sufrir ajustes, sin que para ello el Adjudicatario tenga que cubrir de forma regular mayor franja horaria.
- Fuera de estos horarios deberá proporcionarse un servicio para la recepción por vía telefónica de las incidencias originadas en aquellos servicios o sistemas que se definan como críticos por el IMI.

6.2 Microinformática. Provisión de equipamiento

El servicio de soporte microinformático objeto de este Contrato incluye actividades tanto de tipo correctivo como de tipo preventivo, así como actividades sujetas a demanda. Estas actividades serán de aplicación principalmente sobre los siguientes niveles funcionales:

- Equipo físico (Mantenimiento hardware)
- Equipo lógico de base (Mantenimiento software)

El equipamiento hardware y software objeto de servicio se detalla en el apartado de situación actual del presente documento. No obstante, el Adjudicatario deberá tener capacidad para desarrollar su trabajo sobre herramientas o sistemas no considerados inicialmente y que puedan incorporarse a lo largo de la ejecución del Contrato como consecuencia de la extensión y/o renovación de los sistemas informáticos actualmente implantados.

El soporte a la microinformática incluye:

- Soporte de primer nivel.
- Soporte técnico in-situ.
- Mantenimiento hardware.
- Mantenimiento software.
- Gestión de las garantías.
- Gestión de inventario.
- Gestión de la retirada de los equipos funcionalmente obsoletos.
- Gestión del suministro de nuevos equipos.
- Traslados.
- Mantenimiento preventivo.
- Actuaciones a demanda.
- Soporte técnico especializado.

Ajuntament de Palma
Intervenció
DIGITALMENT

- Detección de problemas y riesgos y escalado jerárquico.

A continuación, se describe el alcance de las principales actividades incluidas dentro de esta línea de servicio y las condiciones de prestación del servicio (ubicación, horario, equipo, niveles de servicio, etc.).

6.2.1 Soporte de primer nivel

El soporte de primer nivel a la microinformática será proporcionado por el CAU en los términos descritos dentro de dicha línea de servicio, que llevará a cabo todas aquellas actuaciones que no requieran intervención in-situ.

6.2.2 Soporte técnico in-situ

Se proporcionará soporte de segundo nivel mediante la asistencia técnica presencial necesaria para solucionar los problemas o necesidades que puedan surgir a los usuarios en sus puestos de trabajo y que no puedan ser resueltas en primer nivel de forma remota por el CAU, todo ello conforme a las políticas y procedimientos establecidos por el IMI.

Incluye la instalación, configuración y operaciones de mantenimiento del hardware y software del puesto de trabajo que precise cada usuario para el desarrollo de su actividad. Las principales líneas de actuación son:

- Instalación y soporte del puesto de trabajo:
  - Instalación, movimientos, añadidos y cambios según los procedimientos establecidos.
  - Mantenimiento preventivo y evolutivo de hardware y software de puesto de trabajo.
  - Mantenimiento de la documentación relacionada.
- Tratamiento de peticiones, incidencias y problemas:
  - Análisis y resolución de peticiones. Determinación de la mejor solución para cada petición conforme al equipamiento hardware y software homologado.
  - Diagnóstico y resolución de incidencias.
  - Identificación de problemas y propuestas o planes de acción para su solución.

Los técnicos in-situ estarán perfectamente identificados y se personarán en las sedes en función de las incidencias y peticiones reportadas y en los plazos fijados, y anotarán y documentarán la resolución de la incidencia o petición para que el CAU pueda realizar el seguimiento de la misma hasta su cierre. Deberán participar también en la actualización de la base de datos del conocimiento y la CMDB.

6.2.3 Mantenimiento hardware

Aplicable a los elementos físicos que son objeto del Contrato, así como al micro-código que pudiera ser necesario para el correcto funcionamiento de los elementos físicos, con independencia de que éste se almacene en cualquier tipo de memoria de sólo lectura.

Con carácter general, el servicio de mantenimiento incluye cualquier concepto facturable que pudiera ser necesario para conservar y asegurar el correcto funcionamiento de los equipos:

- Gestión de garantías.
- Reparación o sustitución de los equipos, componentes o piezas averiadas.
- Recambio de piezas, sin cantidad límite, con componentes y piezas originales del fabricante, garantizando el Adjudicatario la disponibilidad de los repuestos necesarios para la prestación del servicio.
- Mano de obra.
- Gastos de transporte y desplazamientos. Los gastos de transporte hasta los centros de trabajo para recoger material o devolverlo a cada usuario, incluidos todos los gastos

asociados al desplazamiento por parte de los técnicos a los lugares donde estén instalados los equipos (vehículos, combustible, dietas, tiquets de parking, etc.).

- Puesto operativo incluso con préstamo de equipamiento de similares o superiores características.

Las acciones que se incluyen son: recepción de la solicitud, presencia física, diagnóstico de la avería, reparación del fallo y/o malfuncionamiento del equipo, ajuste y configuración del equipo averiado, traslado del equipo si fuera necesario, seguimiento de la reparación que realice el suministrador (en caso de que esté bajo Contrato), reinstalación del equipo o sistema si fuera necesaria para volver a dejar el equipo operativo en el puesto que ocupaba una vez finalizada la intervención. En ningún caso las acciones realizadas comportarán disminución de prestaciones ni de fiabilidad, garantizándose en todo momento la integridad de la información contenida en el equipo objeto de la incidencia.

Para el equipamiento objeto de mantenimiento se establece la siguiente vida útil:

- 4 años para los ordenadores de sobremesa
- 4 años para tablets pc, portátiles y mini portátiles.
- 6 años para impresoras de red
- 4 años para impresoras de puesto y faxes
- 4 años para monitores

6.2.4 Stock para sustitución temporal o préstamo de equipos

El Adjudicatario deberá disponer de equipamiento suficiente en stock para la sustitución temporal en caso de avería cuya reparación supere los tiempos acordados (ordenadores de sobremesa, portátiles, tablets pc, monitores, impresoras, faxes, escáneres, routers, etc.).

En caso de ser necesaria la retirada del equipo para su reparación, el Adjudicatario deberá dejar previamente el puesto operativo con equipamiento de stock (sustitución temporal), a ser posible igual al equipamiento sustituido o de similares o superiores características, por el tiempo que dure la gestión de la avería. Correrá a cargo del Adjudicatario la instalación en el nuevo equipo físico de todo el software base, aplicaciones y datos existentes en el equipo físico sustituido. El Adjudicatario devolverá el equipo original una vez reparado, dejándolo nuevamente operativo con los datos y con el software original.

Igualmente podrá procederse al préstamo por tiempo limitado con equipamiento de stock en aquellos casos en los que se precise mantener el puesto operativo mientras se gestiona por parte del usuario el suministro de un nuevo equipo.

Los equipos que, a lo largo de la vigencia del Contrato y por cualquier causa, sustituyan al equipamiento existente pasarán a ser objeto del Contrato.

6.2.5 Averías por mal uso, negligencia, accidente o sustracción

En los casos de avería derivada de un mal uso, negligencia, accidente (caídas, golpes, etc.) o sustracción, las piezas de repuesto necesarias para la reparación estarán fuera del alcance del Contrato.

6.2.6 Mantenimiento software

Aplicable al sistema operativo de los elementos que son objeto del Contrato, así como a todo el software base. Comprende las intervenciones necesarias para la resolución de incidencias y peticiones en los ordenadores personales objeto del Contrato de la siguiente naturaleza:

- Instalación y configuración de equipos.
- Sistema operativo: reconfiguración o reinstalación del sistema operativo.
- Actualizaciones de sistema operativo (mantenimiento preventivo).
- Drivers de periféricos: instalación o reinstalación del software necesario para el acceso a los periféricos conectados directamente a los equipos o a través de la red de datos.

Ajuntament de Palma
Intervenció
INFORMAT

- Parches que pudieran ser necesarios para corregir un funcionamiento anómalo del software (mantenimiento correctivo).
- Instalación/reinstalación/actualización y configuración del software corporativo de usuario: ofimática, antivirus, cliente SAP, cliente Oracle, etc.
- Implantación de aplicaciones corporativas.
- Instalación de software adicional licenciado y autorizado
- Limpieza de virus y malware en general.
- Recuperación de datos de usuario siempre que sea técnicamente posible.

6.2.7 Elaboración de maquetas y clonación de equipos

Los equipos del Ayuntamiento de Palma contendrán software normalizado. Podrán contener además aplicaciones software específicas de uso departamental. Cualquier otro tipo de software adicional requerirá autorización previa.

Para los casos en los que se precise la instalación o reinstalación desde cero del software de un equipo (normalización), el Adjudicatario del Lote 1 podrá poner a disposición del Adjudicatario imágenes software normalizadas de los diferentes modelos de ordenador.

Siempre que se considere la mejor solución para una pronta resolución de la incidencia, se procederá a la normalización del equipo. Antes de proceder a ella, se efectuará, si es posible, la salvaguarda de los datos del usuario.

El Adjudicatario deberá preparar imágenes software para el clonado de nuevos modelos de ordenador, así como imágenes actualizadas de los modelos existentes cuando se estime necesario. Los ordenadores o cualquier otro tipo de equipamiento que precise el Adjudicatario para elaborar estas maquetas deberá aportarlos el propio Adjudicatario, siempre que sea posible.

También podrán solicitarse imágenes software específicas, como por ejemplo para equipos destinados al uso público o anónimo por ciudadanos en oficinas de información o por empleados en centros de trabajo.

6.2.8 Gestión de las garantías

El Adjudicatario del presente Contrato deberá gestionar las relaciones con las empresas con Contratos vigentes de suministro y/o mantenimiento de equipamiento microinformático del IMI.

El Adjudicatario se encargará de coordinar los trabajos de gestión de garantías, realizar los transportes necesarios y realizar el seguimiento del mantenimiento de piezas y reparaciones que realice la empresa suministradora y/o arrendadora de los distintos tipos de equipamiento, realizando la reinstalación, si fuera necesaria, del equipo o sistema una vez finalizada la intervención para volver a dejar el equipo operativo en el puesto que ocupaba. Todo ello se llevará a cabo de tal manera que se pueda controlar el nivel de servicio prestado por el dador de la garantía y determinar, en caso de eventuales incumplimientos, la responsabilidad de cada una de las partes.

En caso de detectar una incidencia hardware en un equipo microinformático en garantía, el Adjudicatario deberá abrir incidencia en el sistema de gestión de incidencias en caso de que no estuviera ya abierta y comunicarlo a los servicios de soporte del suministrador de los equipos o dador de la garantía mediante los protocolos establecidos.

En el caso de equipamiento que se encuentre en garantía de fabricante, el Adjudicatario podrá optar por gestionar él mismo la garantía o por que sea el suministrador el que la gestione con el fabricante.

En el caso de equipamiento que se encuentre en garantía de Contrato del suministrador, pero fuera de garantía de fabricante, el Adjudicatario no estará obligado a la reparación de los equipos, ya que ésta debería ser asumida por el suministrador de los mismos.

Para el resto de casos, en caso de duda, será por defecto el Adjudicatario del presente Contrato quien asuma tanto las reparaciones como los desplazamientos y transporte de equipos.

6.2.9 Gestión de Inventario

El Inventario es el repositorio primario y común a todos los grupos de soporte, donde se recoge toda la información de cada uno de los elementos que configuran el puesto de trabajo.

Contiene en detalle la información tanto de los elementos hardware como software. La gestión de inventario permitirá tener un mejor conocimiento por parte de los técnicos asignados al servicio y hacer un seguimiento de todos los elementos que conforman la infraestructura y servicios del puesto de trabajo.

El inventario será alimentado por diversas fuentes. Será responsabilidad del Adjudicatario recopilar la información necesaria y actualizarlo convenientemente en las herramientas utilizadas por el IMI para este fin, según los procedimientos y periodicidades que el IMI establece.

El Adjudicatario tendrá la responsabilidad de mantener actualizado en cada momento el inventario del equipamiento objeto de este Contrato, garantizando la fiabilidad del mismo. El inventario contendrá:

- Datos identificativos del equipo (número de serie, código de inventario).
- Datos de titularidad (usuario del equipo, departamento, dirección general).
- Datos de ubicación (localidad, centro, lugar dentro del centro).
- Datos técnicos (tipo de equipo, fabricante, modelo, sistema operativo, etc.).

6.2.10 Gestión de la retirada de los equipos funcionalmente obsoletos

Incluye la realización de los trabajos necesarios para la retirada de los equipos obsoletos o declarados no útiles. Estos trabajos serán solicitados mediante la correspondiente petición de servicio.

Si los equipos se declaran no útiles, el Adjudicatario deberá retirarlos para su revisión, realizar un formateo a bajo nivel de los discos duros para el borrado de los datos y obtener de ellos los repuestos en buen uso que puedan servir para reparar otros equipos del IMI de similares características.

Del mismo modo, los equipos retirados por obsolescencia que puedan ser reutilizados en entornos menos exigentes serán revisados y formateados para dejarlos a punto para su entrega en destino. Por último, el IMI se reserva el derecho de disponer de estos equipos obsoletos para ser entregados en campañas de donaciones a terceros por motivos sociales.

6.2.11 Gestión del suministro de nuevos equipos

El Adjudicatario del presente Contrato deberá gestionar las relaciones con las empresas con Contratos vigentes de suministro y/o mantenimiento de equipamiento microinformático del IMI y coordinar las instalaciones de equipos nuevos por parte de dichos suministradores, asegurando que los puestos quedan totalmente operativos tras el suministro con la configuración apropiada al modelo suministrado. El Adjudicatario deberá completar las actuaciones particulares de cada modelo o usuario que no estén encomendadas al suministrador.

Así mismo, el Adjudicatario asegurará, en su caso, la inclusión de dichos equipos en el inventario. La instalación de nuevos equipos podrá provocar rotación de los existentes, con las consiguientes actuaciones que deberá llevar a cabo el Adjudicatario.

6.2.12 Mantenimiento preventivo

El mantenimiento preventivo abarca las acciones destinadas a asegurar una correcta prestación, estado general y razonable garantía de funcionamiento de los equipos informáticos considerados en este Documento.

La finalidad última será garantizar el mantenimiento de los parámetros y estándares de calidad y evitar disfunciones debidas a la degeneración de los componentes. Las acciones preventivas implican realizar como mínimo las tareas que recomienda el fabricante del equipo.

El mantenimiento preventivo deberá contemplar las siguientes tareas:

- Actualización de parches y software estándar.

- Comprobación y actualización del inventario para los equipos revisados, con datos identificativos del equipo.
- Resolución de los problemas del software instalado en equipos de uso público.
- Limpieza externa e interna de los equipos microinformáticos (limpieza y revisión de discos duros, unidades de CD/DVD; desmontaje y limpieza de cabezales y ejes de impresoras; limpieza de teclado u otros periféricos de ordenadores).
- Comprobación del correcto funcionamiento de PCs e impresoras, revisión de logs, colas de impresión y sistema operativo.
- Realización de tests de diagnóstico y chequeo general de piezas.

6.2.13 Actuaciones a demanda

Se trata de actuaciones realizadas a solicitud de los responsables técnicos del IMI. Las actuaciones demandadas serán planificadas con tiempo suficiente para evitar que puedan afectar a los niveles de servicio establecidos para la resolución de incidencias.

Algunos de estos tipos de actuaciones, que se consideran incluidos en el alcance de los servicios objeto de este Documento, son entre otros los siguientes:

- Traslados e instalaciones de nuevos ordenadores personales que no se incluyan en las obligaciones del suministrador.
- Instalaciones o ampliaciones de configuraciones o actualizaciones múltiples in-situ en equipos ya instalados.
- Participación en procesos de implantación de nuevas aplicaciones o de nuevas funcionalidades de aplicaciones ya existentes mediante la resolución in-situ de las incidencias y peticiones de servicio que pudieran surgir sobre los puestos de trabajo objeto de la implantación.
- Instalaciones múltiples de aplicaciones corporativas o de nuevas normalizaciones, incluidas las derivadas de un cambio de versión del sistema operativo.
- Análisis de la situación de las infraestructuras y equipamientos de un centro dado y propuestas de mejora para la obtención de un mayor rendimiento.
- Recogida de información sobre las infraestructuras y equipamientos de un centro dado para la realización de análisis de costes.
- Preparación de maquetas para modelos de ordenadores nuevos o actualización de las existentes.
- Montaje de equipamiento en aulas, salas y salones para la celebración de actividades formativas, exámenes, o cualquier otro tipo de eventos.
- Inventariado y etiquetado de equipos pendientes de inventario.

6.2.14 Soporte técnico especializado

El Adjudicatario deberá aportar, como parte del servicio, un equipo de soporte especializado multidisciplinar, con conocimiento del entorno técnico en las siguientes áreas:

- Puesto de trabajo.
- Sistemas.
- Aplicaciones.

Este equipo actuará de puente especializado entre los diferentes niveles de soporte disponibles en el IMI. En ningún caso suplirá los servicios de segundo o tercer nivel existentes.

Ajuntament de Palma
Intervenció

6.2.15 Cobertura horaria

La cobertura horaria del soporte presencial para el servicio de soporte a la microinformática deberá ajustarse a las siguientes necesidades:

- Se requerirá servicio regular de 8 a 15h de lunes a viernes, con previsión de mayor volumen de trabajo en la franja horaria de mañana.
- Los horarios anteriores podrán sufrir ajustes, sin que para ello el Adjudicatario tenga que cubrir mayor franja horaria.
- Fuera del horario regular entrará en funcionamiento el soporte local 24x7.

6.2.16 Soporte local 24x7

Incluye guardia localizada y atención presencial o remota, para tareas de soporte y mantenimiento, en los casos que determine el **IMI**. A los efectos de determinar el carácter crítico de cualquier incidencia por el cual se requiera asistencia in-situ, se establecerán los protocolos correspondientes a nivel del CAU.

6.3 Gestión de usuarios y permisos

El Adjudicatario deberá disponer de un sistema de gestión de identidades / perfiles que garantice la identificación Única y que permita gestionar los perfiles asignados a cada identificador.

La gestión de usuarios y permisos deberá asegurar el cumplimiento de la LOPD y Esquema Nacional de Seguridad.

6.4 Impresión y digitalización

El servicio de impresión, copia y digitalización incluye la provisión, implantación y explotación de un servicio completo que permita a los usuarios imprimir, copiar o escanear cualquier tipo de documento (texto, gráficos, imágenes, mapas, etc.), incluida la provisión y mantenimiento del equipamiento y los consumibles. En este sentido el Adjudicatario del Lote 1 tiene la responsabilidad de dar respuesta al mantenimiento y corrección de incidencias sobre estos servicios:

- Servicio de impresión de red: aprovisionamiento y mantenimiento.
- Servicio de digitalización de documentos: se prevé un aumento del uso de este servicio por parte de los usuarios, por lo que el proveedor deberá proporcionar un servicio que mejore el actual.
- Definir políticas en función de los perfiles de usuario: mecanismos de autenticación mediante tarjeta inteligente o credenciales de usuario, cuotas, restricciones, etc.

El IMI considera que el Adjudicatario del Lote 1 tendrá que dar respuesta a una serie de requerimientos mínimos, que son los siguientes:

- Proporcionar funciones de impresión, copia, escaneado y fax.
- Llevar el control y gestionar el inventario del equipamiento de impresión.
- Gestionar y administrar las infraestructuras del servicio.
- Realizar la gestión de peticiones, incidencias y problemas del servicio
- El servicio se prestará tanto mediante infraestructura en impresoras en red (impresión departamental) como equipos de impresión local.
- Definir políticas en función de los perfiles de usuario: mecanismos de autenticación mediante tarjeta inteligente o credenciales de usuario, cuotas, restricciones, etc.
- Permitir integrar la solución con sistemas de información de gestión documental del Ayuntamiento de Palma.
- Monitorización y control del estado de todo el parque: control de los consumibles para su sustitución, monitorización del estado de las máquinas, etc.

- Generar informes detallados de utilización del servicio según ámbitos de negocio, colectivos, por periodos de tiempos, etc.

A fin de resolver las posibles incidencias en el menor tiempo posible y de la forma más eficiente, el Adjudicatario deberá crear guías de actuación, donde también se destaquen las dudas más frecuentes. Éstas deberán estar a disposición del personal del CAU.

Por último, el IMI quiere destacar su estrategia de promocionar el uso digital y así reducir el impacto medioambiental que implica el papel. Por ello, se requerirá al Adjudicatario del Lote 1 que realice un estudio de racionalización de la impresión basándose en la sustitución de equipos locales por impresoras en red o departamentales, nuevos modelos de facturación de los servicios como precio por hoja o control de las cargas de impresión a través de la autenticación de los usuarios en las impresoras.

6.5 Espacio compartido y de colaboración

La prestación de este servicio permitirá a los usuarios trabajar de forma colaborativa y tener disponible en todo momento toda la información. Para ello, el Adjudicatario deberá proporcionar una solución integral de espacios de almacenamiento, herramientas de colaboración y comunicaciones.

En concreto el Adjudicatario deberá proporcionar servicio para los puntos siguientes:

- Espacio de almacenamiento: individual y compartido para grupos de trabajo, con gestión de permisos a usuarios.
- Mecanismo de colaboración entre usuarios: correo electrónico, calendario compartido, tareas compartidas, espacio compartido, etc.

Principalmente, este servicio tiene que resolver los siguientes requerimientos funcionales:

- Permitir que los usuarios puedan almacenar y recuperar cualquier tipo de documento en un espacio personal individual, y en espacios de grupos de trabajo integrados por diferentes usuarios, con diferentes permisos de lectura y escritura.
- Facilitar la colaboración entre los usuarios, compartiendo documentos y espacios de trabajo para visualizarlos, intercambiarlos, comentarlos o editarlos, de forma individual o en línea con otros usuarios.
- Permitir que los usuarios puedan comunicarse y colaborar entre ellos mediante diferentes mecanismos: correo, calendario, contactos, etc.
- Permitir compartir documentos y colaborar con usuarios externos al IMI de forma segura.
- Ser accesible desde cualquier ubicación del Ayuntamiento de Palma y desde internet de forma segura.

Las propuestas que pueda plantear el Adjudicatario del Lote 1 en la elaboración de la oferta final tras el Diálogo competitivo, deberán estar asociadas con el tipo de perfil de usuarios que finalmente el IMI decida. En este sentido, los niveles de servicio para esta solución de espacio de almacenamiento y compartición de documentos podrán ser, por ejemplo:

- N1: El usuario requiere un mínimo nivel de colaboración, con acceso al servicio de correo electrónico y espacio de almacenamiento, con una capacidad mínima total de 5GB.
- N2: El usuario requiere compartir información de su espacio personal y participar en grupos de trabajo. Dispone de servicio de correo electrónico, de comunicaciones unificadas con colaboración básica y espacio de almacenamiento, con una capacidad mínima total de 25 GB.

Se destaca el caso especial del correo electrónico para los usuarios de la Administración Pública, el Adjudicatario deberá proporcionar el servicio de correo electrónico al usuario final público y al personal del IMI cumpliendo al menos las siguientes premisas:

- Buzones personales y genéricos.

- El correo deberá tener espacio de almacenamiento de al menos 5GB.
- Protección contra virus (filtrado de adjuntos) y correo basura (anti spoofing, antiphishing, redirección de correo basura y reputación por IP).
- Servicio de calendarios individual y compartido.
- Servicio de tareas y asignación de tareas a un tercero.
- Servicio de contactos individual y compartido.
- Servicio de envío masivo de correo.

Además de las tareas de formación que se describen en el apartado correspondiente, el Adjudicatario creará guías específicas para los usuarios, enfocadas a los diferentes perfiles, que expliquen las funcionalidades que proporcionan las soluciones de espacio de trabajo y colaboración respecto a las nuevas formas de trabajar que proporcionan. Estas guías no serán una colección de funcionalidades técnicas, sino que serán guías de usabilidad que ejemplifiquen, con casos de uso, el aprovechamiento de estas soluciones, enfocados a incrementar la productividad de los usuarios.

6.6 Herramientas de gestión del servicio

Actualmente el Área de Soporte Técnico del Servicio y Seguridad TI del IMI cuenta con una herramienta de un tercero para la gestión de las incidencias del nivel 1 del CAU, así como del resto del servicio. El IMI de cara a la prestación del servicio dentro del presente lote 1 instalará la herramienta JIRA dentro del área de Soporte para que tanto el soporte de nivel 1 como el de nivel 2 o especializado compartan la misma herramienta.

En este sentido el IMI facilitará esta herramienta, las licencias y la información residente en ella ya migrada desde la herramienta actual para su uso por parte del Adjudicatario del Lote 1. El Adjudicatario del Lote 1, deberá durante la prestación del servicio, responsabilizarse del mantenimiento correctivo y evolutivo de la herramienta en caso de que fuera necesario así de la actualización y mantenimiento en cuanto al registro de incidencias o generación de informes de seguimiento se refiere.

Por último, el IMI propone al Adjudicatario del Contrato que plantee como mejoras al presente requerimiento la provisión de otras herramientas o procesos de gestión del servicio que considere relevantes y productivas para el IMI. En caso de presentar mejoras al presente requerimiento el IMI validará estas nuevas mejoras para su posterior implantación por parte del Adjudicatario del Lote 1.

6.7 Adquisición y gestión de licencias

El IMI solicita al Adjudicatario del Lote 1 que provisione las licencias que sean necesarias para la correcta prestación de los servicios. Estas licencias pasarán a ser propiedad del IMI para su uso y aprovechamiento.

El Adjudicatario del Lote 1 deberá de encargarse, en coordinación con el responsable del Área de Soporte Técnico del Servicio y Seguridad TI, de la gestión, mantenimiento, renovación, garantías o baja de las licencias que son objeto del Lote 1.

Por otro lado, el IMI podrá aportar las licencias que considere oportunas, a través de acuerdos con proveedores globales, para que el Adjudicatario del Lote 1 haga uso de ellas en la prestación de los servicios, encargándose de la gestión y mantenimiento de las mismas del mismo modo que de aquellas que hubieran sido adquiridas por el propio proveedor.

El IMI solicita al Adjudicatario del Lote 1 que facilite la integración de la información que sea relevante para la prestación del servicio sobre la herramienta CMDB única para todos los Lotes. En este sentido el IMI considera estratégico disponer de una herramienta CMDB única para los tres lotes, esta herramienta deberá ser implantada y mantenida por el Adjudicatario del Lote 3, sin embargo, para su uso por parte de los proveedores de los tres lotes cada proveedor deberá garantizar la inclusión y mantenimiento de la información susceptible de ser relevante para cada servicio.

Ajuntament de Palma
Intervenció
INFORMAT

Se recuerda que la implantación de esta herramienta CMDB es objeto de Diálogo competitivo en los tres lotes, siendo necesario que los proveedores participantes en el Diálogo aporten al **IMI** los requerimientos que serían necesarios contemplar dentro de esta herramienta.

Por último, el IMI solicita al Adjudicatario del Lote 1 la elaboración de informes de seguimiento con el estado de las incidencias de periodicidad mensual salvo que por petición de la dirección del Contrato por parte del IMI se solicite un informe específico o la ejecución de auditorías externas sobre el uso de licencias.

7. Requerimientos de seguridad

El Adjudicatario o las personas físicas que actúen directamente o indirectamente bajo su responsabilidad no podrán realizar ninguna acción que comprometa los sistemas de información del IMI o del Ayuntamiento de Palma.

El equipo de trabajo aportado por el Adjudicatario tendrá acceso autorizado únicamente a aquellos datos, recursos y dependencias que precisen para el desarrollo de sus funciones.

El Adjudicatario está obligado a cumplir los requerimientos de seguridad y continuidad aplicables al objeto del Contrato. Entre otros, se garantizará el cumplimiento de:

- La legislación vigente en general y en particular, cuando se traten datos de carácter personal, el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (LOPD).
- Las normas ISO/IEC 27002 de mejores prácticas de seguridad de la información e ISO/IEC 27001 de gestión de la seguridad de la información, adaptadas a la estructura administrativa, personal y entorno tecnológico del cliente y aplicadas de forma proporcional a los riesgos reales.
- La norma ISO 22301 de buenas prácticas y Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio.
- El Esquema Nacional de Seguridad (Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica).
- Los estándares de seguridad específicos de las tecnologías a utilizar en el proyecto.

7.1 Seguridad y confidencialidad

El Adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del Contrato, especialmente los de carácter personal, o sobre documentos proporcionados por el **IMI**, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este Documento, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

7.2 Transferencia tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del Contrato, el Adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el IMI, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento técnico de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas técnicos que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

8. Acuerdos de Nivel de Servicios

8.1 Definición de conceptos

8.1.1 Acuerdo de Nivel de Servicio, ANS

Un ANS es un acuerdo plasmado normalmente en un documento de carácter legal por el que una compañía que presta un servicio a otra se compromete a prestar el mismo bajo unas determinadas condiciones y con unas prestaciones mínimas.

Ajuntament de Palma
Intervenció

El acuerdo de nivel de servicio (ANS) se basa en indicadores de nivel de servicio que permiten cuantificar de manera objetiva determinados aspectos del servicio prestado. Por ejemplo, un indicador de nivel de servicio puede ser el tiempo de resolución de incidencias. Este indicador se mide a través de aplicaciones de gestión de incidencias que registran el momento que una incidencia es comunicada y cuándo es cerrada. La diferencia entre estos dos datos es el indicador en bruto desagregado que luego puede ser procesado mediante algoritmos para obtener promedios, desviaciones y otros indicadores normalizados.

8.1.2 Modelo de Priorización

Todas las interacciones recibidas por el servicio objeto de Contrato, en este caso el CAU, deberán estar reflejadas en el sistema informático JIRA (y si no lo están, el técnico deberá introducirlas en el sistema). Dichas incidencias, se clasifican, de acuerdo a su prioridad, en:

- Prioridad muy alta:
  - Afectan a varios usuarios con cese de servicio (varios usuarios no puedan realizar sus funciones básicas).
  - Afectan a puestos de trabajo de atención al público.
  - Afectan a altos cargos o a sus gabinetes.
- Prioridad alta:
  - Afectan a un puesto de trabajo con cese de servicio en sus funciones básicas.
- Prioridad normal
  - El problema no impide que el usuario pueda realizar sus funciones básicas.
- Prioridad baja
  - El resto.

En cualquier caso, el Director del Proyecto por parte del IMI podrá establecer o cambiar la prioridad de una incidencia atendiendo a los criterios que estime oportunos, normalmente provocado por la gravedad de la misma, su repercusión o alcance.

Para evitar el efecto de inanición de incidencias (que una incidencia nunca sea atendida porque siempre haya incidencias de mayor prioridad), cuando una incidencia no haya sido atendida en tres veces el tiempo establecido en el ANS correspondiente, su prioridad subirá automáticamente al siguiente nivel de urgencia. Las incidencias de prioridad baja que no sean atendidas en 10 días, subirán a prioridad normal.

De cara a la definición de los acuerdos de niveles de servicio expuestos en este apartado, se considera:

- Ámbito de competencia: Conjunto de servicios o tareas que se realizan en su totalidad por el equipo prestador del servicio del presente lote. Para las incidencias, peticiones o consultas que necesiten más de un grupo de solución, se entenderá como la parte del total que debemos hacer para completar su solución.
- Tiempo de resolución: Tiempo comprendido entre que se introduce la incidencia en el sistema informático hasta que se cierra. Se contabilizará dentro del horario de servicio definido.

Ajuntament de Palma
Intervenció

8.2 Niveles de servicio mínimos

El servicio objeto de Contrato deberá garantizar al menos el siguiente acuerdo de nivel de servicio en aquellas interacciones que entren dentro de su ámbito de competencias:

Prioridad	Tiempos máximos de Resolución
Muy Alta	4 horas
Alta	24 horas
Normal	2 días hábiles
Baja	4 días hábiles

Cualquier incumplimiento del compromiso del licitador podrá provocar la aplicación de penalizaciones económicas y en última instancia, resolución del Contrato. Los tiempos de resolución se computarán dentro del ámbito de competencia del Adjudicatario, no imputándosele retrasos por tareas que no le correspondan y que tramitará como Incidencias asociadas a la inicial.

8.3 ANS para el CAU

El nivel de servicio del CAU se medirá en base al tratamiento de las llamadas recibidas y a la capacidad y calidad de resolución. Se establecen los siguientes indicadores junto con sus niveles objetivo y la penalización correspondiente en caso de incumplimiento:

Indicador	Definición	Objetivo mensual	% Penalización
A1. Tiempo medio de espera en llamadas telefónicas.	Duración media en segundos del tiempo de espera en llamadas telefónicas.	≤ 10 seg.	0,5% por cada segundo por encima del tiempo medio.
A2. Porcentaje de llamadas abandonadas.	Total de llamadas que no han sido atendidas, sobre el total de llamadas recibidas.	≤ 2%	0,5% progresivo según grado de incumplimiento.
A3. Porcentaje de correos y faxes registrados en un plazo no superior a 1 hora.	Total de correos y faxes recibidos en el CAU y registrados como tiquets en un plazo no superior a 1 hora desde su recepción, sobre el total de correos y faxes registrados.	≥ 99%	0,5% progresivo según grado de incumplimiento.
A4. Porcentaje de resolución en la primera llamada.	Total de tiquets resueltos por el CAU en su primera recepción de llamada, sobre el total de tiquets resueltos por el CAU que tengan su origen en una llamada telefónica.	≥ 80%	0,5% progresivo según grado de incumplimiento.
A5. Tiquets de prioridad Muy Alta resueltos en menos de 4 horas.	Total de tiquets de prioridad Muy Alta, resueltos por el CAU, cuyo tiempo de resolución es igual o inferior a 4 horas	100%	0,5% por cada tiquet incumplido.

Ajuntament de Palma
Intervenció

A6. Tiquets de prioridad Alta resueltos en menos de 24 horas.	Total de tiquets de prioridad Alta, resueltos por el CAU, cuyo tiempo de resolución es igual o inferior a 24 horas.	100%	0,25% por cada tiquet incumplido.
A7. Porcentaje de tiquets de prioridad Normal resueltos por el CAU en 4 días hábiles.	Total de tiquets de prioridad Normal, resueltos por el CAU, cuya fecha de resolución es menor a 4 días hábiles sobre el total de tiquets resueltos por el CAU.	≥ 95%	0,5% progresivo según grado de incumplimiento.
A8. Porcentaje de tiquets de prioridad Baja resueltos por el CAU en los siguientes 10 días hábiles.	Total de tiquets de prioridad Baja, resueltos por el CAU, cuya fecha de resolución es igual a la fecha de apertura o 10 días después, sobre el total de tiquets resueltos por el CAU.	≥ 95%	0,5% progresivo según grado de incumplimiento.
A9. Porcentaje de tiquets resueltos en la fecha planificada.	Total de tiquets cuya resolución ha sido planificada para una fecha determinada y que han sido resueltos en la fecha pactada, sobre el total de tiquets con fecha planificada.	≥ 95%	0,5% progresivo según grado de incumplimiento.
A10. Porcentaje de reaperturas.	Total de tiquets resueltos por el CAU que han sido reabiertos por no conformidad con la solución, sobre el total de tiquets resueltos por el CAU.	≤ 3%	0,5% progresivo según grado de incumplimiento.
A13. Porcentaje de actuaciones a demanda con comienzo en la fecha acordada o dentro del plazo máximo de 5 días.	Total de actuaciones a demanda que han comenzado en la fecha acordada o, en su defecto, dentro del plazo máximo de 5 días contado a partir de la recepción de la petición, sobre el total de actuaciones a demanda.	100%	150€ por cada día de incumplimiento.
A14. Porcentaje de actuaciones a demanda finalizadas en el plazo acordado.	Total de actuaciones a demanda finalizadas dentro del plazo acordado, sobre el total de actuaciones a demanda con plazo acordado.	100%	150€ por cada día de incumplimiento.

Ajuntament de Palma
Intervenció
INFORMAT

8.3.1 Indicadores adicionales

De forma adicional se podrán incluir otros indicadores que, mediante el seguimiento de su evolución en el tiempo, ayuden a dimensionar adecuadamente el servicio, como, por ejemplo:

- Número de llamadas recibidas.
- Número de correos recibidos.
- Duración media de las llamadas.
- Número y porcentaje de interacciones por procedencia (teléfono, correo, web).
- Porcentaje de resolución en primera llamada sobre el total de llamadas.
- Número y porcentaje de incidencias y peticiones resueltas por el CAU, en total, por tipología, por tipo de problema.
- Número y porcentaje de tiquets resueltos por el CAU, por tipología, por prioridad, por categoría.
- Tiempo medio de resolución de tiquets, por tipología y prioridad

8.4 ANS para microinformática

El nivel de servicio del soporte a la microinformática se medirá en base a la capacidad y calidad de resolución.

Indicador	Definición	Objetivo mensual	% Penalización
B1. Tiquets de prioridad Muy Alta resueltos en menos de 4 horas.	Total de tiquets de prioridad Muy Alta resueltos in-situ cuyo tiempo de resolución es igual o inferior a 4 horas.	100%	0,5% por cada tiquet cumplido.
B2. Tiquets de prioridad Alta resueltos en menos de 24 horas.	Total de tiquets de prioridad Alta resueltos in-situ cuyo tiempo de resolución es igual o inferior a 24 horas.	100%	0,25% por cada tiquet cumplido.
B3. Porcentaje de tiquets de Normal resueltos antes de 4 días.	Total de tiquets de prioridad Normal resueltos in-situ cuya fecha de resolución sea menor de 4 días laborables.	≥ 98%	0,5% progresivo según grado de incumplimiento.
B4. Porcentaje de tiquets de prioridad Baja resueltos antes de 10 días.	Total de tiquets de prioridad Baja resueltos in-situ cuya fecha de resolución es menor a 10 días	≥ 98%	0,5% progresivo según grado de incumplimiento.
B5. Porcentaje de tiquets resueltos en la fecha planificada.	Total de tiquets resueltos in-situ cuya resolución ha sido planificada para una fecha determinada y que han sido resueltos en la fecha pactada, sobre el total de tiquets resueltos in-situ con fecha planificada.	≥ 95%	0,5% progresivo según grado de incumplimiento.

B6. Porcentaje de reaperturas.	Total de tiquets resueltos in-situ que han sido reabiertos por no conformidad con la solución, sobre el total de tiquets resueltos in-situ.	≤ 3%	0,5% progresivo según grado de incumplimiento.
B7. Porcentaje de actuaciones a demanda con comienzo en la fecha acordada o dentro del plazo máximo de 5 días.	Total de actuaciones a demanda que han comenzado en la fecha acordada o dentro del plazo máximo de 5 días contado a partir de la recepción de la petición, sobre el total de actuaciones a demanda.	100%	150€ por cada día de incumplimiento.
B8. Porcentaje de actuaciones a demanda finalizadas en el plazo acordado.	Total de actuaciones a demanda finalizadas dentro del plazo acordado, sobre el total de actuaciones a demanda con plazo acordado.	100%	150€ por cada día de incumplimiento.

Para el soporte local 24x7 fuera del horario regular, se requerirán los siguientes niveles de servicio:

Indicador	Definición	Objetivo mensual	% Penalización
C1. Atención in-situ de solicitudes de intervención urgentes en horario de 8:00 a 15:00.	Tiempo transcurrido entre la recepción del aviso y la presencia física en el centro, dentro del horario de 8:00 a 15:00 cuando se trate de festivos y fines de semana.	≤ 1 hora	150€ por cada día de incumplimiento.
C2. Atención in-situ de solicitudes de intervención urgentes en horario de 15:00 a 8:00.	Tiempo transcurrido entre la recepción del aviso y la presencia física en el centro, dentro del horario de 15:00 a 8:00 cuando se trate de festivos y fines de semana.	≤ 2 horas	150€ por cada día de incumplimiento.

8.4.1 Indicadores adicionales

De forma adicional se podrán incluir otros indicadores que, mediante el seguimiento de su evolución en el tiempo, ayuden a dimensionar adecuadamente el servicio, como, por ejemplo:

- Número y porcentaje de tiquets resueltos in-situ, por tipología, por prioridad, por categoría.
- Número y porcentaje de tiquets resueltos in-situ por tipo de problema.
- Tiempo medio de resolución de tiquets in-situ, por tipología y prioridad.
- Número y porcentaje de intervenciones in-situ correctivas a nivel de hardware.
- Número y porcentaje de incidencias con préstamo de equipo.
- Número y porcentaje de incidencias con gestión de garantía.
- Distribución horaria por días de la semana.
- Productividad de los técnicos.

También podrán incluirse indicadores adicionales de calidad, como, por ejemplo:

Ajuntament de Palma
Intervenció
.....
INFORMAT

- Número y porcentaje de tiquets resueltos in-situ que han sido reclamados.
- Número de quejas recibidas sobre la atención in-situ.
- Número y porcentaje de tiquets mal tramitados.

9. Penalizaciones

Las penalizaciones que aplica el **IMI** al proveedor del Lote **1** en materia de incumplimiento del ANS se harán efectivas dos meses después de la misma en la factura mensual correspondiente. La revisión de estos indicadores se realizará durante el mes siguiente al mes analizado, con el objetivo de poder analizar los resultados de ese mes y atender a posibles reclamaciones por parte del proveedor en relación a los incumplimientos producidos.

Ajuntament de Palma
Intervenció
Ajuntament de Palma
INFORMAT

ANEXO II. Lote 2 Mantenimiento correctivo y evolutivo de las aplicaciones y soluciones de negocio

Índice

1. Introducción 59
2. Justificación del Diálogo competitivo 59
3. Objeto del Lote 2 60
4. Situación actual 62
4.1 Listado de aplicaciones y Portales municipales 62
4.1.1 Aplicaciones mantenidas por terceros 62
4.1.2 Aplicaciones desarrolladas internamente por el IMI en Forms y PL/SQL 63
4.1.3 Portales web 64
4.1.4 Aplicaciones web 66
4.1.5 Aplicaciones Access desarrolladas por el IMI 66
4.2 Estado de las licencias 67
4.3 Migración de aplicaciones 70
5. Requerimientos generales del Lote 2 73
5.1 Modelo de servicio 73
5.2 Tipos de servicio requeridos 74
5.2.1 Soporte a la Gestión de Aplicaciones 74
5.2.2 Mantenimiento de Aplicaciones 74
5.2.3 Gestión de la demanda 74
5.2.4 Migración de aplicaciones 74
5.3 Actividades 74
5.3.1 Soporte a la Operación de los Servicios 75
5.3.2 Soporte a la transición de los servicios 75
5.3.3 Soporte de Plataformas 75
5.3.4 Soporte Tecnológico 76
5.3.5 Mantenimiento de Aplicaciones 76
5.4 Marco funcional y tecnológico 76
5.5 Requerimientos generales durante la prestación de servicios 76
5.6 Control de calidad y mejora continua 77
5.7 Equipo de trabajo 77
5.8 Formación 78
5.9 Coordinación con otros equipos 78
6. Requerimientos específicos del Lote 2 78

6.1 Soporte en la gestión de las aplicaciones 79
6.1.1 Soporte a la Operación de las Aplicaciones 79
6.1.2 Soporte a la Transición de las Aplicaciones 81
6.1.3 Soporte Tecnológico 83
6.1.4 Aseguramiento de la Calidad en entregas de Software 83
6.2 Mantenimiento de aplicaciones 84
6.2.1 Soporte a usuarios 84
6.2.2 Desarrollo 85
6.2.3 Transformación y Modernización de Aplicaciones 85
6.3 Servicios tecnológicos recurrentes 86
6.4 Servicios de mantenimiento recurrentes 86
6.4.1 Actividades requeridas 87
6.4.2 Criterios de aceptación 87
6.4.3 Criterios de clasificación de las peticiones 87
6.4.3 Condiciones del servicio 88
6.5 Servicios de soporte funcional 88
6.5.1 Condiciones del servicio 89
6.6 Servicios de soporte técnico 89
6.7 Servicios de coordinación técnica 89
6.8 Gestión de la Demanda 90
6.8.1 Toma de requisitos 90
6.8.2 Análisis de impacto/alcance y valoración inicial 90
6.8.3 Valoración de los trabajos 90
6.8.4 Sistema de estimación 91
6.8.5 Correctivos 91
6.8.6 Planificaciones 91
6.8.7 Finalización y Cierre 91
6.8.9 Entregables 91
6.9 Migración de aplicaciones del Host 92
6.9.1 Análisis de la situación actual de las aplicaciones en Host 92
6.9.2 Plan de migración de las aplicaciones 92
6.9.3 Ejecución de la migración de aplicaciones 93
7. Fases del servicio 93
7.1 Fase de transición 93
7.2 Fase migración de aplicaciones 93

Ajuntament de Palma
Intervenció
INFORMAT

7.3 Fase de estabilización 93
7.4 Fase de servicio regular 93
7.5 Fase de devolución del servicio 94
8. Requerimientos de seguridad 94
8.1 Seguridad y confidencialidad 95
8.2 Transferencia tecnológica 95
9. Acuerdos de Nivel de Servicios 95
9.1 Indicadores de Medida 95
10. Penalizaciones 97

Ajuntament de Palma
Intervenció

1. Introducción

La licitación del Lote 2 describe las necesidades del IMI en materia de gestión correctiva y evolutiva de las aplicaciones de negocio actuales desarrolladas por el IMI principalmente, las aplicaciones desarrolladas y mantenidas por terceros para el IMI y finalmente el desarrollo y mantenimiento de los portales web gestionados y mantenidos por el IMI.

El presente ANEXO II del Programa funcional, tiene como objetivo el delimitar el marco del proyecto y por ende la prestación del servicio en materia de soporte a las diferentes áreas del IMI dedicadas al mantenimiento correctivo y evolutivo de aplicaciones y por ende marcar el conjunto de requerimientos globales y en detalle, que el proveedor del servicio deberá ejecutar como mínimo requerido a lo largo del ciclo de vida del proyecto. Asimismo, y en pos de la prestación de estos servicios el IMI lleva a diálogo competitivo aquellos aspectos técnicos / funcionales que no ha delimitado por el momento y que son óbice de preguntar al mercado para poder delimitarlos de cara a una prestación de servicios global.

Aún con todo, se debe tener en cuenta que el IMI eleva a Diálogo competitivo aquellos aspectos técnicos/funcionales que no ha delimitado por el momento y que son óbice de preguntar al sector a fin de desarrollar una o varias soluciones susceptibles de satisfacer sus necesidades.

2. Justificación del Diálogo competitivo

Tal y como se desarrolla en este ANEXO, el IMI pretende definir los servicios en materia de mantenimiento correctivo y evolutivo del conjunto de aplicaciones que actualmente son gestionados bajo la dirección del IMI. Este conjunto de aplicaciones ha sido en su mayoría desarrolladas por equipo interno del IMI, asimismo el IMI cuenta con unas aplicaciones de fabricantes que han sido implantadas y mantenidas por otros proveedores externos. Por último, la relación que mantienen estas aplicaciones con los diferentes Portales web que soporta el IMI hace necesario plantear dentro del presente Lote el mantenimiento correctivo y evolutivo de las actuales plataformas web.

Para la mejor prestación de los servicios, el IMI realizó una reflexión interna a fin de conocer el estado de sus sistemas actuales así de cómo deberían ser mantenidos y evolucionados en los próximos años. Como resultado, se delimitó parcialmente este modelo de prestación de servicios el cual viene recogido en el presente Documento. Por otro lado, también se identificaron una serie de aspectos estratégicos que debían de ser analizados y consultados con el sector. Con todo, y como resultado de la especial complejidad de esta licitación, el IMI considera necesario elevar a Diálogo dichos aspectos considerados como estratégicos.

De cara a la correcta compresión por parte del Candidato que participe en el proceso de Diálogo competitivo, es necesario detallar parte de esta reflexión previa realizada por el IMI.

El IMI realizó un análisis detallado de su servicio de desarrollo, puesta en producción y mantenimiento de las aplicaciones o soluciones de negocio que se aportan a la Administración, así como del modelo de gestión y la metodología de trabajo de esta capa de servicios tanto desde el punto de vista interno como externo. Este análisis, amparado sobre los objetivos de poder llevar a cabo un proceso de mejora del servicio de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones y una modernización por lo tanto de estas aplicaciones o soluciones de negocio, condujo a las siguientes conclusiones a alto nivel:

- El IMI cuenta con plataformas diferentes donde se han ido desarrollando o migrando las diversas aplicaciones:
    - Host.
    - TAO (Plataforma de interoperabilidad del proveedor actual).
    - Oracle Forms.
    - SAP.
    - Java.

- Access.
- File Maker.
- Aplicaciones de terceros (SICALWIN, RRHH, Microstation, etc.).

- El IMI inició su modelo de desarrollo de aplicaciones sobre el Host en el año 1982, posteriormente tomó la decisión de iniciar la migración de estas aplicaciones sobre una nueva plataforma de desarrollo, Oracle Forms (para la capa de presentación) y PL/SQL (para la lógica de negocio). Actualmente gran parte de las aplicaciones que mantiene el IMI se encuentran en estos dos entornos
- La migración de aplicaciones de un entorno a otro impacta en una serie de actuaciones del Lote 1 y 3.
- Por último, el modelo de desarrollo o migración de aplicaciones no ha llevado una metodología exhaustiva ni adaptada a las nuevas tendencias ya que los equipos de técnicos del IMI no han contado con los suficientes recursos para llevar a cabo sus tareas en tiempo y forma.

Tras esto el IMI ha considerado orientar la licitación de los servicios bajo la fórmula de Diálogo competitivo amparándose en la búsqueda y selección de la mejor propuesta de servicios posibles en base a los siguientes principios:

- Neutralidad tecnológica, tratando de identificar una nueva plataforma de desarrollo de aplicaciones que permita migrar las aplicaciones que actualmente gestiona el IMI y garantice la sostenibilidad tecnológica y económica de las mismas en los próximos años, sin olvidar la necesidad de mantener la calidad actual de las aplicaciones para facilitar el trabajo diario de los usuarios finales.
- Calidad de la información, es imprescindible alcanzar el objetivo del "Dato Único", incompatible con la existencia de entornos estancos.
- Normalización tecnológica, tratando con ello de consolidar y normalizar bajo una solución tecnológica unificada la prestación de servicios que garanticen la escalabilidad de la misma y prevenir la obsolencia a medio y largo plazo.
- Mejora del rendimiento y experiencia de usuario, tratando con ello que el conjunto de aplicaciones y sistemas base que se ejecutan permita a los usuarios finales del Ayuntamiento de Palma mejorar su experiencia de usuario y por lo tanto facilitar el incremento de productividad.

3. Objeto del Lote 2

El objeto del presente Lote 2 es la licitación de los servicios de mantenimiento y evolución de las aplicaciones del IMI.

El Adjudicatario se integrará en los procesos de gestión y control de los servicios definidos por el IMI que cubren actualmente las actividades más importantes en materia de TI y desarrollará su labor de forma compatible y coordinada con la labor desarrollada en cada caso por los equipos técnicos del IMI.

La presente licitación, responde a una estrategia de normalización, modernización y recuperación del gobierno en la prestación de los servicios TIC por parte del IMI.

En la actualidad algunos de los servicios (como el soporte de SicalWin, el desarrollo en entorno SAP, el mantenimiento de la plataforma TAO, etc.) objeto de la licitación están adjudicados a un proveedor externo, por lo que el Adjudicatario deberá plantear dentro de su propuesta, todas aquellas actividades que sean necesarias para una adecuada transferencia del servicio, sin impacto para los usuarios.

Finalmente, para este Lote 2 se entiende que de forma global la prestación de servicios por parte del Adjudicatario comprenderá al menos las siguientes actuaciones:

- Mantenimiento, como mínimo, de las aplicaciones de los siguientes entornos tecnológicos:
  - TAO,

- SICALWIN.
- RRHH.
- LOCALWEB.
- GTG.
- GIS.
- SAP.

- Migración de las aplicaciones obsoletas sobre un entorno nuevo: sobre este punto cabe recordar lo desarrollado en el cuerpo del Documento descriptivo y lo que se especifica en el ANEXO II del mismo sobre aspectos sujetos a Diálogo.

  Debido a la obsolescencia del Host, una de las grandes inquietudes del IMI en la actualidad, es adoptar la mejor solución en relación al mantenimiento de la infraestructura Host S/390 (Sistemas, explotación y comunicaciones). Es por ello que, de forma conjunta con el equipo técnico del IMI, se ha decidido apostar por la migración de todas las aplicaciones que en él residen a otro entrono tecnológico. Con el objetivo de valorar diferentes opciones y soluciones, se ha decidido someter este punto a Diálogo tanto con los Licitadores del Lote 2 como con los del Lote 3. A partir y gracias a todas las soluciones aportadas en este ámbito por los conocedores del sector, la Mesa Especial de Diálogo decidirá dónde cabe incluir las tareas tanto de mantenimiento de la infraestructura Host S/390 (Sistemas, explotación y comunicaciones) como de migración, en el Lote 2 o en el Lote 3. Además, el IMI se reserva la facultad de extraer el mantenimiento de la Infraestructura Host de la presente licitación, si, fruto del Diálogo, se considerara que, por su especial relevancia, requiere una licitación aparte. La decisión que adopte la Mesa al finalizar las sesiones comportará el correspondiente ajuste en el contenido y en el precio de los Lotes.

El alcance de los trabajos iniciales que se solicitarán al Adjudicatario del Lote 2, conllevan las siguientes aplicaciones o soluciones:

- Aplicaciones o soluciones de negocio de terceros o fabricantes externos al IMI que requieran ser modernizadas o unificadas. Estas aplicaciones vienen definidas en el apartado 4.1.1.
- Aplicaciones o soluciones de negocio desarrolladas por el IMI y que se encuentran actualmente alojadas en el mainframe.
- Solución / soluciones tecnológicas que dan soporte a los portales web que mantiene el IMI.
- Licencias implicadas a tal efecto.

Es necesario resaltar por parte del IMI, que el conjunto de aplicaciones que actualmente se encuentran en entornos desarrollados y mantenidos por el propio IMI son susceptibles también de ser mantenidas y migradas hacia una nueva plataforma, con el objetivo de alcanzar los principios que figuran en el apartado 2 Justificación del Diálogo Competitivo. Aunque esta parte se elvará a Diálogo competitivo con el objetivo de analizar las posibles propuestas de migración de aplicaciones a estándares de mercado más sostenibles por parte de los proveedores, adjuntamos un cuadro indicativo de la situación y problemática de cada plataforma como punto de partida para priorizar la modernización y unificación.

Tabla de entornos tecnológicos del IMI:

Entorno	Cumplimiento del Dato Único	Repercusión corporativa de la falta de dato único	Repercusión corporativa del coste	Repercusión corporativa de la obsolescencia	Conocimiento del IMI
S/390	No	Si	Si	Si	Si
File Maker	No	Si	No	Si	Si
SAP	No	Si	Si	No	No
Access	No	Si	No	Si	Si
Forms	Si	No	No	No	Si
Designer	Si	No	No	Si	Si
TAO	No	Si	No	Si	No
Sicalwin	No	No	No	Si	Si
RRHH	No	No	No	No	Si
LocalWeb	No	No	No	Si	No
Java	Si	No	No	No	Si
GTG	Si	No	No	Si	Si
Gis	No	Si	No	No	No

4. Situación actual

Tal y como se indica anteriormente el IMI cuenta con una serie de aplicaciones o soluciones de negocio desarrolladas y mantenidas internamente, así como por terceros o fabricantes.

Estas aplicaciones están dispuestas en diferentes entornos destacando aquellas que se encuentran actualmente desarrolladas sobre un mainframe propiedad del proveedor actual y otras sobre un entorno de Oracle Forms.

4.1 Listado de aplicaciones y Portales municipales

A continuación, se presenta el detalle aproximado del conjunto de aplicaciones con las que cuenta el IMI actualmente. En todo caso, es importante recalcar que la función del Adjudicatario será, como mínimo, la del mantenimiento de las aplicaciones anteriormente indicadas en el apartado 3 de este documento.

4.1.1 Aplicaciones mantenidas por terceros

SAP
Gestión de expedientes de compras.
Gestión de expedientes de población.
Gestión de expedientes de gobierno interior.
Gestión de expedientes de infracciones generales.
Tramitación de expedientes de contratación (Contratos mayores y menores).
Tramitación de solicitudes de ocupación de la vía pública.
Gestión de Acuerdos y Decretos.

Proveedores externos
JIRA
Evalos2000
Control de accesos del personal al IMI y a la sala de comunicaciones y servidores del IMI.
Gestión de Recursos Humanos: Nómina mensual, Seguridad Social, IRPF, Gestión de los accidentes laborales, Gestionar los Contratos de trabajo, Ayuntamiento, IME, IMI, Patronato Municipal de Escuelas Infantiles, Palma Activa.
SICALWIN, Gestión económica contable del Ayuntamiento, IME, IMI, IMOV, P.M.Vivienda – RIBA, Patronato Municipal de Escuelas Infantiles, Palma Activa, Patronato Municipal de Realojaimiento.
GIS, Sistemas de Información Geográfica.
Gestión Territorial Gráfica (GTG).
Museum Plus.
ABEL Gestion Inmobilizado.
TAO (Población y GTWin).

4.1.2 Aplicaciones desarrolladas internamente por el IMI en Forms y PL/SQL

Nuevos desarrollos - Aplicaciones corporativas
Actividades (4 exp's).
BiciPalma.
Denuncias Consumo (OMIC).
Denuncias Sanidad (SMD).
Información Urbanística (2 exp's).
Inspección Técnica de Edificios (6 exp's).
Notificaciones NIC UAC (+ buzones negociados).
ORA.
Tarjeta Ciudadana TCI.
Tasa INF 31007 Servicios Centro Sanitario.
Acción Social.
Catastro.
Escoletes d'Infants.
Gestión Servicios Policia.
Incidencias Municipales.
Instalaciones Deportivas.
Mercados Municipales.
Palma Activa.
Velomotores.

Violencia de género.
Normativas infringidas.
Precintos.
CAX.
Disciplina (7 exp's).
Gestión Urbanística (15 exp's).
Multas expedientes.
Multas tránsito.
Notificaciones NIC GNU.
Notificaciones NIC Multas.
Obras (4 exp's).
Obras infraestructuras (LM).
Ocupación espacio vía pública (LOVP).
Planificación (16 exp's).
Registro general (+ internos).
Tasas ord. Municipales - INF (25).
Tributaria (+ RTL). (Urbana, Rústica, Vehiculos, Vados, Inspección Tributaria, Plusvalia, Contribuciones especiales, IAE, Impuesto Construcción, TRS, INF, NLI)
Vehiculos (padrón, retirada, abandonos)
Población (+ calles).
Cálculo padrones (IAE, Urbana, Rústica, Vados).
Infracciones Generals.
Censo electoral.
Exp's Población (gripe, menores, caducidad).
Gestión imágenes Catastro.
Gestión imágenes Población.

4.1.3 Portales web

Portales y Subportales municipales
Portal Ayuntamiento.
Sede Electrónica.
BICIPALMA.
Defensor Ciutadania.
CSMPA.
IME.
IMI.
IMOV.

INFOPALMA.
Intranet.
OMIC.
Palma Jove.
Participación ciudadana.
Perfil del contratante.
Policía Local.
SMAP.
TURISMO.
EFM.
Consorcio Playa de Palma.
Palma Activa (Ofertas).
Patronato Municipal de la vivienda.
Protección Civil.
Smart Office.
Bibliotecas.
Palacio de Congresos.
Castillo de Bellver.
App Audioguia Castillo de Bellver (iOs y Android).
Cultura.
Fundación Palma Espacio de Arte.
Prensa.
Conservatorio Municipal de Música.
Educación.
Fundación Pilar y Joan Miró de Palma.
EMAYA.
EMT.
Escuela de formación.
Mercapalma.
Turismo.
Cultura.

Ajuntament de Palma
Intervenció

4.1.4 Aplicaciones web

Aplicaciones web
Pago autoliquidaciones, tasas, liquidaciones, multas...
Pagos IME.
Club BICIPALMA.
Cálculo autoliquidación PLUSVALIA.
Altas al impuesto de vehículos.
Consulta IEE (antigua ITE).
Consulta multas empresas con convenio.
Cita previa Població.
Cita previa PALMA ACTIVA.
Consulta censo electoral.
SISTRA.
Tarjeta ciudadana municipios.
Cambio password.
CONECTOR – generación de newsletter.
Deudas proveedores.
Encuestas.
Bolsa Virtual PalmaActiva.
Ofertas PalmaActiva.
Portal empleado.
DMS.
DMI.

4.1.5 Aplicaciones Access desarrolladas por el IMI

Access
Gestión de entradas y salidas de animales en CSMPA (adopciones, publicación web de animales en jaula)
Gestión de objetos perdidos.
Gestión de los Servicios de Bomberos, del vestuario, horas extraordinárias.
Registr Auxiliar, Registro Interno departamental con más de 20 instalaciones, lo utilizan departamentos municipales y OOAA.
Archivo Municipal, Consulta y mantenimiento de las fichas de los legados históricos.
Gestión del Registro de Entidades Ciudadanas.
Gestión y solicitud y tramitación de subvenciones de Entidades Ciudadanas.
Inscripciones en los cursos de los Casales de Barrio.
Gestión de Contratos del area de Participación Ciudadana.

Gestión concurso de carteles.
Proyecto Palma Habitada: Adjudicación de viviendas para personas con bajos recursos o en peligro de exclusión social.
Gestión de expedientes de violencia de género.
Gestión de los expedientes de responsabilidad patrimonial.
Gestión del registro de parejas de hecho.
Gestión de los expedientes del Laboratorio Municipal.
Gestión EMF Escuela Municipal Formación
Gestinó de los Teatros Municipales.
Gestión del servicio de Bibliotecas.
Gestión del Patrimonio Histórico de la ciudad.
Imágenes de Multas.
Alegaciones jurídicas.
Gestión de la información de los puntos geográficos, CANEVAS.

4.2 Estado de las licencias

Para un conocimiento global del conjunto de licencias que engloban los servicios a prestar dentro del Lote 2, a continuación se presenta un detalle aproximado del conjunto de licencias con las que cuenta el IMI para la correcta gestión del servicio de este Lote, siendo los listados una aproximación lo más cercana a la realidad.

Será responsabilidad del proveedor del Lote 2, la construcción de un inventario en el que se permita identificar cuáles son las licencias objeto que sean necesarias para la prestación del servicio objeto de este Lote 2 y provisionar las que fueran necesarias para la prestación del mismo, siempre y cuando el IMI no las facilite al proveedor anteriormente, el mismo se deberá realizar al inicio del Contrato y determinará el alcance definitivo de la prestación del servicio en este ámbito.

Licencias de SAP	
Tipología	Vigentes a 1.01.2010
mySAP Business Suite Professional	112
mySAP Business Suite Ltd. Prof. Us	17
mySAP Business Suite Employee User	478
mySAP Business Suite Developer Use	1
Strategic Sourcing	37
Supplier Enabling	37
Payroll Processing	900
e-PSCD	1610
Public Sector Records Mgmt	150
SAP XI Base Engine	20

SAP Netweaver Full Use	1
Environment, Health & Safety	37
IS-PS Public Sector	34

Otras licencias de Aplicaciones de Terceros
BENTLEY (Microstation)
DELL SOFTWARE (Toad)
INCYTA MULTILANGUAGE (Traductor)
INTERNACIONAL RALEN SYSTEMS (Mant. Grabación y Transcripcion de voz)
KOFAX (Mant. Software)
MEDTRA (Mantenimiento Salud Laboral, WinMetra)[DanySoft]
Meta4 (Asistencia y soporte RR.HH)
PUNT Sistemes (TPV Dimoni) (Kapema)
SAGE (Mant. ABEL)
SUMMA (Mant. GTG)
TAO
ZERTIFICA CEE (CATI)(Discapacidad)
ZERTIFICA Outsourcing (CATI)
SICALWIN

Licencias Mainframe		
Proveedor	Nombre del producto	Versión
ASTROM SW	MENU/Intersession for VSE	
CA	CA-DYNAM/T TAPE MANAGEMENT VSE	6.0
CA	CA-FAVER VSAM DATA PROTECTION VSE	3.35
CA	CA-MASTERCAT VSAM CATALOG MANAGEMENT VSE	3.35
CA	FAQS AUTOMATED SYSTEM OPERATION VSE	4.6.2
CA	CA-FAQS PRODUCTION CONTROL SYSTEM VSE	4.6.2
CA	CA-JARS RESOURCE ACCOUNTING VSE	6.2
CA	CA-JARS RESOURCE MANAGEMENT FOR CICS VSE	6.2
CA	CA-RAPS VSE	5.0
CA	CA-SORT WITH CA-SRAM VSE	8.1

IBM VSE	VSE/ESA (Central Functions v6)	2.3.1
IBM VSE	CICS TS for VSE/ESA	2.3.1
IBM VSE	DITTO/ESA FOR VSE	1.2.0
IBM VSE	TCP/IP Application Pak & GPS	1.3.0
IBM VSE	ACF/SSP Version 4 VSE (System Support Program)	4.2.0
IBM VSE	ACR/VTAM V4 VSE MultiDomain	4.2.0
IBM VSE	IBM COBOL VSE/ESA Full Funct	
IBM VSE	IBM LE 1.4 for VSE	1.4.0
IBM VSE	High Lvl Ass. VSE Only	1.2.0
IBM VSE	ACF/NCP V7	7.5.0
IBM VSE	ISABASE 2.0	2.0
IBM VSE	INTERFAZ SNA X25 (ISARX25) VSE	
Software AG	NATURAL VSE/ESA	3.1 SM.4
Software AG	NATURAL CICS Interface VSE/ESA	2.3 SM.6
Software AG	NATURAL for ADABAS VSE/ESA	2.3 SM.6
Software AG	NATURAL CONNECTION VSE/ESA	3.1 SM.4
Software AG	NATURAL ADVANCED FACILITIES VSE/ESA	2.3 SM.6
Software AG	NATURAL OPTIMIZER VSE/ESA	2.3 SM.6
Software AG	NATURAL for VSAM VSE/ESA	2.4 SM.6
Software AG	NATURAL SECURITY VSE/ESA	3.1 SM.4
Software AG	ADABAS C VSE/ESA	7.1 SM.2
Software AG	ADABAS CICS interface VSE/ESA	7.1 SM.2
Software AG	ADABAS ONLINE SYSTEM VSE/ESA	7.1 SM.2
Software AG	ENTIRE REVIEW DC COMPONENT for VSE/ESA	4.1 SM.3
Software AG	PREDICT VSE/ESA	3.4 SM.2
Software AG	ADABAS Bridge for VSAM VSE/ESA	3.4 SM.1
Software AG	NATURAL Cartografía (SAGE)	3.2 SM.0

4.3 Migración de aplicaciones

Tal y como se ha indicado anteriormente, el IMI ha afrontado durante los últimos años un plan de migración de las aplicaciones que se encontraban en el entorno Host S/390 hacia un nuevo entorno de desarrollo sobre Oracle Forms (para la capa de presentación) y PL/SQL (para la lógica de negocio).

Considerando la tabla de entornos tecnológicos del IMI (apartado 3 "objeto del Lote 2" de este ANEXO) se eleva a Diálogo competitivo el alcance de la migración, el cual deberá, necesariamente, incluir la migración del entorno Host S/390 hasta que se alcance con ello su cierre, además deberá indicar el entorno destino de la misma. Asimismo, se requiere plantear un plan de migración de los otros entornos tecnológicos de los que dispone el IMI, atendiendo a los factores condicionantes indicados en la misma tabla.

Las soluciones planteadas por los Licitadores, deberán responder a los principios de calidad de la información y normalización tecnológica.

Necesariamente el Adjudicatario de este Lote deberá llevar a cabo el mantenimiento de las aplicaciones mantenidas por terceros (apartado 4.1.1 con SAP y proveedores externos) así como el Portal Web (apartado 4.1.3) sin tener el cuenta el contenido del mismo.

Por último, de cara a la correcta comprensión por parte de los Candidatos que quieran participar en el Diálogo competitivo se detalla a continuación el estado de la migración actual de estas aplicaciones es el siguiente:

Estado actual de la migración				
ID.	Aplicación / Grupo funcional de expedientes - aplicaciones	Entorno actual	Entorno destino	Estado de la migración del HOST
A01	Normativas Infringidas (NOR)	S/390	ADF	Finalizado
A02	Precintos	S/390	ADF	Finalizado
A03	ADF selección aplicación	FRM	ADF	Finalizado
E01	Desarrollo core general expedientes	S/390	PRT	Finalizado
E03	Información Urbanística	S/390	PRT	Finalizado
E04	Consumo (OMIC)	S/390	PRT	Finalizado
E05	Contratos Menores (CM)	S/390	PRT	Finalizado
E06	SIMA Denuncias (SMD)	S/390	PRT	Finalizado
E07	Actividades (CO, COX, DA, DAS)	S/390	PRT	Finalizado
E08	Inspección Técnica de Edificios (ITE, ITM, ITR, IV)	S/390	PRT	Finalizado
E09	Inspección Técnica de Edificios (IEE)	nova	PRT	Finalizado
E10	Inspección Técnica de Edificios (IES)	nova	PRT	Finalizado
E11	Disciplina (DO,DS, DV, DP, DPV, XDP, DR)	S/390	PRT	En desarrollo (56,5%)
E12	Gestión Urbanística (PD,PG,GCV,GCC,GCCE,GCI,GLX,GM,PF,GCK,GEX,GEXV)	S/390	PRT	En análisis (13,3%)
E13	Planificación (PA, PB, PBX, PC, PE, PI, PJ, PH, PK, PL, PLX, PM)	S/390	PRT	No iniciado
E14	Obras (CN, CS, CSS, XCN)	S/390	PRT	En desarrollo (20,7%)
E15	Lic. Ocup. Vía Pública (LOVP + LM)	S/390	PRT	En desarrollo (23,2%)

EC01	Migrar PAD a Oracle (+ consulta)	S/390	FRM	Finalizado
EC02	Migración Base Datos Catastro IMI (VA,VH,MA*) + consulta dades	S/390	FRM	Finalizado
EC03	Migrar FIN a Oracle (+ consulta)	S/390	FRM	Finalizado
EC04	Cargar FIN y modificaciones FIN (CAT) a Oracle	S/390	Oracle	Finalizado
EC05	Cargar PAD y modificaciones PAD (DOC) a Oracle	S/390	Oracle	En desarrollo (80%) Càrrega de PAD finalizada
EC06	Expediente catastroe (CAX)	S/390	FRM	En desarrollo
EC07	Migración PON a Oracle (+ consulta)	S/390	FRM	Finalizado
I01	INF Migración información histórica (pdf's + dades econòmiques)	S/390	PRT	No iniciado
I01	INF Crear liquidación (RTL) desde autoliquidación (INF) (INFPLIEX)	S/390	PRT	No iniciado
I01	INF Generación liq. Oficio ICO obras no pagada 282,00 (EXPBLIO)	S/390	PRT	No iniciado
I01	INF Estadísticas (discoverer - 3/4 listados)	S/390	Disc.	No iniciado
I01	28200 impuesto construccione, instal. y obrs	S/390	PRT	En desarrollo
I03	31007 prestación de servicios al centro sanitario (Son Reus)	S/390	PRT	Finalitzado
I03	31103 licencia de apertura	S/390	PRT	En desarrollo
I03	31200 licencias urbanísticas	S/390	PRT	En desarrollo
I04	31000 Expedición documentos	S/390	PRT	No iniciado
I04	31001 placas	S/390	PRT	No iniciado
I04	31002 servicios grúa municipal y custodia	S/390	PRT	No iniciado
I04	31003 optar a pruebas de selección de personal	S/390	PRT	No iniciado
I04	31008 entrada y visita al Castillo y museo de Bellver	S/390	PRT	No iniciado
I04	31100 llicencia de taxis	S/390	PRT	No iniciado
I04	31102 servicios especiales de vigilancia	S/390	PRT	No iniciado
I04	31104 inspección de vehículos y pruebas de aptitud de conductores	S/390	PRT	No iniciado
I04	31201 servicios de señalización viaria	S/390	PRT	No iniciado
I04	31202 servicios urbanísticos	S/390	PRT	No iniciado
I04	31601 ocupación de la vía pública por obras	S/390	PRT	No iniciado
I04	31602 ocupación vía pública con mesas, sillas, etc	S/390	PRT	No iniciado
I04	31603 instalación de paradas de venta	S/390	PRT	No iniciado
I04	31606 ocupación de subsuelo, sóli vol. en vía pública	S/390	PRT	No iniciado
I04	31700 entrada de vehículos y reserva de espacio	S/390	PRT	No iniciado

I04	31702 apertura sondas y acequias en la vía pública	S/390	PRT	No iniciado
I04	34102 Laboratorios	S/390	PRT	No iniciado
I04	34112 Precio público prestación servicios centro Flassaders	S/390	PRT	No iniciado
I04	34116 Venta libros y publicaciones municipales	S/390	PRT	No iniciado
I04	Generación automática autoliq. 31004 (taxis)	S/390	Oracle	No iniciado
N01	Mant. NIC para negociados (±100 implantacions)	Acc.	PRT	Finalizado
N02	Gestión de imágenes desde susbsistema administración NIC	nova	Acc.	Finalizado
N03	Alta NIC desde Regsitro Corporativo	S/390	PRT	Finalizado
N04	Alta NIC desde Sistemas Externos	nova	PRT	Finalizado
N05	Alta NIC desde Sistemas Internos (sin control de cirsin control de ciclo de notificación)	nova	PRT	Finalizado
N06	Control de calidad NIC	Acc.	PRT	Finalizado
N07	Subsistema administración NIC	Acc.	PRT	Finalizado
N08	Alta NIC desde Sistemas Internos (con control de cirsin control de ciclo de notificación)	S/390	PRT	Finalizado
N09	Administración ciclos de vida de notificaciones (GNU)	S/390	PRT	En desarrollo (68%)
N10	Implantación gestor NIC Multas	S/390	PRT	No iniciado
N12	Estadísticass NIC (Discoverer, 3/4 II.)	Acc.	Dis.	No iniciado
T01	Liquidaciones sin expediente (IVT, inf. Fiscal, IGT)	S/390	FRM	Finalizado
T02	Mercados permanentes	S/390	FRM	Finalizado
T03	Mercados temporales	Acc.	FRM	Finalizado
T04	Liquidaciones mercados temporales	S390	FRM	No iniciado
T04	Incremento Valor Terreno (IVT)	S/390	PRT	En desarrollo (50%)
T04	Desarrollo aplicación Recaudación	S/390	FRM	En fase de implantación
T04	Migración de datos aplicació Recaudación	S/390	FRM	Finalizada
T04	Implantación TRS	S/390	FRM	Fase final de desarrollo (95%)
T04	Implantación RUS + URB	S/390	FRM	No iniciado
T04	Implantación IAE	S/390	FRM	No iniciado
T04	Implantación ICO + INM + Conceptos inf. Fiscal	S/390	FRM	No iniciado
T04	Implantación NLI	S/390	FRM	No iniciado
T04	Implantación Plusvalias	S/390	FRM	No iniciado
T04	Iimplantación Vehículos	S/390	FRM	No iniciado
V01	Vehículos (+ generación ICV)	S/390	FRM	No iniciado

V01	Grúas	S/390	FRM	No iniciado
V01	Abandonos	S/390	FRM/PRT	No iniciado
V02	Multas tránsito	S/390	FRM	No iniciado
V02	Multas expedientes	S/390	FRM	No iniciado
V05	Migración cintas históricas multas	S/390	FRM	No iniciado
X01	Integración Registro	S/390 Acc.?	FRM	En desarrollo (73%)
X02	Migración Registro	S/390	Oracle	En desarrollo (15%)
S01	Menores (Población)	S/390		No iniciado
S01	Caducidad (Población)	S/390		No iniciado
S01	Domiciliarios (Población)	Acc.	SAP	Finalizado
S01	Natural Image (Población + Catastro)	S/390		No iniciado
S01	Censo Electoral	S/390	TAO	Finalizado
S01	Campaña Gripe	S/390		No iniciado

Particularidades de estas aplicaciones:

- Tienen un tiempo de respuesta crítico.
- Están perfectamente adaptadas a las particularidades del Ayuntamiento de Palma.
- Nivel de acoplamiento alto (funcional y tecnológico).

Las siglas de la columna "Entorno destino" se corresponden con:

- ADF: framework de Java liderado por Oracle (J-Developer).
- PRT: desarrollo en Forms (20% capa de presentación) y PL/SQL (80 % capa de presentación y toda la lógica de negocio). Herramienta de creación propia, que construye los Forms en tiempo de ejecución a partir de la información de configuración de cada expediente / trámite, que reside en la base de datos, y cuya principal ventaja reside en la reutilización.
- FRM: desarrollo clásico en Forms (capa de presentación) y PL/SQL (lógica de negocio), actualmente en versión 10.
- Oracle: programación PL/SQL.
- Disc.: discoverer, herramienta de Bussiness Inteligence propietaria de Oracle.

5. Requerimientos generales del Lote 2

La prestación de servicios dentro del Lote 2 implica, de forma global, el cumplimiento por parte del Adjudicatario de una serie de requerimientos de servicio, así como ceñirse al modelo de gestión que se proponga por parte del IMI durante el ciclo de vida del Contrato.

5.1 Modelo de servicio

El modelo general planteado y desarrollado para el Lote 2 pretende, entre otros:

- La especialización de los proveedores que prestan servicios al IMI para un soporte más centrado, bajo un modelo integrado y global.
- Disponer del respaldo de un proveedor que trabaje de forma conjunta en la mejora continua del servicio.

Ajuntament de Palma
Intervenció

- Agilidad y flexibilidad de recursos y tecnologías.
- Flexibilidad para incorporar el mantenimiento de nuevas aplicaciones mediante el ciclo de vida del Contrato, de nuevas líneas de mantenimiento o la ampliación de las existentes.
- Asegurar la calidad en las entregas de software con independencia del proveedor.
- La prestación de servicios acorde a los niveles pactados de calidad, precio y plazo.
- La optimización de costes y adaptación al mercado.
- Mantener el conocimiento y el control necesario sobre los servicios prestados, como garantía de autonomía en la gestión de los aspectos fundamentales de la actividad de negocio/servicio.

5.2 Tipos de servicio requeridos

Las líneas o tipos generales de servicio que el IMI pretende contratar según las condiciones del presente Documento se definen como los grupos de funciones que el Adjudicatario deberá suministrar de forma continua, por un tiempo ilimitado, con una cobertura y alcance pactados, y con arreglo a un Acuerdo de Nivel de Servicios (ANS). Son las siguientes:

5.2.1 Soporte a la Gestión de Aplicaciones

Engloba las actividades que requieren especialización en el ámbito de las aplicaciones de software y que conforman el núcleo principal de la gestión integrada de servicios del IMI.

El objetivo es dotar una estructura transversal especializada en las actividades de gestión de los servicios software, independiente de los proveedores de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones, con un alto conocimiento metodológico sobre los procesos de operación y de transición de los servicios y en coordinación con los grupos que dan soporte al resto de funciones de la organización.

5.2.2 Mantenimiento de Aplicaciones

Engloba las actividades de soporte a usuarios y desarrollo orientadas al mantenimiento de las aplicaciones que dan cobertura a las necesidades operativas del Ayuntamiento de Palma.

5.2.3 Gestión de la demanda

En respuesta al rol del IMI como responsable del desarrollo y puesta en producción de las peticiones de nuevos desarrollos por parte de del Ayuntamiento de Palma y sus entes dependientes, este servicio define el proceso de análisis y validación de estos nuevos desarrollos y/o mantenidas por el IMI.

5.2.4 Migración de aplicaciones

Por último, y como objeto también de este Diálogo competitivo, el Adjudicatario del Lote 2 tendrá que plantear un Plan de migración de las actuales aplicaciones que considere como mínimo las que corresponden a la plataforma Host S/390.

El Plan de migración que se trate en el Diálogo, se definirá en detalle en el Documento de Solución contractual final, en el que se definirán los indicadores y criterios orientados a medir el correcto avance y el buen desarrollo del mismo.

5.3 Actividades

Las actividades a cubrir en el ámbito de estos servicios se desarrollarán principalmente dentro del siguiente marco metodológico y de buenas prácticas:

- ITIL V3, para los procesos de gestión de servicios.
- PMBoK, para los procesos de gestión de proyectos.
- METRICA V3, para los procesos de desarrollo de sistemas de información.

5.3.1 Soporte a la Operación de los Servicios

Las actividades mínimas a realizar serán las siguientes:

- Gestionar las incidencias para resolver de la manera más rápida y eficaz posible cualquier incidente que cause una interrupción en el servicio para los clientes y usuarios o una reducción de calidad del mismo.
- Atender las peticiones de servicio relacionadas con los aplicativos realizadas por los usuarios a través del Centro de Atención a Usuarios que se disponga por parte del IMI.
- Colaborar en el tratamiento de problemas identificados en los aplicativos desplegados sobre las infraestructuras corporativas, especialmente en las tareas de investigación, diagnóstico y resolución.
- Implica integración en los procesos de:
    - Gestión de eventos.
    - Gestión de incidencias.
    - Gestión de peticiones.
    - Gestión de problemas.
    - Gestión de accesos.

5.3.2 Soporte a la transición de los servicios

- Centralizar el proceso de cambio de las versiones de software, asegurando la correcta gestión de todo el proceso conforme a las políticas y procedimientos definidos.
- Dirigir el despliegue de las nuevas versiones de software.
- Supervisar y dar soporte a todo el proceso de cambio.
- Verificar que los entregables de software cumplen los requisitos establecidos antes de su puesta en producción.
- Comunicar el cambio a todos los agentes implicados.
- Mantener correctamente actualizadas las bases de datos de configuración y activos del servicio y archivar las fuentes del software en producción y su documentación asociada.
- Asegurar la calidad en las entregas de software conforme a las políticas y estándares definidos y a través de los procedimientos y herramientas implantados.
- Implica integración en los procesos de:
    - Planificación y soporte a la transición.
    - Gestión de cambios.
    - Gestión del conocimiento.
    - Gestión de la configuración y de los activos del servico.
    - Gestión de entregas y despliegues.
    - Validación y pruebas.

5.3.3 Soporte de Plataformas

- Operar y administrar, a nivel funcional o de aplicación, las plataformas horizontales que conforman los servicios software de uso común.
- Prestar el soporte de 2do y 3er nivel necesario para la resolución de las incidencias, peticiones de servicio, consultas, problemas y peticiones de acceso o integración sobre las plataformas.

- Colaborar en la instalación, configuración, actualización y operación del software de las plataformas en sus distintos entornos.
- Dar soporte a usuarios, integradores y gestores de los servicios.
- Documentar procesos.

5.3.4 Soporte Tecnológico

- Soporte experto de 3er nivel en tecnologías de desarrollo y soluciones técnicas.
- Consultoría tecnológica (diseño y evolución de soluciones, definición y diseño de arquitecturas, elaboración de especificaciones técnicas, definición de estándares, guías y buenas prácticas, selección de tecnologías y frameworks, soluciones de integración, optimización de procesos, etc.).

5.3.5 Mantenimiento de Aplicaciones

- Mantenimiento y soporte de aplicaciones pertenecientes a uno o varios dominios funcionales / tecnológicos.
- Soporte especializado para la resolución de incidencias, problemas, consultas, peticiones y tareas escaladas desde el centro de servicios y que requieren conocimiento técnico y funcional de las aplicaciones incluidas en el alcance.
- Mantenimiento correctivo.
- Mantenimiento evolutivo y adaptativo.
- Mejora de las aplicaciones sin cambio en la funcionalidad: mantenimiento preventivo y perfectivo.
- Transformación y modernización de aplicaciones para hacerlas más eficientes.

5.4 Marco funcional y tecnológico

El IMI actúa como proveedor principal ante el Ayuntamiento de Palma y de sus entes dependientes para la cobertura global de las necesidades de éste en relación con los servicios, sistemas y aplicaciones para la información y las telecomunicaciones.

En cualquier caso, todas las peticiones al Adjudicatario deben ir canalizadas a través de los técnicos del IMI.

5.5 Requerimientos generales durante la prestación de servicios

El Adjudicatario del Lote 2 deberá tener en cuenta el conjunto de fases del proyecto tal y como vienen descritas en el apartado 7 del Documento Común a los tres Lotes. Es necesario recalcar que la fase actual de Diálogo competitivo está centrada en conocer la visión del Adjudicatario sobre aquellos aspectos abiertos por parte del IMI, pero que los servicios y requerimientos que se describen en este Documento representarán el marco de trabajo con el IMI de forma global y que deberán ser respondidos por el ofertante en una fase posterior al presente proceso de licitación. Por último, el IMI se reserva el derecho de poder modificar, ampliar o reducir el marco global de servicios a prestar dentro del Lote 2.

Por lo tanto, será responsabilidad del Adjudicatario del Lote 2 el funcionamiento de las aplicaciones que finalmente se determinen según los niveles acordados. Ello deberá realizarse siguiendo los procesos implantados en cada momento y aplicando los procedimientos necesarios de gestión y operación que garanticen la disponibilidad y el buen funcionamiento de los sistemas implantados, facilitando así el uso de los servicios y las tareas propias de los usuarios a los que se les presta soporte, incluido:

- Garantía de la disponibilidad de sistemas y prestación de servicio de producción 24x7 en función de los SLAs definidos:
    - Horario de oficina: donde hay presencia de la mayoritaria de los usuarios. Es decir, de 8 a 15h.

Ajuntament de Palma
Intervenció
INFORMAT

- Horario extendido: franja horaria de días laborables fuera del horario de oficina. Es decir, de lunes a viernes de 15h a 24h y sábados de 9 a 14h.
- Horario completo de 24x7. Guardias fuera de horario de oficina y extendido.

- En el horario completo el tipo de atención podrá ser:
  - Soporte de atención telefónica.
  - Acceso remoto vía VPN.
  - Presencia in situ si las circunstancias del servicio lo requieren.
- Planificación de mejora, actualización y consolidación de infraestructuras (servidores, almacenamiento, comunicaciones, etc.). Incrementar la disponibilidad y tolerancia de los servicios.
- Análisis y definición de la solución tecnológica de redundancia y continuidad que garantice la disponibilidad óptima de la infraestructura con la que se presta los servicios que lo requieran. En este punto, el Adjudicatario deberá actuar de forma coordinada con el Adjudicatario del Lote 3 CPD, ésta coordinación es parte del alcance del servicio.
- Gestionar las capacidades y recursos necesarios para cada servicio, según los ANS comprometidos y su uso más eficiente.
- Gestión de las interrupciones y recuperaciones de los servicios, averías de componentes y mejoras de software.

5.6 Control de calidad y mejora continua

Será responsabilidad del Adjudicatario establecer y realizar el seguimiento de los controles establecidos en los métodos de calidad y mejora continua.

Dentro de las prácticas generales de mejora, el Adjudicatario podrá proponer cambios en la explotación de los servicios contemplados dentro de este Lote que supongan una mejora de rendimiento de los servicios o una reducción del coste de los mismos. Esta parte del servicio debe darse dentro de un sistema de mejora continúa organizado y procedimentado según las mejores prácticas actuales (ISO 25000, ISO 9001, etc.).

5.7 Equipo de trabajo

El IMI se reserva la facultad de exigir al Adjudicatario la prestación del servicio de forma presencial en las dependencias del IMI. Esta decisión resultará de las sesiones de Diálogo realizadas y se precisará en el Documento de Solución Contractual Final.

El equipo de trabajo mínimo requerido para la prestación de servicios se especificará una vez finalizado el Diálogo competitivo con los Candidatos que hayan sido seleccionados. Sin embargo, el IMI se reserva la posibilidad de no exigir una adscripción de equipos mínima dejando a criterio del Adjudicatario la provisión de los recursos que considere necesarios para la prestación de los servicios.

El Adjudicatario deberá contar también con una posible integración con el equipo de técnicos actual del área de Desarrollos del IMI para facilitar el buen gobierno del servicio, la monitorización y control de la demanda de nuevos servicios provenientes de los diferentes departamentos del Ayuntamiento de Palma o cualquier otra necesidad que el equipo de técnicos del IMI considere necesaria.

La intención inicial del IMI es que los servicios que se han detallado en el apartado 5.3 de este Documento sean aportados dentro de las dependencias propias del IMI o el Ayuntamiento de Palma ya que lo que se espera es poder contar con un proveedor que preste los servicios requeridos, dentro de un marco de normalización y modernización tecnológica.

Por lo tanto, será responsabilidad del Adjudicatario la contratación del equipo de trabajo que responda a las necesidades de Administración y soporte contratadas en cada momento. El IMI no se hará cargo de

Ajuntament de Palma
Intervenció
Ajuntament de Palma
INFORMAT

la provisionar los puestos de trabajo para que el Adjudicatario realice los servicios objeto de este Contrato, es decir, será competencia del Adjudicatario.

Tras la finalización de la etapa de Diálogo competitivo el IMI podrá solicitar a los Candidatos, durante la etapa final, una serie de aspectos en materia de adscripción de medios. Estos aspectos podrán ser, por ejemplo:

- Definición de los perfiles que se van a necesitar, su número y el perfil adecuado a las necesidades del IMI independientemente de que se exija durante la etapa final una adscripción de medios de forma específica.
- Formación del equipo en procesos y procedimientos de trabajo, además de la dotación de material y servicios necesarios para desarrollar su trabajo.
- Conocimientos por parte de los perfiles de las tecnologías objeto del Lote.
- Roles y actividades que deberá asumir dentro de la gestión de procesos definidos por el IMI.
- Plan de trabajo, recursos, trabajo fuera de horario y adaptación a los horarios establecidos.
- Flexibilidad para reforzar con personal propio los equipos de trabajo durante la vida del proyecto manteniendo los mismos objetivos y gestión que el resto del equipo.

5.8 Formación

El Adjudicatario del Lote 2 tiene que ser responsable de realizar el acompañamiento, formación y soporte según un plan definido por el Adjudicatario y aprobado por el IMI a la gestión del cambio de la organización, apoyando y dando la formación en el uso de los servicios al servicio de atención a usuarios y a personal técnico de gestión del IMI relacionado con el servicio. El objetivo final es que el IMI tenga la formación y conocimientos suficientes para continuar con el mantenimiento de las aplicaciones una vez resuelto el Contrato. El cumplimiento de este aspecto será imprescindible para la aceptación de cualquier trabajo. (Principio de sostenibilidad)

- Formación al CAU y a personal técnico del IMI para identificar qué incidencias están relacionadas con las aplicaciones.
- El proveedor preparará y llevará a cabo formación presencial al personal del área de Desarrollo del IMI y a personal técnico responsable de otras áreas del IMI, para darlos a conocer las características y funcionamiento de los servicios, y los procesos de gestión. Esta formación cubrirá los siguientes aspectos:
    - Píldoras de formación.
    - Materiales de formación: manuales, guías, videos demostrativos, casos prácticos, etc.
    - Acceso a entornos de pruebas o de simulación.
    - Documentación de procesos, base de datos de conocimiento, etc.

5.9 Coordinación con otros equipos

En este apartado se especifica la coordinación que tendrá que realizar el proveedor del Lote 2 con los principales equipos del resto de Lotes de la presente licitación con los que mantendrá una interlocución continua durante la ejecución del Contrato.

Esta interrelación se llevará a cabo a través de los Comité de relación entre los Lotes integrantes que se especifica en el apartado 6.7 de este Documento.

6. Requerimientos específicos del Lote 2

Tal y como se introduce en el apartado 3 del presente Documento para el Lote 2, el IMI establece un marco de proyecto con un conjunto de servicios a prestar por el Adjudicatario. Estos servicios requeridos podrán ser modificados posteriormente a la fase de diálogos competitivos, pero pueden ser tomados

Ajuntament de Palma
Intervenció
INFORMAT

como referencia por parte del ofertante de cara a preparar su propuesta técnica definitiva que deberá ser presentada únicamente durante la etapa final de la licitación.

6.1 Soporte en la gestión de las aplicaciones

Dentro de este primer bloque de servicios solicitados al proveedor del Lote 2, se engloban las actividades que requieren especialización en el ámbito de las aplicaciones de software y que conforman el núcleo principal de la gestión integrada de servicios del IMI.

El objetivo del IMI es disponer de una estructura interna y especializada en las actividades de gestión de los servicios software, independiente de los proveedores de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones, con un alto conocimiento metodológico sobre los procesos de operación y de transición de los servicios y en coordinación con los grupos que dan soporte al resto de funciones de la organización (CAU, gestión de infraestructuras, gestión técnica, etc.).

Para la prestación de este servicio se requerirá por tanto un alto conocimiento metodológico y también tecnológico y de negocio por parte de los proveedores que permitan la relación directa con los técnicos y refentes funcionales del IMI y por lo tanto la ejecución de las actividades necesarias para la correcta prestación de los servicios.

Para la operativa de todos los procesos que el IMI indique al proveedor del Lote 2 se utilizarán necesariamente las herramientas de la plataforma de gestión de servicios conforme a los procedimientos definidos. Por último, es necesario recordar que toda la actividad estará sujeta a los Acuerdos de Nivel de Servicio.

El alcance de esta línea de servicio incluye las siguientes actividades:

- Soporte a la Operación de las Aplicaciones.
- Soporte a la Transición de las Aplicaciones.
- Soporte Tecnológico.
- Aseguramiento de la Calidad en las entregas de software.

El Adjudicatario del Lote 2 deberá además colaborar con el IMI y con los proveedores encargados de la gestión de infraestructuras y de la gestión técnica en los siguientes procesos de la fase de Diseño del servicio:

- Gestión de la Capacidad
- Gestión de la Disponibilidad
- Gestión de la Continuidad
- Gestión de la Seguridad de la Información
- Gestión de los Niveles de Servicio
- Gestión del Catálogo de Servicios

6.1.1 Soporte a la Operación de las Aplicaciones

Desde una perspectiva operacional y basándose en las herramientas desplegadas y en los procedimientos y protocolos preestablecidos por parte del IMI, su objetivo debe ser el dotar a través del Lote 2 del soporte de 2do y 3er nivel necesarios en el ámbito de la gestión de aplicaciones para buscar el restablecimiento lo más rápido posible de los servicios para los clientes y usuarios. No sólo requiere gestionar las incidencias, problemas y peticiones de servicio, sino que requiere necesariamente colaborar en otras actividades y coordinarse con otros proveedores y grupos TIC del IMI.

Al final del Diálogo Competitivo, teniendo en cuenta las aplicaciones a migrar, se detallará las aplicaciones sobre las que el Adjudicatario tendrá la responsabilidad de dar el soporte en cuestión.

La prestación de este soporte implica la gestión del ticketing y se realizará a través de los siguientes procesos:

- Gestión de Eventos:

  La Gestión de Eventos tiene como objetivo es ayudar a otros procesos ITIL a anticiparse a futuros problemas. Incluye la tarea de monitorizar todos los sucesos importantes que se produzcan en torno a las aplicaciones para poder anticiparse a los problemas, resolverlos o incluso prevenirlos, detectando y escalando condiciones de excepción para así contribuir a una operación normal del servicio. Ejemplo típico de eventos son las notificaciones de excepciones de las aplicaciones.

  El Adjudicatario deberá estar familiarizado con los entornos de monitorización y deberá proponer mejoras sobre las herramientas y procedimientos disponibles y definir un plan de monitorización en función de la criticidad de las aplicaciones y del tipo de negocio a las que estas dan soporte.

- Gestión de Incidencias:

  La Gestión de Incidencias tiene como objetivo resolver, de la manera más rápida y eficaz posible, cualquier incidente que cause una interrupción en el servicio o una reducción de calidad del mismo.

  Actualmente, en este mismo proceso se incluye la gestión de Eventos, Peticiones y Accesos.

  El Adjudicatario deberá atender toda la actividad asociada al tiqueting de aplicaciones escalado desde el CAU o desde otros grupos de soporte de segundo nivel.

- Gestión de Peticiones:

  Aunque a día de hoy una petición de servicio tiene el mismo tratamiento que una incidencia, siguiendo las recomendaciones ITIL ambas entidades deberán ser gobernadas por procesos distintos.

  Para llevar a cabo una petición de servicio puede ser necesario que intervengan distintos grupos o equipos de trabajo, pudiendo llevar a cabo cada uno distintas tareas dentro de la misma solicitud, que podrán incluso ejecutarse en paralelo. En estos casos, el Adjudicatario deberá gestionar estas peticiones, coordinando las tareas implicadas y asegurando su trazabilidad y una respuesta única a la petición. Es decir, será necesario vincular el alcance de estas peticiones a un catálogo de servicios definido.

- Gestión de Problemas:

  El Adjudicatario deberá colaborar con el IMI en el tratamiento de problemas identificados en los aplicativos desplegados sobre las infraestructuras corporativas, especialmente en las tareas de investigación, diagnóstico y resolución.

  Esta labor se desempeñará de forma reactiva, para resolver problemas en respuesta a una o más incidencias, y proactiva, para identificar y resolver problemas y errores conocidos antes de que las incidencias ocurran. El proveedor deberá realizar de manera contínua un análisis de las incidencias recurrentes para la resolución de su causa raiz, y/o de las incidencias graves. A su vez deberá proporcionar procedimientos y mecanismos para que el CAU pueda disponer de soluciones provisionales (workarounds) e incidencias previamente identificadas en el servicio.

- Gestión de Accesos:

  La Gestión de Accesos es el proceso de conceder a los usuarios autorizados el permiso de utilización de un servicio, al tiempo de restringir su acceso a usuarios no autorizados.

  En este caso, es el responsable del IMI del Lote 1, junto con el Adjudicatario del Lote 1 quien deberá gestionar las peticiones de gestión de usuarios y permisos para el uso de las aplicaciones cuando dicha gestión no pueda ser realizada por usuarios gestores y requiera intervención técnica.

La misma, deberá estar alineada con las políticas de seguridad de la Información, así como llevar a cabo revisiones periódicas del cumplimiento de dichas políticas (por ejemplo, revisión de accesos).

Requiere por tanto un alto conocimiento metodológico y también tecnológico y de negocio.

6.1.2 Soporte a la Transición de las Aplicaciones

Su misión es hacer que los productos y servicios software definidos en la fase de Diseño del Servicio se integren de la forma más eficiente en el entorno de producción y sean accesibles a los clientes y usuarios autorizados. El objetivo será:

- Garantizar que los nuevos servicios cumplen los requisitos y estándares estipulados, tienen un rendimiento y seguridad adecuados y hacen un uso óptimo de los recursos.
- Minimizar los riesgos intrínsecos asociados al cambio, reduciendo el posible impacto sobre los servicios ya existentes y evitando en lo posible interferencias con proyectos ya consolidados o en marcha.

Para ello el Adjudicatario deberá:

- Centralizar el proceso de cambio de las versiones de software, asegurando la correcta gestión de todo el proceso conforme a las políticas y procedimientos definidos.
- Dirigir el despliegue de las nuevas versiones de software durante la fase de Transición.
- Supervisar y dar soporte a todo el proceso de cambio.
- Verificar que los entregables de software cumplen los requisitos establecidos antes de su puesta en producción.
- Comunicar el cambio a todos los agentes implicados.
- Mantener correctamente actualizadas las bases de datos de configuración y activos del servicio ponerlas a disposición del personal responsable de la operación del servicio y sus usuarios.
- Archivar las fuentes del software en producción y su documentación asociada.
- Dar soporte a las actividades de migración o cambio en las infraestructuras que afecten a las aplicaciones alojadas.
- Formar y transmitir los conocimientos suficientes para que el personal del IMI pueda continuar con el mantenimiento de las aplicaciones una vez resuelto el Contrato (Principio de sostenibilidad).

Para cumplir adecuadamente estos objetivos será necesario que durante la fase de Transición del Servicio:

- Se registre y planifique todo el proceso de cambio.
- Se creen los entornos de pruebas y preproducción necesarios.
- Se realicen todas las pruebas necesarias para asegurar la adecuación del nuevo servicio a los requisitos predefinidos.
- Se rechacen como "no aceptados" los cambios que no cumplan los requisitos establecidos.
- Se establezcan los planes de despliegue y de marcha atrás a la última versión estable.
- Se cierre el proceso de cambio con una detallada revisión post-implementación.

La prestación de este soporte se realizará a través de los siguientes procesos:

- Gestión de Cambios:

  El principal objetivo de la Gestión de Cambios es la evaluación y planificación del proceso de cambio para asegurar que, si éste se lleva a cabo, se haga de la forma más eficiente, siguiendo

los procedimientos establecidos y asegurando en todo momento la calidad y continuidad del servicio TI.

En el caso de las aplicaciones, este proceso se asocia con el registro y planificación de las peticiones de despliegue de nuevas versiones.

Para ello, deberá implantarse un Comité Asesor de Cambios donde participará el IMI, representantes de los Adjudicatarios de cada Lote y actores clave de los negocios impactados según se requiera.

- Gestión de la Configuración:

  El objeto es proporcionar información precisa sobre la configuración TI mediante el mantenimiento de la información dentro de la Base de Datos de Gestión de la Configuración (CMDB) e interactuar con la Gestión de Incidencias, Problemas, Cambios y Entregas y Despliegues de manera que éstas puedan resolver más eficientemente las incidencias, encontrar rápidamente la causa de los problemas, realizar los cambios necesarios para su resolución, analizar el impacto de los cambios de aplicaciones en el negocio, usuarios implicados, procesos afectados, etc. Y mantener actualizada en todo momento la CMDB.

  El Adjudicatario del Lote 2 será responsable de: Llevar el control de todos los elementos de configuración asociados a las aplicaciones de su ámbito de responsabilidad con el adecuado nivel de detalle y gestionar dicha información a través de la CMDB en coordinación con el IMI.

- Gestión de Entregas y Despliegues:

  El Adjudicatario deberá centralizar el proceso de cambio de las versiones de software en los entornos corporativos, debiendo asegurar la correcta gestión de todo el proceso conforme a las políticas y procedimientos definidos. Le corresponde, por tanto, el control centralizado del software desplegado.

  Entre los principales objetivos se incluyen:

  - Aplicar las políticas de implantación de nuevas versiones de software, además el Adjudicatario deberá aportar mejoras a las políticas actuales.
  - Implantar con la configuración necesaria las nuevas versiones de software en el entorno de producción después de haber sido verificadas por la Validación y Pruebas en los entornos de Integración y preproducción.
  - Asegurar que el paquete de software ofrecido cumple con las especificaciones detalladas para el despliegue de servicios.
  - Asegurar, en colaboración con la Gestión de Cambios y la de Configuración y Activos TI, que todos los cambios se ven correctamente reflejados en la CMDB tras la distribución.
  - Archivar copias idénticas del software en producción (archivos fuente), así como de toda su documentación asociada, en la DML.

- Validación y pruebas:

  El objetivo es garantizar que el software cumple los requisitos preestablecidos antes de su paso al entorno de producción. Si la versión no cumple los requisitos mínimos preestablecidos deberá ser devuelta como "no aceptada" a la Gestión de Cambios para su reevaluación.

  El Adjudicatario del Lote 2 deberá proporcionar el soporte necesario para que puedan realizarse las sesiones de testeo del software con el cliente en un entorno de pruebas (preproducción) idéntico al real, colaborando en su puesta a punto en las condiciones necesarias para su correcto desarrollo antes de proceder a su implantación, colaborando también, si fuera necesario, en la construcción de los escenarios de prueba y, por último, proporcionando acceso a los elementos a probar.

6.1.3 Soporte Tecnológico

Las áreas técnicas del IMI involucradas en el Lote 2 asumirán, a través de un responsable de la gestión del Lote 2, las funciones de dirección, planificación y ejecución de proyectos, así como las de desarrollo e innovación tecnológica y las de producción de servicios software.

Dentro de esta dirección de Lote 2, la producción de servicios software está orientada al desarrollo de soluciones operativas de uso final, tanto corporativas como sectoriales, y a la ejecución de proyectos de uso común (plataformas horizontales), encauzándose esta actividad a través de las siguientes líneas:

- Producción de Servicios de Uso Final (Servicios finales)
- Normalización y Desarrollo de Servicios de Uso Común (Plataformas horizontales)

El Adjudicatario del Lote 2 deberá prestar el soporte y colaboración necesarios a la dirección por parte del IMI para el Lote 2 en el desarrollo de las siguientes funciones, aportando su conocimiento y experiencia práctica y participando activamente durante las implantaciones:

- Soporte tecnológico, consultoría y diseño de soluciones técnicas.
- Planificación y coordinación de actuaciones técnicas.
- Análisis de la evolución del mercado y propuesta de acciones de actualización tecnológica y definición de soluciones (estándares) para la optimización de servicios e infraestructuras.
- Identificación y propuesta de homologación de productos.
- Elaboración de planes presupuestarios asociados a los proyectos de tecnología y servicios.
- Optimización del presupuesto de inversiones y aprovechamiento de sinergias estructurales y de servicios.
- Establecimiento de normas y procedimientos para la gestión de servicios e infraestructuras.
- Realización de la ingeniería de detalle de las soluciones técnicas.
- Implantación y puesta en marcha de los servicios.
- Actividades de difusión en la organización.
- Soporte de tercer nivel a la explotación de servicios y aplicaciones.

En lo que respecta a los servicios de uso común (plataformas horizontales), el Adjudicatario deberá proporcionar soporte experto que podrá incluir:

- Consultoría técnica y colaboración en la definición, diseño y evolución de arquitecturas.
- Análisis de impacto ante evoluciones de las plataformas por cambio de versión de productos o cambios de productos.
- Participación en proyectos de upgrade/migración y ampliaciones de infraestructura.
- Consultoría para securización, rendimiento y monitorización de las plataformas.
- Definición de planes de pruebas.
- Testeo de versiones y pruebas de integración.

6.1.4 Aseguramiento de la Calidad en entregas de Software

El IMI pretende asegurar la calidad en las entregas de desarrollos de Software antes de su paso al entorno de producción, devolviendo la versión como "no aceptada" si no cumple los requisitos mínimos preestablecidos, obligando de esta manera a los proveedores a la ejecución efectiva de los controles de calidad esperados y previstos en sus metodologías de desarrollo.

Para ello, se precisa incluir dentro del alcance de la presente línea de servicio los trabajos necesarios de consultoría e implantación, con el objetivo de establecer políticas y asegurar el cumplimiento con los

Ajuntament de Palma
Intervenció
INFORMAT

Indicadores de calidad definidos según las herramientas y estándares de calidad definidas para los entregables en los desarrollos de software tanto intermedios como finales y disponer de procesos de aseguramiento de la calidad.

6.2 Mantenimiento de aplicaciones

Engloba las actividades de soporte a usuarios y desarrollo orientadas al mantenimiento de las aplicaciones que dan cobertura a las necesidades operativas de los distintos departamentos del Ayuntamiento de Palma. Requiere especialización técnica y funcional en los entornos tecnológicos de desarrollo y soluciones que conforman el parque de aplicaciones en mantenimiento bajo la responsabilidad del IMI.

La naturaleza de dichas aplicaciones es diversa, atendiendo a factores como su criticidad, volumen de usuarios, volumen de datos, entorno funcional o entorno tecnológico sobre el que operan. Para la prestación de este servicio se requerirá por tanto un alto conocimiento tecnológico y de negocio.

El alcance de esta línea de servicio incluye las siguientes actividades:

- Soporte a usuarios
  - Soporte especializado de 2do y 3er nivel para la resolución de incidencias, consultas, peticiones y tareas técnicas sobre las aplicaciones incluidas en el alcance.
  - Soporte especializado de 2do y 3er nivel para la resolución de problemas relacionados directa o indirectamente con las aplicaciones o tecnologías incluidas en el alcance
- Desarrollo: Actividades de desarrollo para el mantenimiento de las aplicaciones pertenecientes a los dominios funcionales y/o tecnológicos incluidos en el alcance. Incluye:
  - Mantenimiento correctivo
  - Mantenimiento evolutivo y adaptativo
  - Mejora de las aplicaciones: mantenimiento preventivo y perfectivo
- Transformación y Modernización de aplicaciones. El Adjudicatario deberá además colaborar con el IMI en los siguientes procesos de la fase de Diseño del servicio:
  - Gestión de la Capacidad.
  - Gestión de Niveles de Servicio.
  - Gestión del Catálogo del Servicio.
  - Gestión de la Disponibilidad.
  - Gestión de la Continuidad.
  - Gestión de la Seguridad.

6.2.1 Soporte a usuarios

El Adjudicatario del Lote 2 deberá establecer los niveles de soporte necesarios para aquellas aplicaciones de las que sea responsable, en coordinación con el IMI, buscando rapidez en las respuestas y el restablecimiento de los servicios lo más rápido posible para los clientes y usuarios:

- Se deberá proporcionar un soporte básico que proporcione respuestas rápidas a peticiones recurrentes.
- Se deberá asegurar que los posibles errores de funcionamiento de las aplicaciones en explotación se corrigen con prontitud y de forma adecuada sin que ello afecte a ningún otro tipo de desarrollo y plan de entregas establecido.
- Incluirá el soporte especializado necesario para la preparación de respuestas complejas a consultas y peticiones de información, como informes o consultas ad-hoc, extracciones de datos, etc.

Ajuntament de Palma
Intervenció
INFORMAT

- Incluirá la realización de pequeñas mejoras o cambios de ganancia rápida o para soluciones provisionales.
- Incluirá la realización de tareas técnicas puntuales o periódicas que formen parte de la explotación normal de las aplicaciones.
- Incluirá el soporte para integraciones externas a través de los servicios estándar ofrecidos por las aplicaciones.
- Incluirá la realización de pruebas de las aplicaciones en proyectos corporativos de renovación tecnológica (cambios en las infraestructuras, cambios de arquitectura, cambios en el middleware, actualizaciones y migraciones de bases de datos y de servidores de aplicaciones, etc.).

6.2.2 Desarrollo

Incluye las actividades de desarrollo para el mantenimiento de las aplicaciones incluidas en el alcance. La finalidad del proceso de desarrollo de software es la producción eficiente de software conforme a los requisitos y la calidad acordada, mediante el uso adecuado de la tecnología, garantizando la calidad del software y de la documentación asociada.

Comprende las acciones de gestión de las aplicaciones para:

- Resolver incidencias funcionales y técnicas, detectadas por los usuarios durante el manejo del sistema y que requieren la modificación/adaptación de los programas desarrollados, o las parametrizaciones y/o modificaciones realizadas en las aplicaciones sin alterar sus especificaciones funcionales (mantenimiento correctivo).
- Cubrir las nuevas funcionalidades de aplicaciones que solicitadas por las unidades usuarias permitan agilizar y mejorar su gestión y sus procesos (mantenimiento evolutivo).
- Adaptar las aplicaciones informáticas a las evoluciones y modificaciones del entorno físico en el que operan, como cambios en la configuración del hardware, software de base, gestores de bases de datos, comunicaciones, etc. (mantenimiento adaptativo).
- Adaptar las aplicaciones informáticas a la evolución de la legislación vigente y a cambios organizativos (mantenimiento adaptativo-normativo).
- Prevenir problemas latentes en las aplicaciones antes de que estos ocurran, sin cambio en su funcionalidad (mantenimiento preventivo).
- Mejorar los parámetros de calidad, rendimiento, eficiencia o mantenibilidad de las aplicaciones, sin cambio en su funcionalidad (mantenimiento perfectivo).

6.2.3 Transformación y Modernización de Aplicaciones

Su objetivo es mantener eficientes las aplicaciones basándose en el máximo aprovechamiento de sinergias estructurales, sustentadas en la aplicación del concepto de unicidad tecnológica (ante una necesidad operativa – una solución técnica), todo ello con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios prestados, optimizar la inversión y reducir y controlar los costes de explotación.

Por ello el IMI contempla dentro de este apartado solicitar al proveedor del Lote 2 un plan de transformación y homogeneización tecnológica y de aplicaciones que se ejecute durante la duración del Contrato. Como requerimientos mínimos solicitados se contemplan:

- Simplificación de los procesos de negocio.
- Consolidación y homogeneización de aplicaciones.
- Reducción/agrupación/transversalización de aplicaciones administrativas redundantes que permita la disminución de plataformas CPD a mantener.
- Migración de aplicaciones para unificar versiones de plataformas y facilitar la concentración de CPDs reduciendo el número de servidores.

Ajuntament de Palma
Intervenció
INFORMAT

- Cambios de plataformas de algunas aplicaciones hacia infraestructuras menos costosas.
- Decidir tecnologías predominantes.

El Adjudicatario tendrá la obligación, si se le requiere, de elaborar propuestas en este sentido con antelación a la elaboración de los planes presupuestarios del IMI y de los departamentos del Ayuntamiento de Palma, siempre bajo la dirección del IMI.

6.3 Servicios tecnológicos recurrentes

El Adjudicatario tendrá la obligación, si se le requiere, de elaborar propuestas en este sentido con antelación a la elaboración de los planes presupuestarios del IMI y de los departamentos del Ayuntamiento de Palma, siempre bajo la dirección del IMI. Dichas propuestas deberán incluir la solución o las alternativas tecnológicas y una estimación de las inversiones y de los ahorros o beneficios, con el fin de que el IMI o los propios departamentos puedan considerar incluir el coste de estos proyectos de transformación dentro de sus previsiones presupuestarias.

Los servicios tecnológicos incluidos en este grupo son los siguientes:

- Servicios de mantenimiento recurrentes de aplicaciones. Se incluyen los siguientes tipos:
  - Mantenimiento correctivo.
  - Mantenimiento adaptativo técnico.
  - Mantenimiento preventivo.
  - Mantenimiento perfectivo.
- Servicios de apoyo en las aplicaciones. Se incluyen los siguientes tipos:
  - Apoyo funcional, para asegurar el apoyo a los usuarios en el funcionamiento de las aplicaciones.
  - Apoyo técnico, para asegurar la operatividad y actualización de la aplicación en todo momento de su ciclo de vida, así como asegurar el apoyo a los diferentes usuarios de perfil técnico.
  - Servicio para coordinar todas las actuaciones con el resto de proveedores durante el ciclo de vida de la aplicación.

6.4 Servicios de mantenimiento recurrentes

Los servicios de mantenimiento recurrentes contemplan los siguientes tipos de mantenimiento:

- Servicios de mantenimiento correctivo. Realizar modificaciones de forma reactiva en el software para corregir problemas.
- Servicios de mantenimiento perfectivo. Realizar de forma proactiva las modificaciones en el software para mejorar su rendimiento y su mantenibilidad.
- Servicios de mantenimiento preventivo. Realizar de forma proactiva las tareas necesarias para detectar problemas recurrentes, revisar el acceso a los datos para optimizar los procesos de negocio y analizar la información de monitorización de las aplicaciones para detectar posibles problemas en su disponibilidad y en el cumplimiento de los tiempos de respuesta en rendimiento acordados.
- Servicios de mantenimiento adaptativo técnico. Realizar las modificaciones en el software y las pruebas asociadas que sean necesarias para evitar la obsolescencia tecnológica de los diferentes componentes de la plataforma base sobre la cual funciona la aplicación para:
  - Adaptarse a cambios en el entorno tecnológico (cambios de versión de segundo dígito y siguientes, aplicación de parches de seguridad, aplicación de parches correctivos, etc.).
  - Actualizar un cambio mayor de la versión (primer dígito) de un componente de la plataforma tecnológica cuando el actual está fuera de apoyo estándar por parte del

Ajuntament de Palma
Intervenció
.....
INFORMAT

fabricante o según la hoja de ruta de arquitectura corporativa, en coordinación con el Lote correspondiente.

- Cambiar completamente la plataforma tecnológica cuando el componente esté totalmente descatalogado por parte del fabricante.

Las incidencias y problemas identificados de forma proactiva se tendrán que registrar en la herramienta de tiqueting siguiendo el procedimiento y usando las herramientas establecidas por el IMI y en cualquier caso reportarlos al responsable por parte del IMI para el Lote 2.

Las peticiones de mantenimiento recurrente vendrán, por defecto, escaladas desde el primer nivel (CAU).

No obstante, las actuaciones de mantenimiento preventivo y perfectivo, que normalmente tienen un cariz proactivo por parte del proveedor del Lote 2, también tendrán que ser registradas en la herramienta de tiqueting, en cualquier caso, no se realizará ningún trabajo preventivo o perfectivo sin contar con una adecuada priorización consensuada con el IMI.

6.4.1 Actividades requeridas

El Adjudicatario tendrá que realizar las siguientes tareas:

- Analizar la petición de mantenimiento recurrente que estará previamente clasificada (urgencia, gravedad, etc.), valorar su impacto y realizar una estimación de su esfuerzo.
  - En el supuesto de que la petición sea urgente tendrá que iniciar las tareas ligadas a la resolución de forma inmediata.
  - En caso de que la petición sea de mantenimiento correctivo, el Adjudicatario tendrá que replicar o verificar el problema informado, crear un procedimiento formal de prueba (automatizada, si es posible) e incorporarlo al conjunto de las pruebas de regresión.
- Realizar la implementación del cambio o la resolución del problema
  - El Adjudicatario tiene que determinar qué documentación, código y versiones tienen que ser modificadas y cuáles son los cambios a realizar en cada una de las actividades.
  - Tiene que diseñar, realizar y entregar las pruebas de confirmación y regresión para asegurar que no hay impacto con la realización y/o automatización de pruebas de confirmación y la incorporación de nuevas pruebas de regresión. El alcance de la repetición de las pruebas puede variar según el tamaño del cambio, la gravedad de las partes afectadas por el cambio, la urgencia del cambio, etc.
  - Tiene que asegurar que los cambios son correctos y no desestabilizan la aplicación, realizando las pruebas mínimas de rendimiento y de concurrencia.
  - Tiene que entregar un resumen con la lista de mejoras o correcciones realizadas.
  - En el caso de peticiones urgentes se tendrán que realizar los cambios imprescindibles para mantener la calidad mínima y actualizar los elementos afectados por el cambio restante después de la instalación.

6.4.2 Criterios de aceptación

Los criterios de aceptación de los mantenimientos tendrán que estar alineados con los criterios de aceptación del desarrollo. El IMI, al inicio del Contrato y sobretodo durante la fase de transición del servicio, facilitará al Adjudicatario del Lote 2 unos criterios mínimos que tendrán que ser cubiertos tanto en el mantenimiento como en el desarrollo de la aplicación que garanticen una calidad óptima, tanto del código como de la usabilidad de la aplicación.

6.4.3 Criterios de clasificación de las peticiones

Las peticiones recibidas en el IMI se clasificarán por nivel de gravedad en el caso de los mantenimientos correctivos. Se pone como ejemplo por parte del IMI una posible clasificación de este tipo de peticiones

de mantenimiento correctivo, si bien se revisará durante el Documento final que se presente al final de la presente licitación:

Petición de mantenimiento correctivo (Gravedad)	Definición
Gravedad muy alta	No disponibilidad de una función crítica del sistema, que impide llevar a cabo de forma correcta procesos críticos del negocio y que no se pueden posponer ni llevar a cabo de una forma alternativa sin perjudicar la operación.
Gravedad alta	No disponibilidad de una función que afecta a múltiples usuarios, que, a pesar de ser importante para la operación, se puede posponer o se puede llevar a cabo de forma alternativa aunque sea temporalmente.
Gravedad media	No disponibilidad de una función que afecta a un usuario que, aunque es importante para la operación, se puede posponer o se puede llevar a cabo de forma alternativa aunque sea temporalmente.
Gravedad baja	Cualquier otra incidencia que no encaja con los casos anteriores.

6.4.3 Condiciones del servicio

El equipo de técnicos / desarrolladores aportados por el proveedor del Lote 2 tienen que disponer de conocimientos tecnológicos específicos relacionados con el contexto de las aplicaciones, así como sobre las plataformas tecnológicas que se utilizarán para mantener o migrar la aplicación.

6.5 Servicios de soporte funcional

Los servicios de apoyo funcional darán soporte a los usuarios en el funcionamiento de las aplicaciones para que los usuarios puedan desarrollar sus tareas en la organización de manera óptima. Tendrán que resolver cualquier petición que no pueda ser resuelta directamente por el CAU en su primer nivel.

El apoyo incluido en este servicio incluye aquellas consultas que no impliquen modificaciones sobre la aplicación (mantenimiento) y que por su natura se requiere de una respuesta lo más inmediata posible. El Adjudicatario del Lote 2, si se lo requiere el IMI, tendrá que:

- Atender y resolver todas las cuestiones de los usuarios relacionadas con la operativa funcional de las aplicaciones.
- Participar activamente en la mejora del nivel de resolución del servicio de atención a usuarios (CAU) realizando entre otros las siguientes actividades:
    - Dar formación a los agentes de primer nivel del CAU en la utilización de las aplicaciones.
    - Elaborar documentación e instrucciones específicas que faciliten la resolución en primer nivel de CAU (preguntas más frecuentes, instrucciones operativas, manuales de referencia rápida de la aplicación, ...)
    - Diseñar, elaborar y ejecutar acciones de gestión del cambio o acciones formativas a usuarios.
- Mantener actualizados los entornos de formación, los espacios de elearning, los entornos colaborativos en donde se comparta la información y documentación del servicio, etc. Todo lo cual mantenga la gestión del conocimiento requerida y detallada en el apartado 5.5.
- Notificar a los agentes del CAU cualquier comunicación relacionada con la disponibilidad de la aplicación (paradas programadas, cortes inesperados de servicio, etc.).

Ajuntament de Palma
Intervenció
.....
FIDEL COPIA

6.5.1 Condiciones del servicio

Los equipos de técnicos / desarrolladores adscritos a este servicio tienen que disponer habilidades de interlocución con usuarios tanto funcionales como técnicos y con capacidades de interpretar las implicaciones técnicas y de esfuerzo que provienen de los requerimientos de negocio (usuarios departamentales).

6.6 Servicios de soporte técnico

El servicio de apoyo técnico se responsabiliza de las diferentes actuaciones técnicas

- Apoyar tecnológicamente hablando a los equipos de CPD en la gestión y administración de los entornos y plataformas de base que dan servicio a las aplicaciones.
- Apoyo tecnológico en la resolución de problemas en el rendimiento de las aplicaciones.
- Implementar procedimientos y herramientas para mecanizar y facilitar la extracción de datos de las aplicaciones, y mientras no esté automatizado realizar manualmente las extracciones.
- Gestionar el mantenimiento de usuarios y autorizaciones de acceso a las aplicaciones.
- Realizar el seguimiento y control de los procesos planificados (intercambio de datos, actualizaciones de datos, etc.) y no planificados (peticiones extraordinarias).

6.7 Servicios de coordinación técnica

Incluye las actividades requeridas por el IMI para asegurar la correcta coordinación con el resto de Adjudicatarios.

El objetivo de este servicio es gestionar la actividad (cambios en aplicación, despliegues, procesos de integración, virtualización de una aplicación, etc.) que el propio Lote 2 genera hacia otros Lotes para asegurar la calidad y coherencia de la petición, así como también coordinar internamente dentro del propio Lote 2 aquellas actividades generadas por otros Lotes que tienen un impacto en este.

Las tareas mínimas serán las siguientes:

- Coordinar todas las actuaciones técnicas con los proveedores de CPD y puesto de trabajo para garantizar el éxito de los procesos de implantación de nuevas aplicaciones o de despliegue de modificación de software y/o parametrizaciones entre los diferentes entornos de desarrollo, integración, pre-producción y producción, asegurando en todo momento su coherencia.
- Coordinar todas las actuaciones técnicas realizadas por los proveedores de CPD y puesto de trabajo pueden impactar a las aplicaciones gestionadas desde el Lote (gestión de cambios, ventanas de mantenimiento, etc.).
- Coordinar la relación con los fabricantes de todas las necesidades relacionadas con aplicaciones (gestión de incidencias, asesoramiento específico, etc.).
- El análisis de impacto en infraestructuras y la validación técnica de nuevos proyectos de desarrollo de aplicaciones.
    - La tarea de diseño de la arquitectura tecnológica requerida por la aplicación a partir de los estándares vigentes, y velar por su correcto despliegue.
    - La tarea de dimensionado, también conjuntamente con los equipos de CPD, de la infraestructura tecnológica requerida por la aplicación.
    - La tarea de asegurar la configuración más óptima de la aplicación según la actividad que soporta.
- Validar técnicamente los servicios tecnológicos e infraestructuras proporcionados por otros proveedores que afectan a las aplicaciones del Lote 2.
- Preparar los paquetes de despliegue correspondientes a las versiones de la aplicación o componente de la aplicación.

- Acompañar en la implantación de los paquetes de despliegue de las aplicaciones en los diferentes entornos tecnológicos.
- Velar para que se elaboren los diferentes planes de capacidad y disponibilidad de las infraestructuras asociadas a las aplicaciones, y analizar los resultados proponiendo los cambios que sean necesarios para asegurar la correcta operación de las aplicaciones.
- Preparar y realizar las pruebas de continuidad y seguridad de las aplicaciones incluidas en el Lote 2, así como participar cuando le sea requerido por el IMI en las pruebas de continuidad de aplicaciones.
- Notificar al CAU los cortes de servicio de las aplicaciones derivados de diferentes causas:
    - Paradas por despliegues.
    - Paradas técnicas.

6.8 Gestión de la Demanda

El objetivo general del proceso de Gestión de la Demanda es registrar y canalizar internamente las necesidades de los departamentos del Ayuntamiento de Palma.

En los casos en los que el mantenimiento es recurrente se formalizará una bolsa de horas anual por un volumen de horas y para un alcance estimados, permitiendo de esta manera abordar las actuaciones de mantenimiento a lo largo de todo el año conforme a las necesidades marcadas por el cliente, simplificando por tanto la gestión administrativa.

En otros casos las necesidades de mantenimiento pueden ser puntuales y por tanto cada actuación es valorada y tramitada administrativamente mediante la remisión de una propuesta vinculante para unos trabajos concretos.

Las posibles entradas al proceso de Gestión de Desarrollos son:

- Peticiones de clientes y usuarios clave, canalizadas a través de Gestión de la Demanda o, en su caso, de los Gestores de Proyecto.
- Incidencias para cuya resolución, temporal o definitiva, se requiere la corrección del software.
- Problemas para los cuales se ha determinado la causa raíz y una solución, temporal o definitiva, que pasa por realizar un cambio en algún aplicativo.
- Respuesta proactiva a problemas y propuestas de mejora por parte del proveedor.

6.8.1 Toma de requisitos

El Adjudicatario del Lote 2, si se le requiere, deberá recepcionar el encargo asignando un responsable/jefe de proyecto en un plazo máximo de 2 días hábiles. El responsable asignado por el Adjudicatario llevará la interlocución con el gestor de proyecto global del IMI en relación a esa petición concreta. Con él deberá acordar la reunión de toma de requisitos con el cliente, en el caso de que no se disponga de la información suficiente para poder hacer una valoración.

6.8.2 Análisis de impacto/alcance y valoración inicial

Una vez que el Adjudicatario disponga de toda la información necesaria para analizar el impacto o el alcance de la petición, dispondrá de un plazo máximo de 4 días hábiles para entregar una valoración.

6.8.3 Valoración de los trabajos

Al inicio del Contrato se acordarán entre el IMI y el Adjudicatario métodos de estimación estandarizados para sistematizar el modo de establecer el esfuerzo asociado a un cambio de software.

En el caso de que no sea posible o eficiente aplicar métodos estándar, por rango de esfuerzo, por motivo de la tecnología o porque la naturaleza de los trabajos se salga de lo tipificado, podrá utilizarse el juicio experto, solo o en combinación con métodos estándar (por ejemplo: Puntos Función, etc.).

6.8.4 Sistema de estimación

El sistema de estimación seleccionado deberá ser sencillo y claramente entendido por todas las partes. Deberá estar orientado a los requisitos. Los elementos valorados deberán corresponderse con funcionalidades o componentes fácilmente identificables. No deberá requerir conocimiento especializado en una determinada tecnología para poder ser entendido.

6.8.5 Correctivos

Los cambios necesarios para solventar errores o fallos ocultos y problemas de rendimiento por falta de optimización que se pongan de manifiesto y que sean imputables al Adjudicatario, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias, se realizarán con cargo a la garantía.

Esta garantía en las aplicaciones y documentación se considera a todos los efectos como mantenimiento correctivo y los esfuerzos y costes incurridos no computarán a efectos de facturación.

6.8.6 Planificaciones

Para la planificación de los trabajos se tendrá en cuenta la priorización de necesidades dada desde Gestión de la Demanda.

Una vez aceptada la valoración se fijarán las fechas comprometidas de inicio y fin de los trabajos y de los hitos de entrega en su caso, en base al plazo de ejecución comprometido en la valoración. Se identificará asimismo el equipo encargado de su ejecución.

6.8.7 Finalización y Cierre

Los desarrollos pasarán a fase de Finalización tras su aceptación y puesta en producción. Los desarrollos permanecerán en esta fase el tiempo suficiente para comprobar que su activación en el entorno de producción ha sido satisfactoria y que no se detectan incidencias graves durante su uso. Cualquier incidencia que surja durante esta fase será resuelta dentro del ámbito de la petición y no dentro del proceso general de gestión de incidencias.

6.8.9 Entregables

Al inicio del Contrato se establecerá con el Adjudicatario la relación y contenido de los entregables (del proceso y del producto) exigibles para cada tipo de desarrollo en función de su tamaño u otras características.

Entre los entregables del proceso de gestión de desarrollos, asociados a cada una de las fases, se contemplarán los siguientes.

- Valoración inicial
- Planificación (hitos y plazos)
- Actas de reunión
- Requisitos detallados
- Diseño funcional
- Plan de pruebas
- Resultado plan de pruebas
- Valoración cambios de alcance
- Estimaciones y mediciones

En lo que se refiere al producto se contemplarán los siguientes entregables:

- Documentaciones técnicas y funcionales (catálogo de requisitos, diseño funcional y técnico, modelo de datos, manual de instalación, manual de explotación, release notes, manuales de usuario, material de formación, etc.)
- Fuentes: programas, scripts, archivos de instalación y configuración, etc.

6.9 Migración de aplicaciones del Host

El IMI considera como una acción estratégica el proceder con la migración de las aplicaciones de negocio que se encuentran desarrolladas y soportadas actualmente en el host, tratando con ello de liberar al IMI del mantenimiento de este sistema.

Por ello el IMI solicita al proveedor del Lote 2 el desarrollo de un plan de migración de estas aplicaciones hacia un nuevo entorno con un lenguaje de desarrollo abierto y que garantice tanto el mantenimiento futuro de las aplicaciones como sus posibles evolutivos de versiones.

Asimismo, el IMI, en su visión de hacer la provisión de servicios por parte de terceros abierta y competitiva, considera necesario que esta migración de las aplicaciones se haga bajo criterios de neutralidad tecnológica garantizando la libre competencia y concurrencia en futuros Contratos de empresas desarrolladas y mantenedoras de aplicaciones con la intención de no hacer al IMI, y por ende a los usuarios del Ayuntamiento de Palma, cautivos de un entorno tecnológico estanco y sin libre competencia de mercado.

Para tal fin el proveedor de los servicios tendrá que cubrir los siguientes aspectos dentro del plan de migración de aplicaciones que plantee con el objetivo de trasladar la mejor solución técnica y operativa posible al IMI.

6.9.1 Análisis de la situación actual de las aplicaciones en Host

El proveedor realizará un análisis previo de las aplicaciones actuales en Host que no han sido migradas a la plataforma de Oracle Forms (para la capa de presentación) y PL/SQL (para la lógica de negocio), siguiendo el marco de migración que resulte del diálogo competitivo.

Este análisis conllevará la identificación de las aplicaciones, la interrelación entre las mismas, la catalogación de las mismas por criticidad y tamaño, el estado de avance de la migración para cada aplicación en el momento del estudio, la valoración del estado actual de su mantenimiento e incidencias críticas que presenten y por último una estimación por fases de una primera versión de migración de aplicaciones. Para ello contará con el soporte de los técnicos del IMI responsables de la migración de aplicaciones.

6.9.2 Plan de migración de las aplicaciones

El proveedor del Lote 2 planteará a la Dirección del IMI el primer borrador de migración de aplicaciones a un nuevo entorno, entendiendo éste como un entorno accesible, abierto, fácil de desarrollar y mantener y sostenible en precio.

Esta primera versión de transición de los servicios presentará un plan de migración que contemple los siguientes aspectos:

- Grupos de aplicaciones a migrar ordenados cronológicamente.
- Fase de Toma de requerimientos
- Fase de diseño funcional y técnico para la migración de aplicaciones.
- Fase de desarrollo
- Fase de pruebas de usuario
- Fase de puesta en preproducción
- Fase de puesta en producción.

Ajuntament de Palma
Intervenció
INFORMAT

- Fase de mantenimiento correctivo.
- Plan de Formación a usuarios técnicos.

Sobre esta primera versión de las actuaciones el IMI decidirá qué conjunto de aplicaciones son objeto de la migración dependiendo del análisis realizado por el proveedor del Lote 2 y los propios técnicos del IMI. La migración de aplicaciones planteada por el proveedor del Lote 2 tendrá que tener en cuenta el presupuesto de proyecto para este servicio tratando de alcanzar el mayor número de aplicaciones migradas dentro del ciclo de vida del proyecto y del presupuesto establecido.

El IMI deberá proporcionar al proveedor la documentación técnica y funcional necesaria, así como los ficheros para las pruebas requeridos para asegurar el éxito en los procesos de migración.

6.9.3 Ejecución de la migración de aplicaciones

Se detallan a continuación los aspectos más relevantes que deberán ser tenidos en cuenta por parte del proveedor del Lote 2 a la hora de ejecutar el plan de migración de aplicaciones aprobado por el IMI. El Siguiente planteamiento contempla una serie de fases propuestas por el IMI que deberán ser contempladas por el proveedor del Lote 2 sin que ello suponga que el proveedor no pueda presentar mejoras a la misma.

7. Fases del servicio

7.1 Fase de transición

En esta fase preparatoria, que se considera previa al inicio de la prestación del servicio de migración de aplicaciones, los equipos de trabajo del proveedor del Lote 2 tendrán que adquirir el conocimiento necesario sobre los sistemas, procesos y herramientas que son objeto de este servicio. Implicará la transferencia de conocimiento desde el propio IMI y, en su caso, desde los actuales Adjudicatarios.

Es esencial contemplar y dar la importancia necesaria a la etapa inicial de transición que implicará el cambio la entrada de un nuevo proveedor dentro del IMI con la encomienda de ejecutar el objeto del Contrato, debiéndose tomar las medidas necesarias para minimizar el impacto al inicio del Contrato y para garantizar la continuidad del servicio existente que realizan y seguirán realizando los técnicos del IMI, sin que en ningún momento se resienta el nivel del servicio prestado a los usuarios.

7.2 Fase migración de aplicaciones

La fase de migración de aplicaciones, toda en su conjunto, deberá ser planteada por el proveedor bajo los criterios metodológicos planteados anteriormente teniendo estos un carácter de mínimos requeridos por parte del IMI.

7.3 Fase de estabilización

Esta fase, que arranca con el propio inicio de la prestación del servicio de migración de aplicaciones del host, considera la necesidad del Adjudicatario de ajustar sus procedimientos y equipos al entorno de trabajo y coyuntura operativa existentes en el IMI y de realizar las primeras mediciones y contrastes de los parámetros de nivel de servicio que, de acuerdo con los requisitos establecidos en el presente Documento, deberán llegar a los niveles requeridos tras un período aceptable una vez se finalice el plan de migración de aplicaciones. En este sentido, el IMI considera que el periodo de estabilización de las aplicaciones subidas a producción tiene que ser de 2 meses.

7.4 Fase de servicio regular

En esta fase se realizarán las tareas propias de las líneas de servicio descritas en este Lote 2 teniendo en cuenta que éstas deberán ser realizadas por parte del equipo técnico del IMI que destine para ello. Por lo tanto, el proveedor en esta fase tendrá que plantear un plan de formación y transferencia de conocimientos a técnicos que permita al IMI asumir el mantenimiento de las aplicaciones sobre el nuevo entorno provisionado.

Ajuntament de Palma
Intervenció
INFORMAT

7.5 Fase de devolución del servicio

El objetivo de esta fase es devolver la responsabilidad del servicio al IMI o a quién éste determine.

Esta fase comenzará como mínimo dos meses antes del fin del Contrato y su finalización coincidirá con el final del mismo. El Adjudicatario quedará obligado a aceptar la prórroga del servicio hasta asegurar la correcta devolución del mismo, al coste correspondiente del Contrato anteriormente firmado.

Deberá incluir el plan de entrega de:

- Conocimiento. Determinar el número de sesiones de traspaso y tipologías de éstas (workshops, conferencias, formación de equipos mixtos, pruebas conjuntas y solapamiento en la prestación del servicio.)
- Documentación. Determinar, en su caso, la documentación técnica que se aportará, los plazos de entrega y, en caso de que sean necesarias, la planificación y tipología de las sesiones de explicación de la documentación.
- Infraestructura. Determinar, en su caso, las acciones a emprender en el traspaso de la infraestructura de hardware y software.
- Servicio. Determinar las condiciones del plan de traspaso del servicio, incluyendo el plan de comunicación de cambio al usuario.

Durante el periodo de devolución del servicio, el Adjudicatario saliente ha de cumplir con los acuerdos de nivel de servicio. El plan de devolución no ha de causar ninguna discontinuidad en el servicio.

El Adjudicatario estará obligado a:

- Ofrecer toda la ayuda necesaria en la transferencia al IMI o a las terceras partes que éste designe.
- Ofrecer, en su caso, toda la ayuda en la transferencia de licencias al IMI o a las terceras partes que éste determine.
- El IMI, en su caso, podrá suscribir un Contrato de licencia de uso sobre los sistemas del Adjudicatario que fuesen necesarios para asegurar la continuidad del servicio.

8. Requerimientos de seguridad

El Adjudicatario o las personas físicas que actúen directamente o indirectamente bajo su responsabilidad no podrán realizar ninguna acción que comprometa los sistemas de información del IMI o del Ayuntamiento de Palma.

El equipo de trabajo aportado por el Adjudicatario tendrá acceso autorizado únicamente a aquellos datos, recursos y dependencias que precisen para el desarrollo de sus funciones.

El Adjudicatario está obligado a cumplir los requerimientos de seguridad y continuidad aplicables al objeto del Contrato. Entre otros, se garantizará el cumplimiento de:

- La legislación vigente en general y en particular, cuando se traten datos de carácter personal, el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (LOPD).
- Las normas ISO/IEC 27002 de mejores prácticas de seguridad de la información e ISO/IEC 27001 de gestión de la seguridad de la información, adaptadas a la estructura administrativa, personal y entorno tecnológico del cliente y aplicadas de forma proporcional a los riesgos reales.
- El Esquema Nacional de Seguridad (Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica).
- Los estándares de seguridad específicos de las tecnologías a utilizar en el proyecto.

8.1 Seguridad y confidencialidad

El Adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del Contrato, especialmente los de carácter personal, o sobre Documentos proporcionados por el IMI, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este Documento, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

8.2 Transferencia tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del Contrato, el Adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el IMI, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento técnico de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas técnicos que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

9. Acuerdos de Nivel de Servicios

El Adjudicatario deberá prestar el servicio según unos parámetros de calidad que en parte se miden mediante valores cuantitativos y en parte mediante valores cualitativos o por características subjetivas, como la capacidad de comprender a quien manifiesta una necesidad, la capacidad de analizar un problema o la capacidad para proporcionar respuestas claras y soluciones eficientes.

Dado un indicador, se considerará incumplimiento cuando el Adjudicatario no alcance el nivel objetivo fijado. El grado de incumplimiento se refiere a la diferencia existente entre el nivel alcanzado y el nivel objetivo.

El grado de cumplimiento de los niveles de servicio se revisará mensualmente. El Adjudicatario deberá identificar en cada incumplimiento las causas del mismo.

A continuación de establecen los indicadores de servicio propios para este Lote 2:

9.1 Indicadores de Medida

A continuación, se definen las clasificaciones del NAC (Nivel de Aseguramiento de la Calidad), gravedad y urgencia que se aplican a la hora de determinar los diferentes indicadores. Estas clasificaciones de gravedad y urgencia se detallan de forma ilustrativa y podrán ser revisadas durante el Contrato.

NAC A	Nivel aseguramiento de la calidad alta	Por la definición del NAC se tendrá en cuenta variables como la complejidad, la criticidad, el nivel de seguridad y otras características especiales o únicas que definen la importancia que tiene el servicio, el proceso o la solución de la organización. El valor del NAC determinará las actividades mínimas de aseguramiento de que hay que realizar. El proveedor deberá acabar de proporcionar una definción clara del NAC y que sea comparable en términos de negocio y tecnológicos entre las aplicaciones dentro de catálogo que va a gestionar. Esta definición se validará con el IMI y será uno de los criterios principales
NAC M	Nivel aseguramiento de la calidad media	
NAC B	Nivel aseguramiento de la calidad baja	

		que marcará los niveles de servicio aplicables a las aplicaciones.
Urgencia alta	Las peticiones de urgencia alta se caracterizan por una o más de las siguientes condiciones: • El impacto causado por la criticidad de la petición es ya real (está sucediendo), o bien existe una fecha límite muy cercana (igual o inferior a 5 días laborables) a partir de la cual se producirá este impacto. Este puede ser el caso de la proximidad de la fecha de ejecución de ciertos procesos que se pueden ver afectados, o bien de ciertos condicionantes de tipos regulador o legislativo. • El usuario solicitante perteneciente a un colectivo de especial relevancia de la organización (altos cargos, responsables de servicio, etc.)	
Urgencia media	Se incluyen en este grupo aquellas funciones que pueden estar no disponibles más de un día sin retrasar excesivamente el trabajo diario, o bien cuando el impacto de la petición se llevará a cabo en un tiempo igual o inferior a 20 días laborables.	
Urgencia baja	Se incluyen en este grupo aquellas funciones que no tienen el condicionante de una fecha concreta o que es lejana en el tiempo (superior a 20 días).	
Gravedad muy alta	No disponibilidad de una función crítica del sistema, que impide llevar a cabo de forma correcta procesos críticos del negocio y que no se pueden posponer ni llevar a cabo de una forma alternativa sin perjudicar la operación.	
Gravedad alta	No disponibilidad de una función que afecta a múltiples usuarios, que, a pesar de ser importante para la operación, se puede posponer o se puede llevar a cabo de forma alternativa aunque sea temporalmente.	
Gravedad media	No disponibilidad de una función que afecta a un usuario que, aunque es importante para la operación, se puede posponer o se puede llevar a cabo de forma alternativa aunque sea temporalmente.	
Gravedad baja	Cualquier otra incidencia que no encaja con los casos anteriores.	

Se definen a continuación los ANS asociados a la prestación de los diferentes servicios del Contrato:

a. Servicios de mantenimiento recurrentes:

Criterio/NAC		
MANTENIMIENTO CORRECTIVO		PENALIZACIÓN
Tiempo máximo de atención o respuesta	Gravedad muy alta < 1h	0,5% de penalización por cada incumplimiento
	Gravedad alta < 2h	0,25% de penalización por cada incumplimiento
	Gravedad media < 4h	0,15% de penalización por cada incumplimiento
	Gravedad baja < 16h	0,05% de penalización por cada incumplimiento
Tiempo máximo de resolución	Gravedad muy alta < 4h	0,5% de penalización por cada incumplimiento
	Gravedad alta < 12h	0,25% de penalización por cada incumplimiento

	Gravedad media < 40h	0,15% de penalización por cada incumplimiento
	Gravedad baja < 80h	0,05% de penalización por cada incumplimiento
MANTENIMIENTO EVOLUTIVO		
Tiempo máximo en el análisis	Urgencia alta < 16h	0,5% de penalización por cada incumplimiento
	Urgencia media < 48h	0,25% de penalización por cada incumplimiento
	Urgencia baja < 80h	0,15% de penalización por cada incumplimiento

b. Servicios de soporte funcional y técnico:

Criterio/NAC		
Tiempo de respuesta peticiones de soporte	Urgencia Alta < 8h	0,5% de penalización por cada incumplimiento
	Urgencia media < 16h	0,25% de penalización por cada incumplimiento
	Urgencia baja < 32h	0,15% de penalización por cada incumplimiento

c. Servicios de mantenimiento bajo demanda:

Criterio/NAC		
Tiempo máximo en el análisis	Urgencia Alta < 16h	0,5% de penalización por cada incumplimiento
	Urgencia Media < 48h	0,25% de penalización por cada incumplimiento
	Urgencia baja < 80h	0,15% de penalización por cada incumplimiento

10. Penalizaciones

Las penalizaciones que aplica el IMI al proveedor del Lote 2 en materia de incumplimiento del ANS se harán efectivas dos meses después de la misma en la factura mensual correspondiente. La revisión de estos indicadores se realizará durante el mes siguiente al mes analizado con el objetivo de poder analizar los resultados de ese mes y atender a posibles reclamaciones por parte del proveedor en relación a los incumplimientos producidos.

Ajuntament de Palma
Intervenció
Ajuntament de Palma
INFORMAT

Anexo III. Lote 3. Mantenimiento y evolución de los sistemas y CPD del IMI

Índice

1. Introducción 100
2. Justificación del Diálogo competitivo 100
3. Objeto del Lote 3 101
4. Situación actual del Lote 3. 102
4.1 Entorno VSE (Mainframe) 103
4.2 Open Systems 106
5. Requerimientos Generales del Lote 3 111
5.1 Actividades previas 111
5.2 Requerimientos generales durante la prestación de servicios 112
5.3 Control de calidad y mejora continua 113
5.4 Equipo de trabajo 113
5.5 Formación 113
5.6 Coordinación con otros equipos 114
5.6.1 Apoyo al equipo de desarrollo 114
5.6.2 Apoyo al equipo del Centro de Atención de Usuarios (CAU) 114
5.7 Administrar canales de acceso al servicio 115
6. Requerimientos específicos del Lote 3 115
6.1 Gestión de servicios TI, Infraestructura y Software Base 115
6.1.1 Requerimientos correctivos 115
6.1.2 Requerimientos evolutivos 116
6.1.3 Procesos a tener en cuenta 117
6.2 Gestión de Activos, Soporte Especializado y Renovación Tecnológica 117
6.2.1 Requerimientos correctivos 117
6.2.2 Requerimientos evolutivos 118
6.2.3 Gestión de licencias 119
6.2.4 Procesos a tener en cuenta 119
6.3 Operación y monitorización de los sistemas 120
6.3.1 Acciones a realizar por el proveedor 120
6.4 Soporte en la migración de aplicaciones del IMI 120
6.4.1 Procesos a tener en cuenta 123
6.5 Otros servicios genéricos de CPD 123

6.5.1 Soporte de productos 123
6.5.2 Comunicaciones 123
6.5.3 Direccionamiento de los servidores 124
6.5.4 Servicios de DNS 125
6.5.5 Encaminamiento 125
6.5.6 Servicios de Comunicaciones 125
6.5.7 Transformación y/o migraciones 125
6.5.8 Housing equipos de nodo de comunicaciones 126
7. Acuerdos de nivel de servicio 126
7.1 Gestión de incidencias/peticiones 126
7.1.1 Gestión de cambios 126
7.1.2 Gestión de problemas 127
7.1.3 Gestión de la disponibilidad 127
7.1.4 Gestión de la capacidad 127
7.1.5 Gestión de la continuidad 128
7.1.6 Gestión del servicio 128
8. Penalizaciones 130

Ajuntament de Palma
Intervenció
INFORMAT

1. Introducción

Este Lote propone un nuevo modelo con la intención de consolidar la arquitectura de sistemas actual, el servicio prestado para el mantenimiento de la misma, el soporte de la técnica de sistemas, la operación y monitorización, además de la gestión de activos y soporte especializado que esté ligado a estos servicios y tecnologías.

El presente ANEXO tiene como objetivo delimitar el marco del proyecto del Lote. En el mismo se detallará la prestación del servicio en materia de mantenimiento y modernización de la arquitectura de sistemas del **IMI** y el conjunto de requerimientos globales y específicos, que el proveedor del servicio deberá ejecutar como mínimo requerido a lo largo del ciclo de vida del proyecto.

Aún con todo, se debe tener en cuenta que el IMI eleva a Diálogo competitivo aquellos aspectos técnicos/funcionales que no ha delimitado por el momento y que son óbice de preguntar al sector a fin de desarrollar una o varias soluciones susceptibles de satisfacer sus necesidades.

2. Justificación del Diálogo competitivo

Tal y como se desarrolla en este Anexo, el **IMI** pretende con el presente Lote gestionar, monitorizar y actuar sobre su capa de sistemas que dan soporte a las unidades de negocio actuales.

Para la mejor prestación de los servicios, el IMI realizó una reflexión interna a fin de conocer el estado de sus sistemas actuales así de cómo deberían ser mantenidos y evolucionados en los próximos años. Como resultado, se delimitó parcialmente este modelo de prestación de servicios el cual viene recogido en el presente documento. Por otro lado, también se identificaron una serie de aspectos estratégicos que debían de ser analizados y consultados con el sector. Con todo, y como resultado de la especial complejidad de esta licitación, el IMI considera necesario elevar a Diálogo dichos aspectos considerados como estratégicos.

De cara a la correcta compresión por parte del Candidato que participe en el proceso de Diálogo competitivo, es necesario detallar parte de esta reflexión previa realizada por el **IMI**.

El IMI realizó un análisis detallado de su infraestructura actual, así como del modelo de gestión de esta capa de servicios tanto desde el punto de vista interno como externo. Este análisis, amparado sobre los objetivos de poder llevar a cabo un proceso de normalización de su capa de sistemas como una posterior modernización y adaptación a las soluciones de mercado actuales, condujo a las siguientes conclusiones a alto nivel:

- La arquitectura de sistemas actual que gestiona el **IMI** puede ser modernizada bajo criterios de escalabilidad, reducción de costes y accesibilidad.
- Actualmente el IMI no puede plantear una estrategia en materia de sistemas ante las diferentes opciones tecnológicas que presenta el mercado, por lo que considera necesario preguntar a terceros acerca de este punto.
- El actual modelo de operación de esta capa de sistemas está liderado por el proveedor externo actual y el equipo del Área de Sistemas del **IMI**, de reciente creación, no dispone de las herramientas ni metodología suficientes para la gestión directiva del servicio.
- Por último, el **IMI** en su afán de gestionar de forma eficiente y eficaz los servicios que debe prestar, considera necesario profundizar de forma ordenada y constante en el conocimiento operativo y técnico del servicio para poder llevar a cabo una dirección ejecutiva de este Lote.
- Migración de las aplicaciones obsoletas sobre un entorno nuevo: sobre este punto cabe recordar lo desarrollado en el cuerpo del Documento descriptivo y lo que se especifica en el Anexo II del mismo sobre aspectos sujetos a Diálogo.

  Debido a la obsolescencia del Host, una de las grandes inquietudes del IMI en la actualidad es adoptar la mejor solución en relación al mantenimiento de la infraestructura Host S/390 (Sistemas, explotación y comunicaciones). Es por ello que, de forma conjunta con el equipo

técnico del IMI, se ha decidido apostar por la migración de todas las aplicaciones que en él residen a otro entorno tecnológico. Con el objetivo de valorar diferentes opciones y soluciones, se ha decidido someter este punto a Diálogo tanto con los Licitadores del Lote 2 como con los del Lote 3. A partir y gracias a todas las soluciones aportadas en este ámbito por los conocedores del sector, la Mesa Especial de Diálogo decidirá dónde cabe incluir las tareas tanto de mantenimiento de la Infraestructura Host S/390 (Sistemas, explotación y comunicaciones) como de migración, en el Lote 2 o en el Lote 3. Además, el IMI se reserva la facultad de extraer el mantenimiento de la Infraestructura Host de la presente licitación, si, fruto del Diálogo, se considerara que, por su especial relevancia, requiere una licitación aparte. La decisión que adopte la Mesa al finalizar las sesiones comportará el correspondiente ajuste en el contenido y en el precio de los Lotes.

Con todo, el IMI ha considerado orientar la licitación de los servicios bajo la fórmula de Diálogo competitivo amparándose en la búsqueda y selección de la mejor propuesta de servicios posibles en base a los siguientes principios:

- Neutralidad tecnológica, tratando con ello de no ceñirse a una única solución de mercado para la gestión de sus infraestructuras de sistemas. Consiguiendo con ello la pluralidad y concurrencia de proveedores requerida que garantice al IMI poder elegir la mejor propuesta de servicios entre todas las recibidas basándose en criterios de calidad y prestación de servicios.
- Calidad de la información, es imprescindible alcanzar el objetivo del "Dato Único", incompatible con la existencia de entornos estancos.
- Normalización tecnológica, tratando con ello de consolidad y normalizar bajo una solución tecnológica unificada la prestación de servicios que garanticen la escalabilidad de la misma.
- Mejora del rendimiento y experiencia de usuario, tratando con ello que el conjunto de aplicaciones y sistemas base que se ejecutan sobre esta arquitectura de sistemas permita a los usuarios finales del Ayuntamiento de Palma mejorar su experiencia de usuario y por lo tanto facilitar el incremento de productividad.

Es necesario recordar a los proveedores que deseen participar en el Diálogo competitivo que el objetivo principal de esta primera fase es presentar una propuesta tecnológica en relación solo a estos puntos recogidos en el *Anexo II: Aspectos sujetos a Diálogo competitivo*. Sin embargo, tras la ronda de Diálogo el proveedor deberá presentar una propuesta global para la prestación de servicios de forma completa, en la cual se tendrán en cuenta los requerimientos ya definidos por el IMI en los siguientes apartados.

3. Objeto del Lote 3

Con la finalidad de garantizar la correcta prestación de servicios y la gestión de los mismos junto con los efectivos actuales del Área de Sistemas del IMI, el objeto del presente Lote es la prestación de un conjunto de servicios que se centran en los siguientes bloques:

- La contratación de la operación y monitorización, la función de gestión técnica de los sistemas de información y de las plataformas tecnológicas existentes en el ámbito del IMI que se consideren objeto de los servicios, incluidos todos aquellos que deban iniciarse o mantenerse en producción para los diferentes grupos de usuarios del Ayuntamiento de Palma sobre los que se presta servicio así como futuros servicios nuevos que sean requeridos durante la duración del contrato.
- La realización de los servicios de mantenimiento de activos, físico y software, de los equipos informáticos y todo ello según las políticas de mantenimiento y renovación de activos vigentes en el IMI.
- La ejecución de las tareas que se consideren necesarias, entre ellas la migración a nuevas plataformas de sistemas, que permitan evolucionar la arquitectura de sistemas actual del IMI. Esta posible migración de sistemas deberá ser planteada sobre principios de soluciones abiertas de mercado que garanticen al IMI contar con la suficiente competitividad de proveedores en un futuro evitando así ser cautivos de soluciones tecnológicas cerradas y sin evolutivos.

- La confección, mantenimiento e implantación de los Planes de Capacidad y Disponibilidad de las Infraestructuras necesarios para asegurar el cumplimiento de los requisitos de garantía que necesita el negocio en estos ámbitos

El Adjudicatario para la prestación de los servicios se integrará en los procesos de gestión y control de los servicios definidos por el IMI que cubren actualmente las actividades más importantes en materia de TI y desarrollará su labor de forma compatible y coordinada con la labor desarrollada en cada caso por los equipos técnicos del IMI, principalmente con el Área de Sistemas.

El presente documento funcional por lo tanto responde a una estrategia de normalización, modernización y control por parte del IMI de servicios para la optimización de costes sin pérdida de la calidad. Actualmente, dicho servicio es prestado bajo un modelo de control y gestión del mismo no acorde a las políticas de dirección ejecutiva ni de modernización tecnológica buscadas por el IMI a través de sus áreas técnicas.

Es necesario recalcar que en la actualidad los servicios objeto de licitación están adjudicados a un proveedor externo, por lo que el oferente deberá considerar dentro de su propuesta las actividades necesarias para una adecuada transferencia del servicio, sin impacto para los usuarios, previo a la puesta en funcionamiento del servicio.

Finalmente, para este Lote 3 se entiende que, de forma global, la prestación de servicios por parte del Adjudicatario tiene que conllevar al menos las siguientes actuaciones:

- Gestión de servicios TI, infraestructura y software base. El objetivo es solucionar interrupciones y riesgos sobre los servicios, además de procurar la evolución y la calidad de entrega de los servicios.
- Gestión de activos y soporte especializado. El objetivo es procurar el conocimiento tecnológico y garantizar los soportes y las evoluciones tecnológicas.
- Operación y monitorización. El objetivo es la entrega del servicio a los usuarios según las condiciones pactadas y su supervisión, incluida la información necesaria para la toma de decisión del negocio para asegurar que se cumplen los requisitos de garantía de capacidad y disponibilidad de los servicios.
- Soporte en la migración de aplicaciones del IMI. El objetivo es dar soporte desde el área de sistemas y CPD al equipo técnico del IMI, y del proveedor del Lote 2 si fuera necesario, en las tareas de migración de aplicaciones actuales del IMI hacia una plataforma y lenguaje de desarrollo nuevos. sobre este punto cabe recordar lo desarrollado en el cuerpo del Documento descriptivo y lo que se especifica en el Anexo II del mismo sobre aspectos sujetos a Diálogo.

4. Situación actual del Lote 3.

Con el objetivo de facilitar la compresión del modelo actual de arquitectura de sistemas y CPD del IMI así como la prestación de estos servicios correctivos y evolutivos se pretende describir de forma somera el modelo actual.

El servicio actual de mantenimiento correctivo y evolutivo de sistemas que tiene contratado actualmente con un proveedor externo el IMI se basa principalmente en los siguientes bloques:

- Hardware y virtualización.
- Sistemas operativos y alta disponibilidad.
- Gestores de bases de datos relacionales documentales y/o georeferenciales.
- Servidores de Aplicaciones.
- Servicios de directorio y software de gestión de identidad.
- Herramientas de monitorización y gestión.
- Servicios de red local.

- Servicios de correo electrónico y carpetas de red / entornos colaborativos.
- Servicios de Integración.

Estos bloques quedan definidos a continuación en el siguiente detalle:

4.1 Entorno VSE (Mainframe)

Actualmente el IMI cuenta con un sistema Mainframe sobre el que se desarrollan una serie de servicios o soluciones de negocio para los usuarios del Ayuntamiento de Palma. Actualmente el conjunto de actuaciones que se realizan sobre este entorno por parte del proveedor actual o por parte de los equipos técnicos del IMI son:

- Servicio de Operación.
- Servicio de Soporte.
- Servicio de Administración.

De forma detallada el Servicio de Operación incluye los siguientes grupos de actividades:

- Control de Operación.
- Gestión de Listados.
- Impresión Centralizada.
- Planificación de Trabajos.
- Gestión de Espacio.
- Gestión de Cambios de Aplicación.
- Gestión del Centro de Proceso de Datos.

De forma detallada los servicios de Soporte se organizan en los siguientes sub-servicios:

- Servicios de Ingeniería y mantenimiento de las salas técnicas.
- Soporte Técnico Software de Base.
- Soporte Técnico al Monitor del Teleproceso y productos asociados.
- Soporte Técnico a Gestores de Bases de Datos y a productos asociados.
- Servicio de Comunicaciones.

De forma detallada los servicios de Administración se organizan en los siguientes sub-servicios:

- Administración de Base de Datos
- Administración de control de acceso al Sistema

A continuación, se detalla el inventario de unidades dentro de este servicio:

Ud	Modelo	Propiedad
	CPD-Primario	
1	Multiprise 3000-H30 (1GB de memoria y 1 OSA 100)	Proveedor actual
2	Unidades Control de Consolas 3174-22L	Proveedor actual
1	Subsistemas de Disco Externo IBM con 500 GB RAID 5 y miroing remoto	Proveedor actual
1	Robot 34094 con dos drives 3590 y dos drives tipo 3490	IMI

1	Ampliación Robot 3494 con 4 drivers 3590	Proveedor actual
1	Unidad Comunicaciones 3745-170	Proveedor actual
1	ESCON Converter 9034	Proveedor actual
	CPD-Secundario	
1	Multiprise 2003-224 (1GB de memoria y 1 OSA 100)	IMI
2	Unidades Control de Consolas 3174-22L	Proveedor actual
1	Subsistemas de Disco Externo IBM con 350 GB RAID 5 y miroing remoto	Proveedor actual
2	Drivers tipo 3590	Proveedor actual
2	Drivers tipo 3490	Proveedor actual
1	Unidad Comunicaciones 3745-170	Proveedor actual
1	ESCON Converter 9034	Proveedor actual

Software mainframe

Sistema Operativo, Gestor Transaccional y funciones centrales:

Versión Actual	Producto	Proveedor
2.3.1	VSE/ESA	IBM
2.3.1	VSE/POWER	IBM
2.3.1	VSE/VSAM	IBM
2.3.1	VSE/ICCF	IBM
1.16.0	ICKDSF	IBM
2.2.0	OSA SUPPORT FACILITY	IBM
1.2.0	DITTO	IBM
1.4.0	COBOL LE/VSE	IBM
2.3.1	CICS	IBM
1.1.0	CICS/DDM	IBM
4.2.0	VTAM	IBM
7.5.0	ACF/NCP	IBM
1.2.0	HIGH LEVEL ASSEMBLER	IBM
1.5.0	TCP/IP	IBM
2.3.0	VSE/REXX	IBM

Gestor de Base de Datos y productos asociados:

Versión Actual	Producto	Proveedor
3.1 SM.4	NATURAL PROCESSOR	Software AG
2.3 SM.6	NATURAL CICS INTERFACE	Software AG
2.3 SM.6	NATURAL ADABAS COMUNICATION	Software AG
3.1 SM.4	NATURAL CONNECTION	Software AG
2.3 SM.6	NATURAL ADVANCED FACILITIES	Software AG
2.3 SM.6	NATURAL OPTIMIZER COMPILER	Software AG
2.4 SM.6	NATURAL VSAM	Software AG
7.1 SM.2	NATURAL ONLINE SERVICE	Software AG
3.1 SM.4	NATURAL SECURITY	Software AG
7.1 SM.2	ADABAS	Software AG
	ADABAS CICS INTERFACE	Software AG
7.1 SM.2	ADABAS ONLINE SYSTEM	Software AG
4.1 SM.3	REVIEW	Software AG
3.4 SM.2	PREDICT	Software AG
3.4 SM.2	PREDICT ACTIVE REFERENCES	Software AG
5.1 SM.1	ADABAS VSAM BRIDGE	Software AG
5.1 SM.3	NATURAL IMAGE	Software AG

Herramienta de planificación/explotación:

Versión actual	Producto	Proveedor
3.35	FAVER/2	CA
3.35	MASTER/CAT	CA
6.0	DYNAM	CA
8.1	SORT VSE	CA
5.0	RAPS	CA
6.2	JARS/CICS-BATCH	CA
4.6.2	FAQS/PCS VSE	CA
6.1	SYSTEM ADAPTER	CA
4.6.2	FAQS/ASO	CA
1.4	CA90'S	CA

Ajuntament de Palma
Intervenció
INFORMAT

4.2 Open Systems

Por otro lado, el IMI cuenta con un sistema virtualizado parcialmente (los servidores virtuales se encuentran alojados en sistemas tanto del proveedor actual como del propio IMI, por ejemplo el Oracle T4 tiene máquinas virtuales pero sobre hardware provisionado por parte del IMI) donde las actuaciones que se realizan son las siguientes:

- Servicios operativos.
- Servicios de administración y soporte técnico.
- Servicios de seguridad.
- Servicios de respaldo y recuperación.
- Servicios de comunicaciones.

De forma detallada los servicios operativos se organizan en los siguientes sub-servicios:

- Operación continuada de Sistemas Abiertos.
- Gestión de contratos de mantenimientos.
- Gestión de la configuración.
- Gestión de cambios.
- Gestión de incidencias.
- Gestión de problemas.
- Planificación de la producción.
- Backup, restore y medios de almacenamiento.

De forma detallada los servicios de administración y soporte técnico se organizan en los siguientes sub-servicios:

- Administración y soporte técnico de Citrix.
- Administración y soporte técnico del proxy.
- Administración y soporte técnico de SAP.
- Administración y soporte técnico de correo (Microsoft Exchange + Cisco IronPort).
- Administración y soporte técnico de servidores de Aplicaciones (Oracle weblogic, Oracle Forms, Oracle Reports y Oracle BI Discoverer).
- Administración y soporte técnico de Sistemas Operativos.
- Administración y soporte técnico de Bases de Datos.
- Administración y soporte técnico del Entorno Web.

De forma detallada los servicios de seguridad se organizan en los siguientes sub servicios:

- Los servicios de seguridad para todos los servidores y equipos del CPD del proveedor actual necesarios para la prestación del servicio, aplicando análisis periódicos y solucionando las vulnerabilidades detectadas, además de generando los informes correspondientes.
- El IMI es asimismo responsable del establecimiento de las políticas de seguridad, así como el control de la implementación de las medidas y actuaciones necesarias para garantizar dicha seguridad por parte del proveedor externo.

De forma detallada los servicios de Respaldo y Recuperación se organizan en los siguientes sub-servicios:

- El proveedor actual bajo los procedimientos de explotación del servicio, opera los procedimientos de Respaldo y Recuperación necesarios para la recuperación de las aplicaciones y sistemas informáticos.
- El proveedor actual realiza tareas de Recuperación completas o parciales, bajo petición del IMI, de aquellos datos que estén dentro del servicio de backup. El tiempo de recuperación y disposición de los datos a recuperar dentro del procedimiento de peticiones del proveedor actual es de un máximo de 24 horas siempre en función de la política de backup aplicada y la versión del fichero a recuperar.
- El proveedor actual ejecuta las tareas de backup según el acuerdo con el IMI.

De forma detallada los servicios de Comunicaciones se organizan de la siguiente forma:

- Transmisión de Datos (WAN)
- Token RSA (VPN) junto con el soporte CAU Token.
- Conexión Internet y seguridad perimetral
- Operación de servicio
  - A través de los servicios de Operación de red, el personal especializado del proveedor actual supervisa el correcto funcionamiento de las conexiones WAN del IMI siguiendo los procedimientos establecidos. Según el horario de servicio contratado, se monitoriza de forma continua el estado de los elementos de la red de entorno WAN del IMI
  - Tareas que se realizan:
    - Monitorización de líneas y routers que componen el servicio de Transmisión de datos.
    - Gestión de incidencias de primer nivel.
    - Gestión de peticiones de primer nivel.
    - Gestión de averías del servicio de Transmisión de datos.
    - Seguimiento de la correcta ejecución de los backups de configuraciones de equipos software.
    - Ejecución y seguimiento de tareas planificadas según procedimientos del proveedor actual.
- Administración y Soporte
  - Personal especializado del proveedor actual efectúa la administración y el soporte técnico de segundo nivel de los entornos de las conexiones WAN del IMI bajo responsabilidad del propio proveedor, de acuerdo con los procedimientos estándares, realizando las siguientes funciones:
    - Gestión y resolución de incidencias.
    - Gestión de peticiones de segundo nivel.
    - Instalación y configuración de software de soporte a comunicaciones.
    - Política de Backup/recovery de configuraciones de equipos software.

A continuación, se detalla el Inventario de unidades dentro de este servicio:

Sistemas				
	Producción	Consolidación	Desarrollo	**Total general**
UNIX	30	6	11	**47**
WINDOWS	51		3	**54**
Total general	**81**	**6**	**14**	**101**

Almacenamiento	
Almacenamiento SAN	38.000 GB
Almacenamiento SAN replicado entre CPD (Disaster Recovery)	10.074 GB

A continuación, se detallan otros datos que son de interés sobre el servicio actual.

Correo electrónico	
Total Buzones	2.955
Total Distribution Lists	139
Total Contactos	226

Comunicaciones	
Servicio	Capacidad
Comunicaciones AJ. PALMA – CPD T-Systems	40 Mbps
Salida a Internet (publicación web)	15 Mbps
Filtrado de contenidos (websense)	1.600 puestos de trabajo

Para un conocimiento global del conjunto de licencias que engloban los servicios a prestar dentro del Lote 3, a continuación se presenta un detalle aproximado del conjunto de licencias con las que cuenta el IMI para la correcta gestión del servicio de este Lote, siendo los listados una aproximación lo más cercana a la realidad.

Será responsabilidad del proveedor del Lote 3, la construcción de un inventario en el que se permita identificar cuáles son las licencias objeto que sean necesarias para la prestación del servicio objeto de este Lote 3 y provisionar las que fueran necesarias para la prestación del mismo, siempre y cuando el IMI no las facilite al proveedor anteriormente, el mismo se deberá realizar al inicio del contrato y determinará el alcance definitivo de la prestación del servicio en este ámbito.

Proveedor	Nombre del Producto	Nº Us/Ud
CITRIX	Citrix XEN APP 7.6	200
MICROSOFT*	Windows Server	45
MICROSOFT*	RDS	300
MICROSOFT*	Microsoft Exchange	1.500
INDRA	Editran Licenses con los módulos opcionales GT/PX	1
SUN	SNAP-IX 7.0.6	2

Nota: Las licencias de Microsoft se contratan en modalidad SPLA, equivalente a un alquiler de las mismas, por lo que a la finalización del contrato con el proveedor actual no será posible su traspaso a IMI. El resto de licencias adquiridas son nominales a favor de Ayuntamiento de Palma.

Software de Infraestructuras Open (ORACLE)

Proveedor	Nombre del Producto	Nº Licencias
ORACLE	Oracle Database Standard Edition – Processor Perpetual	1
ORACLE	Oracle Database Enterprise Edition – Named User Plus Perpetual	150
ORACLE	Oracle Database Enterprise Edition – Processor Perpetual	11
ORACLE	Oracle Diagnostics Pack – Processor Perpetual	8
ORACLE	Oracle Partitioning – Processor Perpetual	6
ORACLE	Oracle Partitioning – Named User Plus Perpetual	150
ORACLE	Enterprise Integration Gateways – Computer Perpetual	1
ORACLE	Oracle Internet Developer Suite – Named User Plus Perpetual	10
ORACLE	Portal – Processor Perpetual	2
ORACLE	Oracle WebLogic Server Standard Edition – Named User Plus Perpetual	20
ORACLE	Oracle WebLogic Server Enterprise Edition – Processor Perpetual	2
ORACLE	Oracle WebLogic Server Enterprise Edition – Named User Plus Perpetual	20

ORACLE	Oracle WebLogic Suite – Processor Perpetual	3

Licencias Mainframe		
Proveedor	Nombre del producto	Versión
ASTROM SW	MENU/Intersession for VSE	
CA	CA-DYNAM/T TAPE MANAGEMENT VSE	6.0
CA	CA-FAVER VSAM DATA PROTECTION VSE	3.35
CA	CA-MASTERCAT VSAM CATALOG MANAGEMENT VSE	3.35
CA	FAQS AUTOMATED SYSTEM OPERATION VSE	4.6.2
CA	CA-FAQS PRODUCTION CONTROL SYSTEM VSE	4.6.2
CA	CA-JARS RESOURCE ACCOUNTING VSE	6.2
CA	CA-JARS RESOURCE MANAGEMENT FOR CICS VSE	6.2
CA	CA-RAPS VSE	5.0
CA	CA-SORT WITH CA-SRAM VSE	8.1
IBM VSE	VSE/ESA (Central Functions v6)	2.3.1
IBM VSE	CICS TS for VSE/ESA	2.3.1
IBM VSE	DITTO/ESA FOR VSE	1.2.0
IBM VSE	TCP/IP Application Pak & GPS	1.3.0
IBM VSE	ACF/SSP Version 4 VSE (System Support Program)	4.2.0
IBM VSE	ACR/VTAM V4 VSE MultiDomain	4.2.0
IBM VSE	IBM COBOL VSE/ESA Full Funct	
IBM VSE	IBM LE 1.4 for VSE	1.4.0
IBM VSE	High Lvl Ass. VSE Only	1.2.0
IBM VSE	ACF/NCP V7	7.5.0
IBM VSE	ISABASE 2.0	2.0
IBM VSE	INTERFAZ SNA X25 (ISARX25) VSE	
Software AG	NATURAL VSE/ESA	3.1 SM.4
Software AG	NATURAL CICS Interface VSE/ESA	2.3 SM.6

Software AG	NATURAL for ADABAS VSE/ESA	2.3 SM.6
Software AG	NATURAL CONNECTION VSE/ESA	3.1 SM.4
Software AG	NATURAL ADVANCED FACILITIES VSE/ESA	2.3 SM.6
Software AG	NATURAL OPTIMIZER VSE/ESA	2.3 SM.6
Software AG	NATURAL for VSAM VSE/ESA	2.4 SM.6
Software AG	NATURAL SECURITY VSE/ESA	3.1 SM.4
Software AG	ADABAS C VSE/ESA	7.1 SM.2
Software AG	ADABAS CICS interface VSE/ESA	7.1 SM.2
Software AG	ADABAS ONLINE SYSTEM VSE/ESA	7.1 SM.2
Software AG	ENTIRE REVIEW DC COMPONENT for VSE/ESA	4.1 SM.3
Software AG	PREDICT VSE/ESA	3.4 SM.2
Software AG	ADABAS Bridge for VSAM VSE/ESA	3.4 SM.1
Software AG	NATURAL Cartografía (SAGE)	3.2 SM.0

5. Requerimientos Generales del Lote 3

5.1 Actividades previas

Desde el primer momento del inicio de la vigencia del contrato, el Adjudicatario del Lote 3 garantizará la continuidad del servicio actual, con lo cual debe garantizar la continuidad del servicio con los activos, licencias y componentes actuales, además de gestionar la adquisición del conocimiento necesario para ello.

Es responsabilidad del Adjudicatario que las actividades se presten dentro de un marco metodológico ITIL y en coordinación con la función del resto de áreas técnicas del IMI. Para integrar estas actividades en el funcionamiento general será necesario la recogida de información, procedimientos y su verificación necesarios para el comienzo de la actividad que también será responsabilidad del Adjudicatario, con la colaboración del actual prestador del servicio y del IMI.

Entre las actividades de recogida y revisión se deberá atender:

- Procesos, procedimientos e instrucciones operativas.
- CMDB, inventarios y árboles de servicio.
- Configuraciones en las herramientas de procesos, colas, roles, grupos de soporte.
- Documentos de diseño y configuración de infraestructura.
- Procedimientos de escalado de los soportes especializados.
- Catálogo de servicios, peso de los servicios en la explotación, revisión de la criticidad de servicios y clasificación (BIA), se deberá revisar periódicamente para adaptarlo a la situación real y/o a propuesta del contratante.
- Otras de interés.

La Información deberá ser recogida, completada y validada, y será la Información base de arranque del servicio, por ello deberá ejecutarse anteriormente a la fecha de comienzo de la prestación del servicio. Como parte de los trabajos objeto del contrato, el Adjudicatario se compromete a generar para el proyecto toda la documentación que sea aplicable. Se valorará una solución aportada por el proveedor del Lote 3 para publicar, compartir y gestionar la documentación o cualquier otra información o documentación necesaria para la explotación de los servicios, incluida la configuración y cualquier activo necesario para ello.

En el inicio del contrato se puede establecer entre todos los equipos de trabajo un periodo transitorio donde algunas actividades, tareas o roles sean asumidos dentro de este Lote por razones de operatividad y sólo temporalmente, en un periodo que no debe superar los tres meses.

5.2 Requerimientos generales durante la prestación de servicios

El Adjudicatario del Lote 3 deberá tener en cuenta el conjunto de fases del proyecto tal y como vienen descritas en el apartado 7 del documento común a los tres Lotes. Es necesario recalcar que la fase actual de Diálogo competitivo está centrada en conocer la visión del proveedor sobre aquellos aspectos abiertos por parte del IMI, pero que los servicios y requerimientos que se describen en este documento representarán el marco de trabajo con el IMI de forma global y que deberán ser respondidos por el ofertante en una fase posterior al presente proceso de licitación.

Por lo tanto, será responsabilidad del Adjudicatario del Lote 3 el funcionamiento de los servicios e infraestructuras según los niveles acordados, siguiendo los procesos implantados en cada momento y aplicando los procedimientos necesarios de gestión y operación que garanticen la disponibilidad y el buen funcionamiento de los sistemas implantados, facilitando el uso de los servicios y las tareas propias de los usuarios a los que se les presta soporte, incluido:

- Garantía de la disponibilidad de sistemas y prestación de servicio de producción 24x7 en función de los ANS definidos:
    - Horario de oficina: donde hay presencia de la mayoritaria de los usuarios. Es decir, de 8:00 a 15:00 horas.
    - Horario extendido: franja horaria de días laborables fuera del horario de oficina. Es decir, de lunes a viernes de 15:00 a las 24:00 horas y sábados de 9:00 a 14:00.
    - Horario completo de 24x7. Guardias fuera de horario de oficina y extendido.
- En el horario completo el tipo de atención podrá ser:
    - Soporte de atención telefónica.
    - Acceso remoto vía VPN.
    - Presencia in situ si las circunstancias del servicio lo requieren.
- Planificación de mejora, actualización y consolidación de infraestructuras (servidores, almacenamiento, comunicaciones, etc.). Incrementar la disponibilidad y tolerancia de los servicios.
- Análisis, definición e implantación de la aplicación tecnológica de redundancia y continuidad que garantice la disponibilidad óptima de la infraestructura con la que se presta los servicios que lo requieran.
- Gestionar las capacidades y recursos necesarios para cada servicio, según los ANS comprometidos y su uso más eficiente.
- Gestión de las interrupciones y recuperaciones de los servicios, averías de componentes y mejoras de software.

5.3 Control de calidad y mejora continua

Será responsabilidad del Adjudicatario establecer y realizar el seguimiento de los controles establecidos en los métodos de calidad y mejora continua.

Dentro de las prácticas generales de mejora, el Adjudicatario deberá proponer cambios en la explotación de los servicios contemplados dentro de este Lote que supongan una mejora de rendimiento de los servicios de infraestructuras de la que se derive una reducción del coste de los servicios para la administración.

5.4 Equipo de trabajo

Los recursos humanos que se requieran para la prestación de servicios en el Lote 3 deberán estar El IMI se reserva la facultad de exigir al Adjudicatario la prestación del servicio de forma presencial en las dependencias del IMI. Esta decisión resultará de las sesiones de Diálogo realizadas y se precisará el documento de Solución Contractual Final.

El equipo de trabajo mínimo requerido para la prestación de servicios se especificará una vez finalizado el Diálogo competitivo con los Candidatos que hayan sido seleccionados. Sin embargo, el IMI se reserva la posibilidad de no exigir una adscripción de equipos mínima dejando a criterio del Adjudicatario la provisión de los recursos que considere necesarios para la prestación de los servicios.

El Adjudicatario deberá contar también con una posible integración con el equipo de técnicos actual del Área de Desarrollos del IMI para facilitar el buen gobierno del servicio, la monitorización y control de la demanda de nuevos servicios provenientes de los diferentes departamentos del Ayuntamiento de Palma o cualquier otra necesidad que el equipo de técnicos del IMI considere necesarios.

La intención inicial del IMI es que los servicios que se detallan a continuación en el presente documento no sean aportados dentro de las dependencias propias del IMI o el Ayuntamiento de Palma ya que lo que se espera es poder contar con un proveedor que preste los servicios requeridos, dentro de un marco de normalización y modernización tecnológica, ya que la Administración Pública no cuenta con un CPD preparado para soluciones on-premise.

Por lo tanto, será responsabilidad del Adjudicatario la contratación del equipo de trabajo que responda a las necesidades de Administración y soporte contratadas en cada momento.

Tras la finalización de la etapa de diálogos competitivos el IMI podrá solicitar a los proveedores, durante la etapa final, una serie de aspectos en materia de adscripción de medios. Estos aspectos podrán ser, por ejemplo:

- Definición de los perfiles que se van a necesitar, su número y el perfil adecuado a las necesidades del IMI independientemente de que se exija durante la etapa final una adscripción de medios de forma específica.
- Formación del equipo en procesos y procedimientos de trabajo, además de la dotación de material y servicios necesarios para desarrollar su trabajo.
- Conocimientos por parte de los perfiles de las tecnologías objeto del Lote.
- Roles y actividades que deberá asumir dentro de la gestión de procesos definidos por el IMI.
- Plan de trabajo, recursos, trabajo fuera de horario y adaptación a los horarios establecidos.
- Flexibilidad para reforzar con personal propio los equipos de trabajo durante la vida del proyecto manteniendo los mismos objetivos y gestión que el resto del equipo.

5.5 Formación

El proveedor del Lote 3 tiene que ser responsable de realizar el acompañamiento a la gestión del cambio de la organización, apoyando y formación en el uso de los servicios al servicio de atención a usuarios y a personal técnico de gestión del IMI relacionado con el servicio.

- Formación al CAU y a personal técnico del IMI.
- El proveedor preparará y llevará a cabo formación presencial al personal del área de Sistemas del IMI y a personal técnico responsable de otras áreas del IMI, para darlos a conocer las características y funcionamiento de los servicios, y los procesos de gestión. Esta formación cubrirá los siguientes aspectos:
    - Manuales de usuario del servicio con información detallada de las prestaciones y funcionalidades.
    - Acceso a entornos de pruebas o de simulación.
    - Formación en las soluciones tecnológicas
    - Formación en las herramientas de monitorización y generación de informes

5.6 Coordinación con otros equipos

En este apartado se especifica la coordinación que tendrá que realizar el proveedor del Lote 3 con los principales equipos del resto de Lotes del contrato actual con los que mantendrá una interlocución continua durante la ejecución del contrato.

5.6.1 Apoyo al equipo de desarrollo

El proveedor del Lote 3 apoyará a los equipos de desarrollo actuales designados por el IMI por el desarrollo y/o mantenimiento de las aplicaciones que se ejecutan sobre esta plataforma. Las funciones principales a cumplir por proveedor del Lote 3 podrían ser entre otras:

- Cuando el IMI lo solicite, participar activamente en el análisis del impacto y las tareas derivadas de este correspondiente a cualquier desarrollo sobre las plataformas junto con la empresa de desarrollo designada por el IMI a tal efecto.
- Elaborar una agenda única de actividad sobre la infraestructura en relación a los cambios derivados de la empresa de desarrollo.
- Coordinar las pruebas de carga y concurrencia sobre el sistema.
- Aplicar medidas de control de calidad sobre el desarrollo que permitan asegurar la explotación de las aplicaciones del sistema de información actual.
- Prestar apoyo al equipo de desarrollo en la gestión del ciclo de vida de las aplicaciones.
- Dar respuesta a las peticiones de dimensionamiento de entornos.

5.6.2 Apoyo al equipo del Centro de Atención de Usuarios (CAU)

El cambio de modelo de operación del IMI implica que todos los procesos relacionados con el Centro de Atención de Usuarios (CAU) de los servicios TIC centrales de carácter continuado estarán agrupados bajo la responsabilidad de un único equipo designado por el IMI.

El proveedor del Lote 3 tiene la responsabilidad de colaborar y apoyar a este equipo del IMI / proveedor Lote 1 en la medida que el IMI considere necesario para que este equipo del CAU pueda cumplir con las funciones que le han sido asignadas.

Al inicio del contrato, el IMI y el Adjudicatario definirán las tareas que tendrá que realizar el Adjudicatario para apoyar al equipo del CAU.

El Adjudicatario no es el responsable de la realización de las tareas relacionadas con el CAU, esta responsabilidad recae sobre el equipo del CAU (IMI / Lote 1).

El Adjudicatario del servicio detallado en este Lote es el responsable máximo del servicio y, por lo tanto, tendrá que hacer todo el que IMI considere necesario para solucionar y/o coordinar las tareas de resolución de las afectaciones del servicio atribuibles al equipo del CAU.

5.7 Administrar canales de acceso al servicio

Dentro de su modelo de gestión de las TIC, totalmente basado en los principales estándares del mercado, el IMI dispone de la función de Service Desk implantada en un CAU que centraliza y registra todas las peticiones de servicio relacionadas con las TIC.

Para poder atender y canalizar las necesidades identificadas anteriormente, el Adjudicatario facilitará varios canales de comunicación que permitan centralizar las peticiones que el CAU del IMI tenga que dirigir al servicio. Estos canales son como mínimo:

- Atención telefónica: El Adjudicatario dispondrá de un número telefónico de contacto. Este número tendrá que ser especificado por el CAU del IMI. La llamada telefónica no tendrá que comportar ningún coste económico para el IMI.
- Correo electrónico: El Adjudicatario utilizará la dirección electrónica de contacto especificada por el CAU del IMI.

6. Requerimientos específicos del Lote 3

Tal y como se introduce en el apartado 3 del presente documento para el Lote 3, el IMI establece un marco de proyecto con un conjunto de servicios a prestar por el Adjudicatario. Estos servicios requeridos podrán ser modificados posteriormente a la fase de diálogos competitivos, pero pueden ser tomados como referencia por parte del ofertante de cara a preparar su propuesta técnica definitiva que deberá ser presentada únicamente durante la etapa final de la licitación.

6.1 Gestión de servicios TI, Infraestructura y Software Base

El objeto de esta área de prestación de servicios es la gestión técnica / directiva de la infraestructura TI actual o futura del IMI que pueda ser resultado del proceso de modernización que es sometido a diálogo competitivo con los proveedores. Incluye como líneas principales los siguientes requerimientos a cumplir por parte del proveedor durante el ciclo de vida del proyecto.

6.1.1 Requerimientos correctivos

El proveedor del Lote 3 deberá contemplar en la prestación de sus servicios como mínimo los siguientes requerimientos solicitados por el IMI. Estos requerimientos detallados a continuación delimitan el marco de actuaciones, el cual podrá ser modificado por el IMI una vez finalizada la fase de Diálogo competitivo:

- La Gestión de la infraestructura Hardware y Software base necesaria para prestar los servicios de TI.
- Soporte especializado, reactivo y proactivo, necesario para la mejora de eficiencia del nivel de atención al usuario, Monitorización y Operación, incluida la elaboración de procedimientos técnicos para el traspaso de tareas al equipo de técnicos de sistemas del IMI para la mejora de la monitorización de sistemas y servicios.
- Prestación de las tareas y soporte especializado necesario para la definición y ejecución de proyectos de actualización e implantación de sistemas y tecnologías y puesta en marcha de nuevos servicios.
- Soporte especializado para la optimización, en prestaciones y costes, de la arquitectura de sistemas y almacenamiento del IMI así como de los medios de copia, alta disponibilidad y contingencia de la organización
- Soporte experto en tecnologías de virtualización, sistema operativo, base de datos, servicio de aplicativos y seguridad para la definición de normas de entrega, instalación, desarrollo, prueba, validación y mantenimiento de aplicativos; así como elaboración de estudios técnicos e implementación de medidas técnicas para optimización de los mismos (tunning de aplicativos).
- Realización de procesos, actividades, tareas y roles correspondientes a procesos de soporte y entrega de servicios que corresponde a la función de gestión técnica.

- Proporcionar los conocimientos técnicos y recursos para el soporte de la Infraestructura TI, conocimientos especializado en SO, BBDD, gestores documentales, servidores de aplicaciones, virtualización, hardware, almacenamiento, sistemas de backup, etc. y participar en el diseño, pruebas, despliegue y mejora de la Infraestructura IT.
- Disponer de un equipo de nivel 1 para gestión de incidencias, cambios y configuraciones, y otro equipo de nivel 2 para la gestión de problemas, procesos de entrega de servicio y tareas de soporte especializado en los proyectos.
- Participar en la explotación global de los servicios, relacionándose con el resto de proveedores y con el resto de las áreas técnicas del IMI bajo la supervisión del director de proyecto del IMI.
- La creación, mejora, estandarización y homogeneización de los procedimientos de trabajo y documentación de procedimientos operativos, procedimientos de respuesta ante eventos, operaciones de peticiones de servicio, tareas programadas y cambios predeterminados que deben ejecutar los equipos de operación y monitorización, además de la participación en la automatización de estos procedimientos.
- La definición y adecuación continua de la monitorización y técnicas de diagnóstico, que permitan una supervisión acorde con las necesidades de los servicios e infraestructuras, se valorará la aportación de herramientas de diagnóstico en las infraestructuras objeto del contrato.
- La creación y documentación de formularios, protocolos e información de servicios e infraestructura que mejore la resolución y la clasificación y priorización de los tickets en el nivel CAU (Lote 1).
- La propuesta y mantenimiento de una categorización para incidencias y problemas, además de la estructura de la CMDB y su revisión y auditoría periódica, para la configuración de la herramienta de ticketing del actual del IMI.
- La participación en comités, asunción de roles y responsabilidad en tareas que la gestión de procesos le asigne según su responsabilidad en la gestión de infraestructura, técnica de sistemas y gestión de servicios.
- El escalado y coordinación de incidencias, consultas y solicitudes de sistemas y software base y licenciado con el soporte de fabricante.

6.1.2 Requerimientos evolutivos

Dentro de los objetivos del IMI está el poder evolucionar los sistemas actuales realizando un mantenimiento también evolutivo durante la vida del proyecto. Por ello el IMI establecer una serie de requerimientos dentro de la fase de mantenimiento evolutivo que tienen que ser tenidos en cuenta por el proveedor que participe en la licitación del Lote 3.

Es decir, será responsabilidad del Adjudicatario la puesta en marcha de los nuevos servicios, la mejora de los existentes, la participación en las mejoras y renovaciones de infraestructura y servicios tanto por renovación tecnológica, como por ampliación de infraestructura o nuevos despliegues. Esto incluirá al menos los siguientes puntos:

- Un modelo de integración y aprovisionamiento de los nuevos servicios, en una infraestructura preferentemente ya virtualizada.
- Provisionar los servicios bajo un modelo de costes determinado, tratando de contar con una herramienta que permita valorar los servicios y el aprovisionamiento automatizado.
- Desplegar y consolidar todos los servicios, que sea posible, sobre el modelo técnico que considere el proveedor que permita adecuar al IMI dentro de las principales tecnologías y estándares de mercado.
- Fomentar la evolución y actualización de sistemas y componentes, estandarización de sistemas y configuraciones, y planificación de nuevas versiones de software base.

- Proceder con el diseño de una infraestructura que garantice los atributos de capacidad necesarios para satisfacer los requisitos técnicos y funcionales de las aplicaciones y los procesos de negocio y que mantenga de manera periódica los planes a tal efecto
- Prestar un servicio de soporte para la monitorización del servicio y de la infraestructura, que tenga como resultados el aprovisionamiento de informes periódicos y ad hoc relevantes para la toma de decisiones por parte del IMI.

6.1.3 Procesos a tener en cuenta

El IMI establece que un modelo organizativo basado en procesos puede ayudar a mejorar la productividad de la organización en su conjunto, en nuestro caso el IMI está apostando por una organización por procesos, bajo metodología ITIL.

Un proceso es un conjunto de actividades interrelacionadas orientadas a cumplir un objetivo específico. Actualmente, los procesos del IMI se están definiendo y evolucionando, por lo que no es posible definir todos los roles, actividades y tareas que deberá desarrollar el Adjudicatario, solo los objetivos y algunas actividades en cada uno de ellos, definiendo los detalles en el momento de desarrollar la actividad y de acuerdo al estado de madurez de éste en ese momento.

Por otra parte, son necesarios recursos para atender las actividades que requieren una rápida respuesta o recuperación de interrupciones, que tienden a emplear todos los recursos, pero también de otras actividades que requieren más planificación, incluso recursos con más experiencia y formación. En este sentido el proveedor resultante de los servicios tendrá que presentar un equipo de trabajo que permita dar respuesta a los procesos bajo metodología ITIL dentro del servicio.

6.2 Gestión de activos, soporte especializado y renovación tecnológica

El objeto de esta área de prestación de servicios es la gestión técnica / operativa de la infraestructura TI actual o futura del IMI que pueda ser resultado del proceso de modernización que es sometido a diálogo competitivo con los proveedores. Incluye como líneas principales los siguientes requerimientos a cumplir por parte del proveedor durante el ciclo de vida del proyecto.

6.2.1 Requerimientos correctivos

El proveedor del Lote 3 deberá contemplar en la prestación de sus servicios como mínimo los siguientes requerimientos solicitados por el IMI. Estos requerimientos detallados a continuación delimitan el marco de actuaciones, el cual podrá ser modificado por el IMI una vez finalizada la fase de diálogos competitivos:

- Contratación de los mantenimientos de fabricante de los activos hardware y software necesarios para la prestación de servicios para el IMI y propiedad del IMI.
- Contratación e integración dentro de la estructura de soporte de técnica de sistemas del nivel especializado o de fabricante.
- Gestión proactiva de los activos cubiertos por la contratación.
- Gestión y ejecución, incluido suministro, del plan de la optimización, actualización y consolidación de los activos.
- Definir planes de adquisición de estos activos en los 6 primeros meses del inicio del contrato.
- Proporcionar soporte y mantenimiento hardware sobre toda la infraestructura del IMI con los niveles de servicio requeridos.
- Además del mantenimiento correctivo de la infraestructura se demanda en este Lote un mantenimiento proactivo de la misma. Este mantenimiento permitirá anticiparse a posibles incidencias en la infraestructura que puedan producir una degradación o pérdida de servicio.
- Entre las actividades que componen el soporte proactivo destacan la monitorización a nivel de hardware, revisiones periódicas, actualización de firmware, SO, etc.

- Recepción y gestión de incidencias remitidas por el CAU (Lote 1) o por los grupos de gestión técnica y/o operación a través de la herramienta facilitada por el contratante o de otros mecanismos de escalado que se pueda pactar entre el contratante y el Adjudicatario.
- La gestión de todas las garantías del hardware actual como el renovado o adquirido a lo largo del contrato, tanto por ampliación como por otro tipo de contratación.
- Asistencia Técnica in situ, en cualquiera de los CPDs o salas técnicas del IMI que fueran objeto finalmente del contrato, con el fin de solucionar cualquier avería, errores o faltas de funcionamiento de cualquier parte del sistema, que afecte a los equipos objeto del contrato de mantenimiento, incluyendo el suministro de piezas a sustituir.
- Uso de piezas originales en las sustituciones.
- Gestión de soporte con proveedores, cuando sea requerido, para proveer el servicio de mantenimiento de hardware, garantías de equipos, adquisición de partes y consumibles, estudios y supervisión de actividades relacionadas con mantenimiento de hardware.
- Elaboración de informes y estadísticas de seguimiento del servicio, que sirvan de soporte a la toma de decisiones, sobre todo aquellos relacionados con estadísticas de averías, fallos repetitivos, análisis de tendencias, etc. por tipo y modelo de máquina.
- Soluciones específicas e inclusión de herramientas de diagnóstico remoto y reparación de los equipos conectados en WAN y LAN que es necesario incorporar para realizar diagnosis de evidencias de futuras averías, control, etc., para tener una monitorización y gestión de los equipos.
- Mantenimiento y actualización de la información descriptiva y relacional de los activos en la CMDB

6.2.2 Requerimientos evolutivos

Dentro de los objetivos del IMI está el poder evolucionar los sistemas actuales realizando un mantenimiento también evolutivo durante la vida del proyecto. Por ello el IMI establece una serie de requerimientos dentro de la fase de mantenimiento evolutivo que tienen que ser tenidos en cuenta por el proveedor que participe en la licitación del Lote 3.

Es decir, será responsabilidad del Adjudicatario la puesta en marcha de los nuevos servicios, la mejora de los existentes, la participación en las mejoras y renovaciones de infraestructura y servicios tanto por renovación tecnológica, como por ampliación de infraestructura o nuevos despliegues. Esto incluirá al menos los siguientes puntos:

- Elaborar un plan de renovación tecnológica, tendente a consolidar y renovar la infraestructura TI del IMI, tanto a nivel físico como a nivel de licencias de producto, todos los diferentes sistemas y tecnologías para conseguir una eficiencia de costes tanto a nivel de infraestructura, licencias, almacenamiento, backup y tecnologías.
- Diseñar un plan de mantenimiento proactivo, que será validado y revisado por el IMI. En este plan se detallará una relación de las revisiones necesarias según el tipo de activo al que hacen referencia, la planificación de estas revisiones, el checklist de elementos a controlar, el ciclo de vida de los elementos susceptibles de desgaste o agotamiento, etc. Del resultado de cada una de revisiones, el Adjudicatario, presentará un informe al contratante, el plan deberá incluir, como mínimo, las siguientes tareas:
    - Mantenimiento de los sistemas en versiones actualizadas de software.
    - Aplicación de parches recomendados.
    - Definición, instalación y seguimiento de alertas.
    - Reproducción de problemas genéricos.
    - Información mensual de los parches que afectan a la infraestructura, e inmediata instalación si afecta al servicio.

- La periodicidad de los mantenimientos proactivos, revisión hardware y software, será como mínimo mensual.
- Este mantenimiento incluirá los cambios periódicos de los elementos que precisen ser renovados como las baterías, que sean imprescindibles para el funcionamiento o necesarios para alguna funcionalidad vital o importante de la infraestructura.
- Realizar un mantenimiento proactivo que se base en la monitorización a nivel de hardware de la infraestructura.
- Generar bajo la supervisión del Área de Sistemas del IMI los procedimientos de monitorización de los distintos activos, umbrales de alarmas y procedimientos de actuación y escalado necesarios ante los eventos registrados, así como la identificación de falsos positivos y el ajuste periódico de los sistemas de monitorización
- Auditar los activos al inicio del contrato, revisar el estado de los mismos, su modelo relacional y en caso de discrepancias con el inventario indicado previo al contrato, asumir las diferencias siempre que no sean mayores del porcentaje indicado. El inventario realizado será registrado por el Adjudicatario en la CMDB.
- Esta auditoría se llevará a cabo anualmente y antes de finalizar el primer trimestre con el fin de conciliar la información existente.

6.2.3 Gestión de licencias

Uno de los aspectos más importantes para el IMI dentro del presente Lote es poder controlar la adquisición, uso, mantenimiento y renovación de las licencias que son necesarias para la prestación de los servicios. En este sentido la política del IMI es que el proveedor entrante provisione al IMI el conjunto de licencias necesarias para la prestación de los servicios, las cuales pasarán a ser propiedad del IMI.

Por ello el proveedor del Lote 3 tendrá que tener en cuenta los siguientes requerimientos en cuanto a la provisión y mantenimiento de las licencias para el Lote 3:

- El Adjudicatario deberá adquirir las licencias que sean necesarias para la prestación de los servicios iniciales contemplados en el alcance del presente Documento, estas licencias serán propiedad del IMI desde su adquisición por parte del Adjudicatario.
- El Adjudicatario deberá hacerse cargo del coste del mantenimiento de todas las licencias necesarias para la prestación del servicio, con independencia de si fueron aportadas por el IMI o adquiridas por él a lo largo del contrato.
- En el supuesto de que debido a la incorporación de nuevos servicios y/o ampliación de los servicios fuera necesaria la adquisición de nuevas licencias, se tomará para el cálculo del importe de modificación del contrato los precios de la adquisición de las licencias y del mantenimiento establecidos.
- El Adjudicatario de este Lote aportará el mantenimiento de las licencias necesarias para el servicio, que serán propiedad del IMI sobre la infraestructura objeto de este contrato y su mantenimiento durante toda la duración del mismo.
- El Adjudicatario dotará al servicio de sistemas de información para el control, inventario y descubrimiento automático de licencias, así como para la planificación de la renovación y/o retirada de licencias obsoletas o en desuso.

6.2.4 Procesos a tener en cuenta

El IMI establece que un modelo organizativo basado en procesos puede ayudar a mejorar la productividad de la organización en su conjunto. En nuestro caso el IMI está apostando por una organización por procesos bajo metodología ITIL.

Un proceso es un conjunto de actividades interrelacionadas orientadas a cumplir un objetivo específico. Actualmente, los procesos del IMI se están definiendo y evolucionando, por lo que no es posible definir todos los roles, actividades y tareas que deberá desarrollar el Adjudicatario, solo los objetivos y algunas

actividades en cada uno de ellos, definiendo los detalles en el momento de desarrollar la actividad y de acuerdo al estado de madurez de este en ese momento.

Por otra parte, son necesarios recursos para atender las actividades que requieren una rápida respuesta o recuperación de interrupciones, que tienden a emplear todos los recursos, pero también de otras actividades que requieren más planificación, incluso recursos con más experiencia y formación. En este sentido el proveedor resultante de los servicios tendrá que presentar un equipo de trabajo que permita dar respuesta a los procesos bajo metodología ITIL dentro del servicio.

6.3 Operación y monitorización de los sistemas

Este servicio general previsto por el IMI es considerado asimismo relevante por parte del IMI ya que tiene como objetivo estratégico conocer los principales aspectos de la operación y monitorización de la capa de sistemas.

En este sentido el IMI establece el siguiente marco de tareas de operación y monitorización al proveedor del Lote 3, esperando asimismo recibir la formación que se considere necesaria para que el IMI pueda ser autónomo en la gestión de su capa de sistemas si lo considera oportuno durante el ciclo de vida del contrato.

6.3.1 Acciones a realizar por el proveedor

- Implantar y/o completar el sistema de monitorización actual, realizar la correcta supervisión de la infraestructura y los servicios informáticos del IMI y ejecutar labores de operación de los servicios e infraestructura.
- Implantación, gestión y evolución de la plataforma de monitorización y supervisión corporativa.
- Gestión y ejecución de la monitorización y supervisión de la infraestructura, gestión de eventos, escalados, seguimientos y realización de actividades y roles relacionados con la gestión de alarmas, alardeas e incidencias, en horario 24x7.
- Gestión, implementación y ejecución de los procedimientos de operación técnica y/o escalado ante las incidencias detectadas por la monitorización.
- Gestión y ejecución de los procedimientos operativos, tareas programadas, soporte necesario y material relacionado.
- Supervisión y organización de los CPDs donde está alojada la infraestructura Hardware.
- Diseño y realización de informes de actividad y eventos relacionados con la infraestructura y los servicios que se soportan.
- Definición de procedimientos operativos para la resolución de incidencias recurrentes y de solución conocida para su ejecución por parte de los primeros niveles de atención
- Definición de mecanismos para monitorizar de manera específica los componentes críticos o puntos únicos de fallo en la infraestructura
- Definición de procedimientos para la gestión de contingencias
- Análisis de tendencias derivado de la monitorización de los sistemas para la identificación proactiva de problemas y para la propuesta de proyectos de mejora de la infraestructura

6.4 Soporte en la migración de aplicaciones del IMI

El IMI identifica como un punto estratégico, el cual lleva a diálogo competitivo dentro del Lote 2, la definición y ejecución de una estrategia que permita migrar las aplicaciones que actualmente están soportadas en el host s/390 hacia una nueva plataforma y un nuevo lenguaje de desarrollo.

Esta migración de aplicaciones prevista dentro del Lote 2 requerirá de un servicio de soporte por parte del proveedor del Lote 3. Por lo tanto, el proveedor del Lote 3 tendrá que tener en cuenta al menos los siguientes requerimientos los cuales quedan englobados en una serie de fases o actuaciones a realizar:

- Fase 0. Auditoría previa para asegurar la efectividad del proceso. Inventario detallado de todos los componentes físicos y su relación con cada servicio. Revisión de la documentación existente. Recopilación de información adicional, etc.
- Fase 1. Diseño de la solución tecnológica. Definición de la solución tecnológica. Diseño de la estrategia de prestación y continuidad del servicio. Plan de consolidación y migración. Plan de continuidad del servicio. Plan de regresión.
- Fase 2. Implantación. Suministro del equipamiento. Instalaciones, interconexiones, adecuación de la infraestructura en CPD. Migración y replicación de los servicios. Pruebas y paso a producción.
- Fase 3. Transferencia de conocimiento y procedimientos de configuración, administración y operación al personal del IMI que pueda ser responsable de la gestión y/o mantenimiento de estas aplicaciones.

a) Instalación de Aplicaciones

Una vez suministrada la infraestructura, el proveedor del Lote 3 deberá llevar a cabo la instalación de todo el software base, las aplicaciones y desarrollos alojados y de los mecanismos de contingencia necesarios para mantener el servicio requerido en cada caso, así como cualquier otro trabajo adicional que se requiera.

b) Migración y replicación de los servicios

El Adjudicatario tendrá que elaborar un Plan de Migración/Replicación que tendrá en cuenta al menos las siguientes actividades:

- Modelo y mapa de aplicaciones y de servicios.
- Migración de datos.
- Criticidad.
- Entorno.
- Sistema residente.
- Migración de la arquitectura de servicios críticos.
- Realización de copias de backup de los sistemas a migrar.
- Planificación y migración de los servicios críticos.
- Preparación y migración de los motores de base de datos.
- Traslado de las infraestructuras asociadas.
- Realización de una replicación de datos con el nuevo centro.
- Migración de la arquitectura de infraestructura común.
- Dispositivos asociados a las comunicaciones.
- Servidores y sistemas más nuevos.
- Sistemas de almacenamiento.
- Sistemas de backup.
- Ventana de migración/replicación por cada servicio atendiendo a criterios de mínimo impacto sobre el mismo.
- Traslado/migración/consolidación de los entornos no productivos.

Se contempla la posibilidad de traslados físicos entre CPD de aquellos servicios que por razones tecnológicas no resulte viable desarrollar mecanismos de replicación y/o consolidación.

En los traslados que sean necesarios, habrá que contemplar:

- Ventana de traslado pactada con el contratante para asegurar que el corte del servicio afecta en la menor medida posible al mismo.
- El transporte y los seguros asociados a los traslados van por cuenta del Adjudicatario.
- El Adjudicatario será el responsable de llevar a cabo las tareas de comunicación necesarias a los colectivos de usuarios afectados

En el caso de que como consecuencia de la renovación tecnológica quedara en los distintos CPDs o salas técnicas equipamiento obsoleto, todos los trabajos necesarios para su desmontaje y eliminación serán por cuenta del Adjudicatario. Será requisito que esté certificada la destrucción segura de datos y su correcto tratamiento según la normativa medioambiental.

Estos trabajos se realizarán bajo la supervisión del IMI y siguiendo los procedimientos habilitados para tal fin.

c) Pruebas de servicio

Después de la realización de una posible migración o, en algún caso trasladados los servicios al CPD destino, se aplicará el plan de pruebas de replicación y migración descrito en el Plan de Migración, en la fase 1.

Este plan de pruebas permitirá validar que el sistema se comportará de la forma esperada, tanto en la fase normal de operación como en el momento en que se produzca una contingencia entre los distintos CPDs y sea necesario recuperar los servicios en los tiempos establecidos en los acuerdos de nivel de servicio fijados, las herramientas para las pruebas deberá aportarlas el Adjudicatario.

El plan consistirá en una batería de pruebas que testearán el rendimiento las capacidades de la plataforma con los sistemas en producción, las funcionalidades de recuperación de la plataforma, así como la validez de los procedimientos generados. Estas pruebas, que no deberán afectar a la disponibilidad de los servicios, permitirán identificar cualquier discrepancia entre lo esperado y el comportamiento real, tanto a nivel de infraestructura como de procedimientos generados y subsanarlos.

Estas pruebas se realizarán de manera conjunta con el Adjudicatario del Lote 2 principalmente que las validará conjuntamente con el IMI.

El Adjudicatario proporcionará la documentación e información (estrategia ciclos de migración, tiempos de migración, indicadores de resultado, etc.) precisa para todo este proceso.

En ese plan de pruebas, el Adjudicatario del Lote 2 y el Adjudicatario del Lote 3 habrán propuesto como mínimo la realización de una batería de pruebas, previamente acordada con el contratante, sobre al menos los elementos indicados a continuación:

- Replicación de datos
- Backup y recuperación
- Sistemas objeto a migrar
- Aplicaciones y bases de datos objeto a migrar
- Sistemas asociados objeto a migrar
- Datos vinculantes a los sistemas
- Carga de aplicaciones críticas
- Probar el Plan de Contingencias
- Activación del plan
- Pruebas de contingencia con los servicios a migrar
- Restauración del servicio en el CPD origen

d) Paso a Producción

Se planificará el paso de cada servicio a producción, con el fin de garantizar y asegurar la puesta en producción real de este servicio. Esto minimizará imprevistos de riesgos e impactos en el servicio no deseados.

Este proceso debe ser validado y autorizado por el IMI como responsable final del servicio, y se aplicará de acuerdo con el procedimiento establecido.

Los trabajos de migración los llevará a cabo el Adjudicatario de este Lote 3 con los recursos solicitados en él. Durante esta fase de migración el Adjudicatario dará soporte a toda la infraestructura hardware existente, tanto la que vaya quedando perteneciente a la situación actual de inicio de contrato, como a la que el Adjudicatario vaya instalando.

Una vez puesto en producción un servicio, existirá un periodo de garantía en el que las incidencias que puedan surgir deberán ser atendidas por el Adjudicatario de este Lote 3. Se validará dicho periodo de garantía dentro del plan de migración/replicación de servicios atendiendo a la criticidad e impacto del servicio. Dicho plazo podrá ser modificado en función de las incidencias que pudieran producirse dentro de este periodo.

6.4.1 Procesos a tener en cuenta

El IMI establece que un modelo organizativo basado en procesos puede ayudar a mejorar la productividad de la organización en su conjunto, en nuestro caso el IMI está apostando por una organización por procesos, bajo metodología ITIL.

Un proceso es un conjunto de actividades interrelacionadas orientadas a cumplir un objetivo específico. Actualmente, los procesos del IMI se están definiendo y evolucionando, por lo que no es posible definir todos los roles, actividades y tareas que deberá desarrollar el Adjudicatario, solo los objetivos y algunas actividades en cada uno de ellos, definiendo los detalles en el momento de desarrollar la actividad y de acuerdo al estado de madurez de este en ese momento.

Por otra parte, son necesarios recursos para atender las actividades que requieren una rápida respuesta o recuperación de interrupciones, que tienden a emplear todos los recursos, pero también de otras actividades que requieren más planificación, incluso recursos con más experiencia y formación. En este sentido el proveedor resultante de los servicios tendrá que presentar un equipo de trabajo que permita dar respuesta a los procesos bajo metodología ITIL dentro del servicio tal.

6.5 Otros servicios genéricos de CPD

Por último, el presente apartado detalla una serie de servicios a prestar por parte del proveedor del Lote 3, los cuales serán principalmente comunes a todo el Lote y que no dependerán de los resultados que se obtengan dentro del diálogo competitivo entre proveedores y el IMI.

6.5.1 Soporte de productos

El proveedor del Lote 3 tendrá que especificar sus planes de soporte de los productos incluidos en la licitación con los fabricantes correspondientes. Adicionalmente también dará acceso a consultas de apoyo del fabricante al personal del IMI debidamente autorizado.

6.5.2 Comunicaciones

El punto de entrega del servicio serán los nodos de comunicaciones de la red del IMI que serán informados con la publicación de la Solución final al proceso de Diálogo competitivo. Las comunicaciones para llegar a estos puntos serán responsabilidad del Adjudicatario, e irán a su cargo.

El proveedor del Lote 3 tendrá que cumplir las características técnicas de los siguientes apartados de comunicaciones:

Conectividad CPDs con el nodo de comunicaciones

- Direccionamiento de los servidores
- Servicios de DNS

- Encaminamiento del tráfico
- Servicios de red
- Migraciones y traslados

El IMI no traspasará ninguno de los activos actuales de los equipamientos de comunicaciones al Adjudicatario del Lote 3.

El proveedor del Lote 3 será el responsable de la conectividad con el CPD actual o con el CPD que sea la infraestructura definitiva dentro del IMI. Esta conectividad tendrá que cumplir las siguientes características:

- La solución de CPD que pudiera ser planteada por el proveedor del Lote 3 tendrá que disponer como mínimo de una conexión a CPD actual del proveedor que da servicios de CPD al IMI, así como a otras salas técnicas que pudieran ser del IMI.
- En el supuesto de que un CPD disponga de dos conexiones contra un mismo CPD del Nodo de comunicaciones, estas conexiones tendrán que ser con puntos de entrada diversificados y caminos alternativos.
- La conectividad desde los CPDs versus al Nodo de comunicaciones se realizará a Nivel 3, y con routing dinámico, el direccionamiento y parámetros de configuración se definirán desde el nodo de comunicaciones. Sólo por los servicios Legacy se podrán realizar extensiones de red de nivel 2.
- La comunicación entre servicios diferentes ubicados a diferentes proveedores de CPDs se realizará a través del nodo de comunicaciones, que en este caso realizará las funciones de pasarela.
- La comunicación entre dos CPDs del mismo proveedor será responsabilidad del proveedor y no se realizará a través del nodo de comunicaciones.
- Las comunicaciones deberán disponer de las contingencias, capacidades de redundancia y mecanismos de control necesarios para garantizar la continuidad y seguridad de los servicios

6.5.3 Direccionamiento de los servidores

Todos los servidores del proveedor del Lote 3 tendrán que cumplir los siguientes requerimientos:

- Asignación direccionamiento:
  - El nodo de comunicaciones asignará para cada proveedor unos nuevos rangos de:
    - Direccionamiento IPv4 privado.
    - Direccionamiento IPv6.
- El direccionamiento público se gestionará desde el nodo de comunicaciones y se harán Nateos hacia el direccionamiento privados de sistema de CPD, excepto excepciones justificadas.
- El proveedor será el encargado de gestionar el direccionamiento asignado por su CPD, y hacer la división de redes que se requiera, teniendo presente que como mínimo cada servicio crítico tiene que tener una red con un nivel de aislamiento e independencia adecuado.
- El proveedor será el encargado de crear una BBDD de direccionamiento que pondrá a disposición del IMI.
- Desde el principio se tendrá que servir IPv6, configurando en los nuevos servidores Dual-Stack (IPv4- IPv6).
- Los servidores tendrán que tener definido este direccionamiento. No se aceptan soluciones tipo Nateo por el direccionamiento privado, excepto excepciones justificadas.
- Todos los servidores tendrán que tener redes de gestión y backup, diferenciadas de las redes de servicio.

- El direccionamiento para crear las redes de Gestión y / o Backup lo determinará el propio proveedor, siempre teniendo presente que este direccionamiento no se solape con direccionamiento productivo del IMI.

6.5.4 Servicios de DNS

Requerimiento de los servicios de DNS:

- El servicio de DNS se dará de forma centralizada desde el nodo de comunicaciones.
- El proveedor de CPD tendrá que disponer de un servicio de DNS y este tiene que hacer forwarding hacia los DNS del nodo de comunicaciones.
- En el supuesto de que fuera necesario se harán las delegaciones de zonas oportunas hacia los DNS definidos en los CPDs.

6.5.5 Encaminamiento

Requerimientos técnicos de enrutamiento:

- Todos los CPDs tendrán que enrutar el direccionamiento público y privado definido por el IMI hacia el nodo de comunicaciones.
- La publicación del direccionamiento de servicio definido en los CPDs hacia el Nodo de comunicaciones, será responsabilidad del proveedor del CPD.
- La salida y/o entrada desde Internet se realizará mediante el nodo de comunicaciones. Por esta razón, las rutas por defecto de los diferentes CPDs tendrán que apuntar al nodo de comunicaciones.

6.5.6 Servicios de Comunicaciones

Los servicios de comunicaciones necesarios por los sistemas ubicados por el proveedor de CPD cumplirán los siguientes requerimientos:

- El proveedor del nodo de comunicaciones será el responsable de gestionar los certificados de servidor y la aceleración de SSL y servicios de balanceo de nivel 7 y de reverse proxy (sólo por URL).
- El proveedor de CPD será el responsable de proporcionar, gestionar, administrar y operar el resto de elementos de comunicaciones necesarios que el servicio requiera (cortafuegos, balanceamiento, electrónica de red, etc.)
- En el servicio categorizado como Legacy, el proveedor CPD los tendrá que trasladar a las nuevas ubicaciones con el mismo direccionamiento, y por estos servicios sólo dará conectividad a los servidores (electrónica de red), el resto de servicios de comunicaciones los continuará dando el nodo de comunicaciones (cortafuegos, balanceo, SSL, etc.) hasta que el servicio se finalice o se transforme.
- Los servicios red del CPD de núcleo serán gestionados totalmente por el proveedor del nodo de comunicaciones.

En el supuesto de que se requiera, los servicios críticos podrán disponer de equipos de comunicaciones dedicados.

6.5.7 Transformación y/o migraciones

Requerimientos técnicos de comunicaciones por las migraciones y/o transformaciones:

- El proveedor de CPD tendrá que planificar las migraciones y/o transformaciones teniendo presente que la comunicación con el nodo de comunicaciones es a nivel 3 y por lo tanto no se dispondrá de extensiones de nivel 2.
- El proveedor de CPD tendrá que realizar un cambio de direccionamiento en todos los servidores en las transformaciones y/o migraciones, exceptuando:

- Los servicios ubicados en los CPDs corporativos, si todos los sistemas a trasladar están en una red dedicada por estos y es viable poder mantener este direccionamiento a nivel de routing y/u otros factores. Se tendrá que estudiar caso en caso, pero será decisión del IMI qué direccionamiento se puede mantener y qué no.

- Toda la información de red necesaria (reglas de cortafuegos, balanceos, certificados) para poder realizar las migraciones y transformaciones de los sistemas se facilitarán con el siguiente procedimiento:
  - El nodo de comunicaciones creará usuarios de lectura o facilitará las configuraciones de todos los equipamientos necesarios para los proveedores de CPDs y estos serán los responsables de recoger y analizar la información.
- Durante la transición y traslados se puede servir mecanismos de NAT y cambio de IP sólo de las partes visibles, para facilitar los traslados.
- Durante la transición y traslados se estudiará caso por caso las necesidades de ancho de banda por copias de seguridad, y se decidirá su viabilidad.

6.5.8 Housing equipos de nodo de comunicaciones

El proveedor del Lote 3 con servicios críticos, tendrán que proporcionar un rack en sus CPDs por equipos de comunicaciones del nodo, así como servicios de Infraestructuras de CPD (cableado, alimentación, etc.) y un servicio de manos remotas.

7. Acuerdos de nivel de servicio

El IMI dentro de la fase de Diálogo competitivo considera relevante facilitar a los participantes en la licitación un primer detalle de los ANS previstos que permitan controlar la correcta prestación del servicio por parte del proveedor. Los ANS que se detallan a continuación pueden ser modificados por el IMI en la elaboración del documento final tras la finalización del Diálogo competitivo.

7.1 Gestión de Incidencias/peticiones

El IMI ha unificado ambos procesos en uno único, por lo que los indicadores y ANS son comunes. En adelante, se llamará tickets tanto a las incidencias como a las peticiones de servicio.

El tiempo de resolución de una incidencia se calculará desde el momento de su registro por parte del CAU del IMI (Lote 1) y la asignación de este ticket al proveedor del Lote 3 hasta la total resolución de la misma, incluyendo las posibles reaperturas y cierres no definitivos. En función de la prioridad de los tickets se definen los siguientes tiempos de resolución:

Tiempo de resolución máximo	
Servicios avanzados de contingencia (gestión del servicio 24x7)	4 horas
Servicios estándar dentro del horario de oficina	8 horas

Respecto a incidencias y peticiones el IMI considera que el cumplimiento mínimo de los tiempos de todas las incidencias que se detecten durante el mes en curso tiene que superar el 92%. Si la medición del conjunto de tiempos de respuesta ante incidencias o peticiones es inferior a este 92% el IMI podrá aplicar las penalizaciones que vienen indicadas posteriormente.

7.1.1 Gestión de cambios

Para el IMI la fiabilidad de los cambios es el porcentaje de Cambios llevados a cabo con éxito o ejecutados sin regresión dentro de la ventana pactada y en las condiciones pactadas, medido durante un periodo de tiempo de un mes.

El acuerdo de nivel de servicio en Fiabilidad de los Cambios será del, como mínimo, del 92%

7.1.2 Gestión de problemas

Se define Tiempo resolución de problemas como el tiempo desde la apertura del problema hasta el diagnostico de todas las causas que han generado el problema.

El acuerdo de nivel de servicio en Tiempo de resolución de los problemas.

Prioridad	Nivel de cumplimiento (horas laborables)
PCRC (Crítico)	<5
PRIMP (Importante)	<10
PRLE (Leve)	<20
PRTRI (trivial)	<40

El acuerdo de nivel de servicio en Tiempo medio de resolución de los errores conocidos será 7 días naturales.

Prioridad	Nivel de cumplimiento (días)
KERR	<7

7.1.3 Gestión de la disponibilidad

Se define Tiempo de reparación y recuperación del servicio como el tiempo de recuperación del servicio después de un fallo con pérdida de operatividad para el usuario.

El acuerdo de nivel de servicio en materia de Tiempo de reparación y recuperación del servicio será el RTO del servicio definido por el contratante.

Tiempo de reparación y recuperación del servicio	Nivel de cumplimiento
IRTO	RTO

Se define Tiempo medio de una transacción de negocio como el promedio del tiempo de respuesta de cada una de las transacciones realizadas durante un periodo de tiempo, en este caso de un mes.

El acuerdo de nivel de servicio sobre Tiempo de perdida de operaciones es el tiempo desde el juego de datos disponible para continuar las operaciones y la perdida de servicio.

Tiempo de pérdida de operaciones	Nivel de cumplimiento
IRPO	RPO

7.1.4 Gestión de la capacidad

Se define Entrega de Plan de Capacidad como el porcentaje de Cumplimiento en la entrega la primera semana de cada mes de los planes de Capacidad medido mensualmente.

El acuerdo de nivel de servicio en Entrega de Plan de Capacidad será del 100%.

Entrega del plan de Capacidad	Nivel de cumplimiento
PLCAP	100%

7.1.5 Gestión de la continuidad

Se define como la disponibilidad de Copias de seguridad como las copias de seguridad realizadas en la ventana de backup que define la política de backup o en la siguiente.

El acuerdo de nivel de servicio en Disponibilidad de las Copias de Seguridad será del 100%.

Disponibilidad de las Copias de Seguridad	Nivel de cumplimiento
DisBK	100%

Se define como la disponibilidad de Restauración de Datos para las copias de seguridad como el número de copias de seguridad que se han recuperado sin problemas.

El acuerdo de nivel de servicio Restauración de Datos será del 100%.

Restauración de Datos	Nivel de cumplimiento
ResData	100%

Se define Entrega de Plan de Continuidad como el porcentaje de Cumplimiento en la entrega la primera semana de cada mes de los planes de Continuidad y sus actualizaciones mensuales

El acuerdo de nivel de servicio en Entrega de Plan de Continuidad será del 100%.

Entrega del plan de Continuidad	Nivel de cumplimiento
PLCON	100%

Se define Pruebas Plan de Continuidad como el número de simulaciones de los planes de Continuidad, sobre todos los servicios, sin ser coincidentes.

El acuerdo de nivel de servicio en Pruebas de Plan de Continuidad será de 2 al año.

Prueba del Plan de Continuidad	Nivel de cumplimiento
PRPLCON	2

7.1.6 Gestión del servicio

Se define Emisión de Informes como el porcentaje de Informes emitidos según requerimientos medido mensualmente.

El acuerdo de nivel de servicio en Emisión de informes será del 100%.

Emisión de Informes	Nivel de cumplimiento
INF	100%

Se define Tickets Documentados como el porcentaje de Problemas con actualizaciones, Tareas, Causa Raíz, CI relacionados, Incidencias relacionadas, parches y Errores Conocidos asociado medido mensualmente respecto a la fecha de apertura de los tickets.

El acuerdo de nivel de servicio en Ticket Documentados será del 100%.

Tickets documentados	Nivel de cumplimiento
OkTick	100%

Se define Tiempo de disponibilidad del servicio como el porcentaje de tiempo que los servicios están disponibles, dentro de la ventana de servicio, para ser usados por el usuario según el ANS del catálogo de servicio y medidos por la monitorización.

El acuerdo de nivel de servicio en materia de Tiempo de disponibilidad del servicio del servicio será 99,9%, aunque sujeto a su redefinición para ajustarlo en cada uno de los servicios y siempre el cumplimiento se tendrá que computar en la ventana de operación del servicio, no se computará las ventanas de mantenimiento pactadas.

Tiempo de disponibilidad del servicio	Nivel de cumplimiento
TSER	100%

Se define Tiempo de despliegue de nuevos servicios como el tiempo desde que el proveedor tiene definidos los cambios y productos para poner en marcha un nuevo servicio o modificación funcional, hasta que estos están operativos.

El acuerdo de nivel de servicio en materia de Tiempo de despliegue de nuevos servicios será de 5 días naturales, durante los cuales deberá tener un plan de despliegue.

Tiempo de despliegue de nuestros servicios	Nivel de cumplimiento (días)
TNSER	5

Se define Tres categorías para donde deberán estar clasificados todos los servicios:

- Críticos: Servicios que proyectan la imagen exterior del Ayuntamiento de Palma o que por razones legales deben cumplir unos requisitos de disponibilidad muy altos.
- Importantes: Servicios que son importantes para el funcionamiento interno y que durante determinadas ventanas horarias son imprescindibles para el funcionamiento de la Administración.
- Ordinarios: El resto de los servicios.

Todos los servicios serán categorizados atendiendo a los criterios anteriores en alguna de estas categorías por parte del contratante, aunque se podrá pactar personalizaciones dependiendo de la infraestructura, servicio o requerimientos del cliente último del servicio.

Todos tickets o tareas que sean objeto de incumplimiento del índice correspondiente, se acumularan para el cálculo del siguiente informe.

Categoría	Tiempo de disponibilidad del servicio	RTO	RPO
Críticos	99,9%	15 min	0 min
Importantes	99,9%	60 minutos	0 min
Ordinarios	99%	4 horas	30 minutos

En la siguiente se establecen los mínimos niveles de servicio utilizados para medir la calidad del servicio, y que constituirán los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

Tipo	Servicio	ANS	Valor	Penalizaciones
ANS	Servidores	Disponibilidad del servidor	99,95% (Mensual)	0,5% por cada incumplimiento aplicado a la factura mensual
ANS	Servidores	Tiempo máximo de recuperación de un servidor	15 minutos en 24x7	0,5% por cada incumplimiento aplicado a la factura mensual
ANS	Puesto de Trabajo Virtualizado	Disponibilidad del Servicio de Puesto de Trabajo Virtualizado	99,50%	0,5% por cada incumplimiento aplicado a la factura mensual
ANS	Almacenamiento	Disponibilidad del Almacenamiento	99,41%	0,5% por cada incumplimiento aplicado a la factura mensual
ANS	Copias de Seguridad y Restauración	Disponibilidad de copias de seguridad y restauración	95,00%	0,5% por cada incumplimiento aplicado a la factura mensual
ANS	Correo Electrónico	Disponibilidad del servicio de Correo	99.9 %	0,5% por cada incumplimiento aplicado a la factura mensual
ANS	Monitorización e Informes de Seguimiento	Disponibilidad de Monitorización	99,41%	0,5% por cada incumplimiento aplicado a la factura mensual
ANS	Administración	Tiempo de respuesta ante incidencias.	Nivel crítico: 30 Minutos (24x7)	0,5% por cada incumplimiento aplicado a la factura mensual
			Nivel grave: 1 Hora (24x7)	0,25% por cada incumplimiento aplicado a la factura mensual
			Nivel leve: 4 Horas (24x7)	0,15% por cada incumplimiento aplicado a la factura mensual
ANS	Administración	Tiempo de resolución de solicitudes o peticiones de servicio.	Nivel crítico: 4 Horas	0,5% por cada incumplimiento aplicado a la factura mensual
			Nivel grave: 24 horas (En horario 9x5)	0,25% por cada incumplimiento aplicado a la factura mensual
			Nivel leve: 36 Horas (En horario 9x5)	0,15% por cada incumplimiento aplicado a la factura mensual

8. Penalizaciones

Las penalizaciones que aplica el IMI al proveedor del Lote 3 en materia de incumplimiento del ANS se harán efectivas dos meses después de la misma en la factura mensual correspondiente. La revisión de estos indicadores se realizará durante el mes siguiente al mes analizado con el objetivo de poder analizar los resultados de ese mes y atender a posibles reclamaciones por parte del proveedor en relación a los incumplimientos producidos.