

**Sesión informativa para la prestación de servicios de Tecnologías de la Información y la Comunicación del Ayuntamiento de Palma de Mallorca**

<b>Sesión</b>	Sesión informativa a todos los Licitadores invitados a participar en las sesiones de Diálogo
<b>Ámbito</b>	Temas comunes relativos a todos los Lotes
<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación del procedimiento</li> <li>- Próximos pasos</li> <li>- Aclaración y actualización de la situación actual de los puntos sometidos a Diálogo</li> </ul>
<b>Lugar y hora</b>	Ayuntamiento de Palma -- 9.10h a 10.40 h

**Asistentes**

Posición	Nombre	Organización
Presidente	<i>Sr. Adrián García Campos</i>	Regidor de Economía, Hacienda e Innovación y Presidente del Consejo Rector de l'Institut Municipal d'Innovació
Secretaria	<i>Sra. Esther Rotger Sureda</i>	Jefa de Departamento de la Secretaria de Junta de Gobierno de l'Ajuntament de Palma
Asesoría Jurídica	<i>Sr. Miguel Alejandro Dot Ramis</i>	Director de los Servicios Jurídicos de l'Ajuntament de Palma.
Intervención	<i>Sr. Juan Cafiellas Vich</i>	Interventor de l'Ajuntament de Palma
Vocal	<i>Sr. Jaume Vadell Duran</i>	Responsable de nuevos desarrollos de l'Institut Municipal d'Innovació
Vocal	<i>Sr. Salvador Gómez Montiel</i>	Responsable de sistemas de l'Institut Municipal d'Innovació
Miembro con competencia técnica	<i>Sr. José de Juan Sola</i>	Responsable de soporte técnico del servicio y seguridad TI de l'Institut Municipal d'Innovació
Miembro con competencia técnica	<i>Sra. Beatriz Salvà Garau</i>	Consell de Mallorca
Miembro con competencia técnica	<i>Sra. Maribel Barceló Villanueva</i>	Universitat de les Illes Balears

**Otros asistentes**

Asistente	<i>Sr. Job Torres San Julián</i>	Gerente de l'Institut Municipal d'Innovació
Asesor	<i>Sra. Irene Rosselló Rodríguez</i>	Consultoría "Asistencia técnica para la licitación de servicios TIC Palma"
Asesor	<i>Sr. Alejandro Rodríguez Cáceres</i>	Consultoría "Asistencia técnica para la licitación de servicios TIC Palma"
Asesor	<i>Sra. María Juan Verges</i>	Consultoría "Asistencia técnica para la licitación de servicios TIC Palma"

**Puntos tratados**

**❖ Aprobación acta sesión anterior**

- La Mesa aprueba el acta de la sesión anterior.

**❖ Orden del Día**

- El presidente Sr. Adrián García comienza presentando el orden del día que se seguirá en la sesión informativa del día de hoy:
  - Presentación: detalle de la motivación de la contratación y los principios rectores de la misma, además se explicarán las implicaciones del procedimiento de Diálogo Competitivo y, por último, se detallarán de forma conceptual los próximos pasos.
  - Lote 1, Soporte al Centro de Atención a Usuarios y mantenimiento del puesto de trabajo: actualización de la situación actual y aclaración de los puntos sometidos a Diálogo.
  - Lote 2, Mantenimiento correctivo y evolutivo de las aplicaciones y soluciones de negocio: actualización de la situación actual y aclaración de los puntos sometidos a Diálogo.
  - Lote 3, Mantenimiento y evolución de los sistemas y CPD: actualización de la situación actual y aclaración de los puntos sometidos a Diálogo.
  - Consideraciones: explicación del contenido de la propuesta de solución inicial.

**❖ Presentación**

- El presidente Sr. Adrián García comienza explicando los fundamentos de la contratación:
  - Motivación del procedimiento: el Órgano de Contratación, la Junta de Gobierno, busca con esta contratación modernizar e innovar los servicios informáticos del Ayuntamiento de Palma. Entre los objetivos básicos que se persiguen destaca la recuperación del conocimiento, asegurar el gobierno del servicio al IMI como órgano gestor de los Servicios TIC, alcanzar una mayor calidad en el servicio para el usuario y formar al personal interno del IMI. Además, destaca que, la estructuración en tres lotes fomenta la competencia y concurrencia y, gracias al procedimiento escogido, se garantiza la máxima transparencia.
  - Estructura en tres Lotes: 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. Aun existiendo tres lotes, la correcta ejecución del contrato exige a los adjudicatarios de cada lote el establecimiento de mecanismos de relación inter lote, por las grandes inter dependencias existentes.
  - Principios rectores que deben guiar los nuevos servicios: el modelo de relación interno y externo, un plan de calidad que asegure la correcta ejecución del contrato, un plan de formación adaptado a las necesidades y realidad del IMI y, a fin de la correcta implantación del modelo, un buen Plan de gestión del cambio.
  - Diálogo competitivo: el procedimiento se justifica debido a las características del proyecto a ejecutar, el cual se configura como un proyecto de una complejidad técnica elevada. Ello supone solicitar al sector las mejores soluciones para satisfacer sus necesidades y evaluar las soluciones técnicas que éste puede ofrecer.

- Desarrollo del Diálogo: se numeran los pasos realizados hasta llegar a la sesión informativa de hoy y se explica que posteriormente se admitirán dudas o cuestiones sobre los temas sometidos a Diálogo aquí tratado, a los que la Mesa dará respuesta en la mayor brevedad posible. La publicación de la resolución de dudas marcará el plazo para el inicio para las sesiones de Diálogo.
- En general, destaca la importancia de los principios rectores de los nuevos servicios (diapositiva séptima).
- El presidente Sr. Adrián García se ausenta de la sesión informativa a las 9.50 horas y pasa a presidirla el actual gerente de l'Institut Municipal d'Innovació Job Torres San Julián.

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

- El Sr. José de Juan Sola explica el Lote 1 de Soporte al Centro de Atención a Usuarios y mantenimiento del puesto de trabajo:
  - En primer lugar, realiza una breve introducción sobre el objeto del Lote 1. 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. Destaca que:
    - 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. Atención al usuario desde todas las vertientes posibles: telefónica, presencial, portal de ayuda, etc.
    - Soporte a la microinformática de los centros dependientes, incluida la atención técnica in-situ necesaria. Para ello se requiere la integración con el equipo del IMI, dándole soporte.
    - Modernización de los equipos, tanto a nivel de software como de hardware para mejorar la productividad del usuario.
  - En segundo lugar, continúa explicando la situación actual en relación al CAU y al puesto de trabajo:
    - Detalla el tipo de equipamiento que será objeto de soporte y mantenimiento, al que independientemente de la evolución propia del contrato, habrá que mantener todo lo que se tiene ahora:
      - Puestos de trabajo: Ordenadores, portátiles, periféricos.
      - Impresión y digitalización: Impresoras, plotters, tabletas.
    - Explica que será recomendable realizar una auditoría al inicio del contrato y actualiza las volumetrías relacionadas con el mismo a día de hoy de:
      - Sistemas operativos
      - Equipos
      - Buzones de correo
      - Actividad del CAU en un mes normal
  - Finalmente, aclara los puntos sometidos a Diálogo:
    - El primer tema sometido a Diálogo es el "Plan de modernización de la microinformática": se busca plantear la solución o soluciones

estratégicas oportunas para la modernización y renovación de equipos informáticos y sus periféricos, a fin de proceder a una mejora de los mismos.

- Se apunta sobre la relación entre el Lote 1 y el Lote 3: Todos los servidores a nivel de infraestructura y software de base estarán a cargo del Lote 3:
  - La instalación y adaptación de la infraestructura acorde a las soluciones de software seleccionadas por el lote 1 será realizada por el lote 3, aunque será responsabilidad del Lote 1 la configuración y explotación de todos los servicios que dependen de este lote (SCCM, clúster de datos, antivirus, entorno colaborativo, maquetas WDS, etc.).
  - Cuando surja una necesidad de ampliación o instalación de infraestructura desde el Lote 1 se solicitará al Lote 3 que la facilite, indicando el tipo de necesidad tanto a nivel de hardware como de software, debiendo este último asumir los costes y tareas necesarios para su puesta en marcha y mantenimiento.
  - Todos los servicios de Backup serán responsabilidad del Lote 3.
- En segundo lugar, se somete a Diálogo "Estrategia de programas informáticos básicos": se pide plantear la solución o soluciones estratégicas oportunas para la modernización y renovación de licencias y programas informáticos básicos para los equipos informáticos de la Administración, a fin de conocer las principales tendencias en cuanto a las soluciones informáticas básicas que pueden instalarse en los equipos informáticos de la Administración. Se puntualiza en este punto sobre las licencias que las mismas deberán ser de titularidad municipal.
- Finalmente, y como tercer tema de Diálogo es la "Herramienta CMDB": la misma será responsabilidad del Lote 3, pero al hacer uso también las empresas del Lote 1, se requiere a estas indicar qué requerimientos debería de contemplar una herramienta de CMDB a implantar en el IMI que responda a sus necesidades.

#### ❖ **Lote 2: Mantenimiento correctivo y evolutivo de las aplicaciones y soluciones de negocio**

- El Sr. Jaume Vadell explica el Lote 2, Mantenimiento correctivo y evolutivo de las aplicaciones y soluciones de negocio:
  - En primer lugar, realiza una breve introducción sobre el objeto del Lote 2. 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. Concretamente se destaca:
    - Mantenimiento, como mínimo, de las aplicaciones de los siguientes entornos tecnológicos: TAO, SICALWIN, RRHH, LOCALWEB, GTG, GIS y SAP.
    - Solución para los portales web (Local Web).
    - Migración de las aplicaciones del entorno Host S/390 hacia otro entorno hasta que se alcance su cierre y el mantenimiento correctivo de esas aplicaciones hasta que se alcance su cierre. Se apunta que este tema y la ubicación en este lote está sometido a Diálogo y que posteriormente se detallarán sus implicaciones.

- Mantenimiento de la infraestructura Host S/390 hasta que se alcance su cierre. Se apunta que este tema y la ubicación en este lote está sometido a Diálogo y que posteriormente se detallarán sus implicaciones.
  - Licencias implicadas en los puntos anteriores.
- o En segundo lugar, explica la situación actual de las aplicaciones municipales:
    - Actualmente se mantienen las siguientes tecnologías: Host, TAO (Plataforma de interoperabilidad del proveedor actual), Oracle Forms, SAP, Java, Access, File Maker, Aplicaciones de terceros (SICALWIN, RRHH, Microstation, ...).
    - Con todo, apunta que los principios que deben regir todas las soluciones propuestas son: neutralidad y normalización tecnológica, la calidad de la información con el objetivo de alcanzar el dato único y la mejora del rendimiento y experiencia del usuario.
    - Presenta una tabla que busca dar a conocer de forma clara el estado de las tecnologías anteriormente señaladas.
    - Presenta las actuales aplicaciones que están en SAP, las mantenidas por proveedores externos, las desarrolladas internamente por el IMI en FORMS y PL/SQL, las aplicaciones web y Access.
    - Posteriormente, muestra una tabla del estado actual de la migración de las aplicaciones que están en Host S/390 y la tecnología de destino.
    - Finalmente, lista los actuales portales, sub portales y apps.
  - o Finalmente, aclara los puntos sometidos a Diálogo:
    - Los puntos relacionados con el Host S/390 se explicarán más adelante. En relación al "Plan de migración de Local web": destaca que se busca 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.

### ❖ Lote 3: Mantenimiento y evolución de los sistemas y CPD

- El Sr. Salvador Gómez explica el Lote 3, Mantenimiento y evolución de los sistemas y CPD:
  - o En primer lugar, realiza una breve introducción sobre el objeto del Lote 3. El objeto es disponer de unas infraestructuras y de unos servicios que garanticen tanto la calidad como la disponibilidad el servicio, sobre todo a las áreas críticas del ayuntamiento como puedan ser aquellas que atiendan urgencias de los ciudadanos, conjuntamente con la creación, implantación y realización de pruebas periódicas de planes de capacidad y disponibilidad. Destaca que:
    - Se quiere establecer las condiciones de respuesta del servicio que garanticen la calidad del mismo, para ello, se deberá realizar la operación, monitorización y supervisión del entorno, manteniendo la información del mismo, tanto de activos físicos como de software, que permita una toma de decisiones con garantías.
    - Con todo el conjunto de lo anteriormente comentado, lo se pretende es recuperar el conocimiento y la gobernanza de las infraestructuras de sistemas al IMI y se procurará la evolución y mejora de los servicios que se ofrecen, a la vez que se vayan implantando nuevas soluciones que permitan una mejor atención al usuario y, por ende, al ciudadano.

- o En segundo lugar, explica la situación actual de sistemas:
  - El adjudicatario existente, al tener un contrato integral, no ofrece un catálogo de servicios por presuponerse que se incluye todo lo que el Ayuntamiento y las entidades independientes necesitan. Tampoco ofrece una lista de las distintas infraestructuras o servicios de los que disponen que permita un estudio de costes para un determinado proyecto, o una reducción de costes en caso de producirse una liberación de recursos o una reducción de infraestructura.
  - Por lo que respecta a las infraestructuras existentes, actualmente se cuenta con 3 CPDs: dos de ellos, tanto el principal como el de respaldo, se encuentran en dependencias del contratista actual, ubicadas ambas en la península. El tercer CPD consiste en una pequeña sala ubicada en las instalaciones del IMI. La existencia de éste es debida a los problemas de latencia existentes que impiden la ejecución de determinadas aplicaciones. Respecto a este último CPD es importante indicar que próximamente el IMI cambiará de sede, pero en esa nueva sede no se dispondrá de un espacio físico para ubicar este tercer CPD, por lo que será necesario ver qué soluciones se aportan para abordar este hándicap. Además, hay una opción en el horizonte consistente en utilizar las instalaciones de un futuro CPD inter administraciones.
  - Respecto a la herramienta CMDB, indicar que el IMI no dispone de una herramienta CMDB que permita tener catalogados los servidores, los servicios existentes en estos ni las dependencias que existen entre ellos, ya sean a nivel infraestructura o a nivel de servicio, tanto directo como indirecto. Consideran que es vital disponer de una herramienta de este tipo y sobre todo de nutrirla con información y mantener esta información ya que ahora mismo tampoco existe.
  - Y, por último, en lo que respecta a la infraestructura de la plataforma mainframe existente, indicar que se cuenta con el equipamiento como el que se puede observar en la presente diapositiva.
- o Finalmente, aclara los puntos sometidos a Diálogo:
  - Se somete a Diálogo el "Catálogo de servicios": como catálogo de servicios se entiende todo aquello que el próximo partner tecnológico pueda ofrecer al IMI, tanto a nivel de infraestructura, lo que se podría llamar IAAS propiamente dicho, ya sean en hosting en la nube, hosting dedicado tanto en ubicaciones propias del contratista como en otras ubicaciones, como pudieran ser ubicaciones en Palma que dependan o pudiesen depender de terceros, housing, etc., como servicios de PAAS o SAAS, como por ejemplo servicios de análisis de Big Data, almacenamiento de Big Data, etc. Además, también se quiere diseñar cómo deberían requerirse estos servicios, estableciendo un plan de gestión de la demanda, que contemple costes en base a lo que se haya establecido en el catálogo de servicios anteriormente comentado, etc. Con todo, en este punto se busca disponer de alternativas durante toda la vida del contrato para afrontar las diferentes necesidades, retos y proyectos que pueden ir surgiendo, a fin de permitir la adaptación a la realidad cambiante del entorno municipal y, sobre todo, evitar la dependencia tecnológica de determinadas tecnologías o fabricantes
  - El segundo punto sometido a Diálogo es "Plan de migración de la arquitectura de sistemas": la estrategia de migración de los CPDs actuales, tanto los que tiene el contratista existente que como de lo que actualmente se tiene en el CPD del IMI, teniendo en cuenta lo que se ha comentado anteriormente de que no se contará con ubicación física en la

nueva sede del IMI para dar cabida a lo que hay en dicho CPD. Así pues, habrá que establecer un plan de traslado que garantice la continuidad y calidad del servicio que se ofrece, con el detalle necesario, a la vez que se genera un mapa de aplicaciones, servicios y niveles de criticidad. Obviamente, el plan de traslado deberá contener un detalle pormenorizado de los puntos que garanticen el mínimo impacto, tales como los planes de contingencia y los planes de las pruebas a realizar previas al traslado propiamente dicho.

- En tercer lugar, se somete a Diálogo la "herramienta CMDB": se busca dialogar sobre los requerimientos que debería cubrir la herramienta de CMDB que debe implantarse en el IMI que responda a las necesidades existentes, tal y como se ha comentado cuando se ha hablado del objeto del lote: servidores, servicios, dependencias, no solo a nivel de maquina ,sino a nivel de las dependencias que un aplicativo pueda tener, ya sea a nivel de infraestructura como el acceso a una cabina de discos, o a nivel de servicio o aplicaciones externas, como un webservice, un sistema gestor de base de datos, etc. Se debe desarrollar el modelo de implantación y seguimiento de la herramienta, entendiéndose por seguimiento el mantenimiento de la información que se introduce en la misma, así como la integración con las herramientas existentes, a fin de poder aprovechar toda la información que los distintos sistemas existentes nos puedan aportar, como por ejemplo Active Directory, System Center Configuration manager, Epolicy orquestrator, JIRA, etc. También, debido a que se requiere un control total de la infraestructura en todos los niveles por parte del IMI, se requiere definir, crear, un registro centralizado mediante un sistema de auditorías para todas las plataformas, tanto Unix como Windows, que garantice el registro de los accesos de los usuarios y el seguimiento de sus acciones: cambios en la configuración del sistema, acceso a archivos que se consideren de interés, etc. Con todo lo anterior, lo que se quiere conseguir es devolver el gobierno y el conocimiento al IMI del servicio que se presta, garantizando la gestión por parte del IMI, y sobre todo el control directo de todo lo que se realiza a nivel de sistemas, y poder realizar el seguimiento del funcionamiento del servicio.

- El Sr. Job Torres agradece a los responsables sus presentaciones y presenta al partner Deloitte para explicar los aspectos sujetos a diálogo en más de un Lote.

❖ **Aspectos sujetos a Diálogo en más de un Lote**

- El Sr. Alejandro Rodríguez explica el punto sometido a Diálogo tanto con los licitadores del Lote 2 como los del 3 el "Plan de migración de las aplicaciones Host":
  - En primer lugar, apunta que el Órgano de Contratación ha decidido que con estos contratos se debe cerrar el Mainframe y, por ello, se abre el debate de cómo se debe hacer tanto con los Licitadores del Lote 2 como con los del Lote 3. Con todo, explica que la idea es que el mantenimiento de la infraestructura y la migración de las mismas se realice de forma conjunta, como incentivo para obtener mayor beneficio. A fin de saber cómo alcanzar el objetivo del Mainframe y maximizar la contratación, se solicita para las sesiones de Diálogo los siguientes puntos:
    - Dibujar un Business case a partir de la tabla que se presenta en la sesión. Explica que se busca conocer el análisis del mercado sobre viabilidad de la migración de todos o de algunos de los entornos

tecnológicos del IMI, pero manteniendo que siempre se deberá migrar el Host S/390.

- Además, se solicita el detalle cualitativo de este análisis de viabilidad, a fin de conocer cómo se presente realizar la migración: diagrama de Gantt, plan de gestión del cambio, plan de transición, matriz RACI y una propuesta sobre el mantenimiento de infraestructura Host S/390 mientras se realiza la migración.
  - Con todo, se pretende obtener un plan de acción.
- o Finalmente, destaca que el procedimiento de Diálogo tiene como objetivo ayudar al Órgano de Contratación a redactar los pliegos y, por ello, aclara que cuando se hayan visto los diferentes planes y analizado su viabilidad en el IMI, la Mesa Especial de Diálogo decidirá dónde cabe incluir las tareas tanto de mantenimiento de la infraestructura Host S/390 como de migración, en el Lote 2 o en el Lote 3. Además, el Órgano de Contratación se reserva la facultad de extraer el mantenimiento de la infraestructura Host de la presente licitación. Todo ello, comportará la correspondiente variación en el coste del contrato.

#### ❖ Consideraciones

- El Sr. Job Torres explica cómo proceder en caso de dudas:
  - o Las dudas o aclaraciones asociadas a la presentación de la sesión informativa de hoy deberán hacerse al correo electrónico de [imisecretaria@palma.es](mailto:imisecretaria@palma.es) antes de las 20.00h de hoy.
  - o Los Licitadores solicitan más tiempo para poder preguntar.
  - o La Mesa finalmente acuerda ampliar el plazo de presentación de dudas al 23 de octubre a las 20.00h al mismo correo electrónico.
  - o La Mesa responderá a las dudas y, tanto preguntas como respuestas, se trasladarán a todos los Licitadores. Posteriormente, y como plazo máximo el 3 de noviembre se deberán presentar las propuestas de solución inicial. Se hace especial hincapié en que las mismas únicamente deberán versar sobre los temas sometidos a Diálogo. Además, si se considera oportuno, la empresa deberá señalar los puntos que considere confidenciales, nunca pudiéndose referir a la totalidad de la propuesta. Por último, aclara que las empresas presentarán esta propuesta únicamente sobre los Lotes a los que hayan sido invitados.

Descripción de la actuación	Responsable	Fecha	Estado
Presentación de dudas	Empresas Licitadores	23 de octubre a las 20.00h	En curso

#### Documentos relacionados

Exp. 2017-026-A\_Sesión informativa 19102017

Se indica a los licitadores, a título orientativo, que el plazo inicialmente previsto para la presentación de la solución será hasta el próximo 3 de noviembre de 2017, sin perjuicio de una eventual modificación.

Se acuerda remitir por correo electrónico a los licitadores el documento expuesto en la sesión informativa.

La secretaria de la Mesa

Fdo: Esther Rotger Sureda

Visto bueno  
El presidente de la Mesa

Fdo: Adrián García Campos