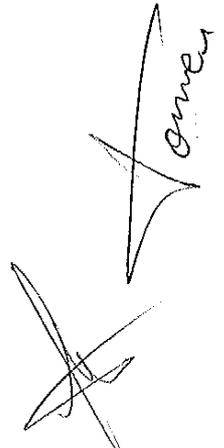
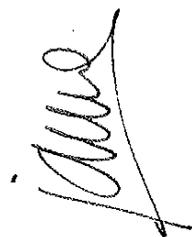


Documento de Solución Contractual Definitiva para la prestación de servicios de Tecnologías  
de la Información y la Comunicación del Ayuntamiento de Palma

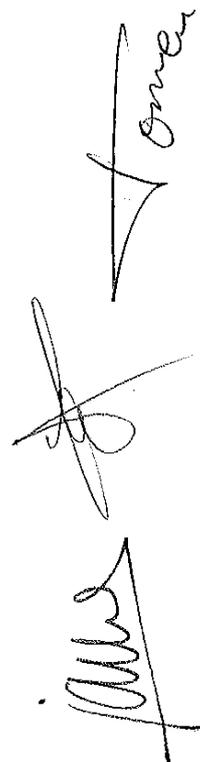
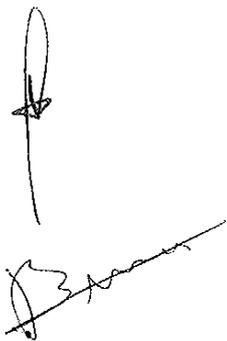
Número de expediente: 2017-026-A

## Índice

1. Introducción.....	4
2. Términos definidos .....	6
3. Disposiciones generales de la presente licitación .....	8
3.1 Objeto de la licitación .....	8
3.2 Naturaleza del Contrato y procedimiento de adjudicación: Diálogo competitivo .....	8
3.3 Modelo de relación.....	9
3.4 Gestión de la demanda.....	14
3.5 Régimen jurídico y jurisdicción.....	14
3.6 Órgano de contratación.....	15
3.7 Precio .....	15
3.8 Duración del Contrato .....	17
3.9 Criterios de solvencia económica, financiera, técnica y profesional.....	17
3.10 Mesa especial de Diálogo competitivo.....	17
3.11 Eliminación de la garantía provisional.....	18
3.12 Garantía definitiva .....	18
4. Documentación contractual y cláusula general de contradicción.....	19
5. Presentación de ofertas.....	19
6. Formalización: plazo y publicidad.....	24
7. Derechos y obligaciones de las partes.....	25
7.1 Condiciones básicas de ejecución del Contrato y responsabilidades del contratista .....	25
7.2 Forma de pago.....	25
7.3 Confidencialidad y propiedad intelectual de los trabajos .....	25
7.4 Plan de seguridad y Esquema Nacional de Seguridad .....	26
7.5 Subcontratación.....	26
7.6 Sucesión en la persona del contratista.....	26
8. Ejecución y programa de los trabajos.....	27
9. Penalizaciones .....	27
10. Jurisdicción Competente .....	28
11. Fin del contrato.....	28
11.1 Cumplimiento del contrato .....	28
11.2 Resolución y extinción del Contrato.....	28
11.3 Plazo de garantía .....	28
11.4 Devolución o cancelación de la garantía definitiva .....	29
ANEXO I. Criterios de valoración de las ofertas.....	30

ANEXO II. Lote 1 - Soporte al Centro de Atención a Usuarios y mantenimiento del puesto de trabajo .....	37
ANEXO III. Lote 2 - Mantenimiento correctivo y evolutivo de las aplicaciones y soluciones de negocio .....	86
ANEXO IV. Lote 3 - Mantenimiento y evolución de los sistemas y CPD del IMI .....	141
ANEXO V. Modelo de oferta económica (Lotes 1 y 2) .....	196
ANEXO VI. Modelo de oferta económica (Lote 3) .....	197
ANEXO VII. Modelo de proposición de criterios evaluables mediante fórmulas (Lote 1) .....	201
ANEXO VIII. Modelo de proposición de criterios evaluables mediante fórmulas (Lote 2) .....	202
ANEXO IX. Modelo de proposición de criterios evaluables mediante fórmulas (Lote 3) .....	203



## 1. Introducció

El Institut Municipal de Innovació (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 realizó un análisis previo de la situación de la informática municipal y los requerimientos 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.

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.

Esta 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 que se presentan estructurados en tres lotes: 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.

Día 6 de junio de 2017 la Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Palma aprobó el inicio del expediente de contratación para la prestación de servicios de Tecnologías de la Información y la Comunicación del Ayuntamiento de Palma, aprobando igualmente su Documento Descriptivo, correspondiente a la forma de contratación de Diálogo Competitivo.

Dando cumplimiento a lo que dispone el artículo 188 de la ley 20/2006, de 15 de diciembre, fue objeto de exposición al público el Documento Descriptivo del contrato, mediante su publicación en el BOIB de 10 de junio de 2017. Posteriormente, y una vez resueltas las reclamaciones presentadas, se publicó la licitación en todos los diarios oficiales correspondientes BOIB, BOE y DUOE, así como en el Perfil del Contratante. El día 6 de septiembre de 2017 terminó el plazo para la presentación de los Candidatos a participar en el procedimiento.

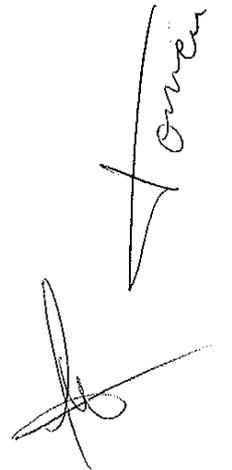
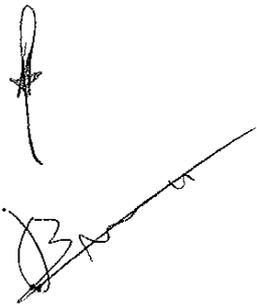
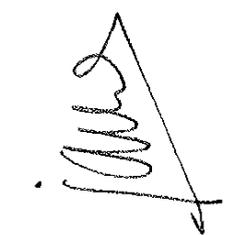
Después de la aprobación y publicación de los miembros de la Mesa Especial de Diálogo en fecha 20 de septiembre de 2017, se constituyó formalmente la misma con la celebración de la primera sesión y la asistencia de la totalidad de sus miembros, según lo dispuesto en el Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo. En esta primera sesión celebrada el 2 de octubre de 2017, también se dio apertura a los sobres de "Solicitud de participación y documentación acreditativa" presentados por los Candidatos.

En fecha 10 de octubre de 2017, después de la recepción de las subsanaciones reclamadas a los Candidatos, la Mesa realizó la propuesta al órgano de contratación de las empresas a participar en las sesiones de Diálogo.

Tal y como se especificaba en el apartado 6.2.4 del Documento Descriptivo publicado se llevó a cabo una sesión abierta con los Licitadores y facilitó más información y documentación con objeto de exponer de manera descriptiva las características básicas del proyecto objeto del contrato, así como los objetivos básicos del Diálogo, además de facilitar un periodo de preguntas al órgano de contratación.

A partir de dicha sesión y del Documento Descriptivo publicado, finalizó el plazo de presentación Propuestas de Solución Inicial día 16 de noviembre del 2017, y conforme a lo previsto en el artículo 182 del TRLCSP, se llevó a cabo el diálogo con los Candidatos previamente seleccionados a efectos de debatir todas las cuestiones establecidas en el anexo II del Documento Descriptivo. En el transcurso del diálogo se ha dado trato igual a todos los Candidatos y, en particular, no se ha facilitado de forma discriminatoria ningún tipo de información que pueda suponer una ventaja competitiva de unos respecto a otros.

Una vez realizadas las reuniones individuales correspondientes con cada Licitador y por cada Lote y las solicitudes consideradas pertinentes por la Mesa para aclarar o solicitar precisiones sobre las propuestas presentadas, el órgano de contratación se encuentra en condiciones de determinar las soluciones que dan respuesta a sus necesidades para el aprovisionamiento de este servicio. En consecuencia, se da por finalizada la fase de diálogo y, después de la concesión de un plazo prudencial para su redacción, se aprueba el Documento de Solución Contractual Definitiva.

## 2. Términos definidos

- **Órgano de contratación:** Ayuntamiento de Palma. Las referencias al Instituto Municipal de Innovación, IMI, contenidas en los documentos de la presente licitación 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 han puesto a disposición de los Candidatos que han participado en el Diálogo por parte de la Administración Pública y que son vinculantes en los términos del presente Documento de Solución Contractual Definitiva.
- **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 figuraban como ANEXO I del Documento Descriptivo publicado. 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 presentaban en el ANEXO II del Documento Descriptivo publicado.
- **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.
- **Solución Contractual Definitiva:** documento que la Administración pone a disposición de los Licitadores tras el Diálogo Competitivo y que recoge los requerimientos de la Administración sobre los cuáles los Licitadores deberán presentar su oferta final.
- **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 mantenimiento del puesto de trabajo, 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, ofimática y comunicaciones unificadas, los servicios de mantenimiento de impresión y digitalización, y los servicios de provisión de hardware y software para el mantenimiento de los diferentes puestos de trabajo de los usuarios.
- Lote 2: Mantenimiento correctivo y evolutivo de las aplicaciones y soluciones de negocio.** El objeto son los servicios de gestión correctiva y evolutiva de las aplicaciones de negocio actuales desarrolladas y mantenidas por terceros para el IMI, la migración y mantenimiento de los portales web gestionados y mantenidos por el IMI y, finalmente, la migración de las aplicaciones que actualmente se encuentran alojadas en la infraestructura mainframe. Así mismo, y con el objetivo último de poder cerrar dicha infraestructura en el periodo máximo establecido, también se incluye dentro del alcance del lote, el mantenimiento de la infraestructura mencionada hasta su cierre.
- 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 dichos servicios se considera idóneo la realización de este Contrato, encargando a diversas entidades privadas la realización de los servicios anteriormente descritos.

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):

5	0	3	2	4	1	0	0	3
---	---	---	---	---	---	---	---	---

#### 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.

### 3.3 Modelo de relación

La presente licitación plantea un escenario en el cual participará más de un proveedor de servicios. Es por ello que el Ayuntamiento de Palma debe establecer todos aquellos mecanismos de dirección y control que estime oportunos a fin de asegurar el correcto gobierno de los servicios, para ello designa al IMI como el gestor técnico de todos aquellos trabajos de informática que requieren los servicios y actividades municipales. En adelante, las referencias al IMI contenidas en los documentos de la presente licitación 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.

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 de dirección del IMI.
  - Relación entre el equipo de trabajo de cada Lote y los Responsables técnicos de cada Lote del IMI.
- Procesos y herramientas de seguimiento.
- Sistema de indicadores y reporting.

#### 3.3.1 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:

- **Responsable de Lote:** 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.
    - 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:

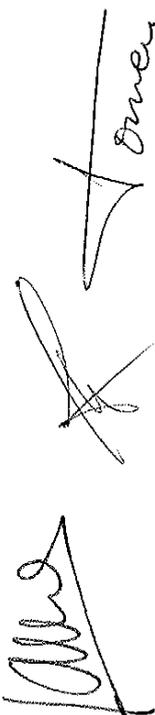
- Garantizar la existencia de los mecanismos de relación en su organización para llevar a cabo los acuerdos tomados entre el IMI y el Adjudicatario.
- Vehicular los posibles cambios que se puedan producir en el alcance o el coste de los servicios que impliquen una modificación contractual.
- Establecer los correctos mecanismos de relación con los Responsables técnicos de cada 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 dentro de su organización. 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.
  - Realizar todas las auditorías externas que se deban realizar para cumplir con la legislación vigente en todo momento (por ejemplo, LOPD, RGPD, ENS, 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.

### 3.3.2 Estructura de Comités

El modelo de relación de cada uno de los Lotes se estructura en tres ámbitos interrelacionados: relación entre Adjudicatarios, relación con la dirección del IMI y la relación con los responsables técnicos de cada

Lote. Por otro lado, se dimensiona en tres niveles: estratégico, táctico y operativo. A continuación, se especifica la estructura mínima de los Comités necesarios para cada Lote:

- 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.
    - Se podrá admitir otros miembros con carácter permanente o esporádico a propuesta del IMI.
  - 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 IMI y el responsable técnico del Lote lo estimen 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.
    - Adjudicatario: responsable de Lote y responsables de servicios.
    - Se podrá admitir otros miembros con carácter permanente o esporádico a propuesta del IMI.
  - 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.
  - Validar las facturas remitidas por el Adjudicatario.
  - 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.
  - Informar sobre las tareas a realizar y el seguimiento de las tareas realizadas, a fin de velar por el correcto desarrollo de los proyectos conforme al marco de calidad pre establecido.
- 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.
    - o 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: responsable de cada Lote.
      - Adjudicatarios: responsable de cada Lote.
    - o Documentación: acta de las sesiones.

- Periodicidad: mensual o a petición del IMI.
- 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. Identificar todos los riesgos del proyecto a nivel técnico y operativo, sobre los cuales se deban plantear planes de contingencia o planes de respuesta. Esta reunión, dependiendo de la temática concreta, podrá realizarse de forma conjunta entre todos los Lotes o podrá ser requerida de forma individual para cada Lote.
  - Integrantes:
    - IMI: responsable de seguridad y responsables de Lote.
    - Adjudicatario: responsable de seguridad, continuidad y contingencia.
  - Documentación: acta de las sesiones.
  - Periodicidad: a petición del IMI.

### 3.3.3 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, dichas herramientas deberán ser aprobadas por el IMI.

### 3.3.4 Indicadores y reporting de seguimiento del proyecto

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

El Adjudicatario es el responsable de generar y entregar los informes que se determinen en los diferentes Comités. El Adjudicatario deberá establecer el contenido de los informes de seguimiento en la propuesta. 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.

A los puntos establecidos por el Adjudicatario en los informes de seguimiento, el IMI podrá requerir la inclusión de otros puntos en cualquier momento del contrato.

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.

La elaboración de los mismos está sujeto a los acuerdos de ANS existentes para las peticiones recurrentes.

### 3.4 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 el único interlocutor quien canalice la gestión de la demanda y quien comunique al Adjudicatario.

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

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.

### 3.5 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.

### 3.6 Órgano de contratación

El órgano de contratación es la Junta de Gobierno del 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".

### 3.7 Precio

A continuación, se detalla el presupuesto máximo de licitación para cada uno de los Lotes, sin IVA:

- 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 presupuesto de licitación asciende a la cantidad de 16.406.250,00 euros teniendo en cuenta los cuatro años previstos para la duración del mismo, quedando excluido el importe del Impuesto del Valor Añadido. Teniendo en cuenta el valor estimado del contrato, es decir, considerando la posibilidad máxima de hasta dos años de prórroga, dicha cuantía asciende a 25.256.350,00 euros.

Presupuesto de licitación (Sin IVA)	16.406.250,00 euros
Posibilidad de prórroga de hasta un máximo de 2 años	8.750.000,00 euros
Valor estimado del contrato (considerando de 2 años de prórroga)	25.156.250,00 euros

El cálculo estimado del presupuesto de licitación del presente contrato se ha establecido después de la realización del Diálogo con los Licitadores y de las soluciones aportadas para la prestación de los servicios objeto de ésta licitación y teniendo en cuenta los precios de mercado. Resultado del Diálogo, los importes anuales finales se mantienen como preveía el Documento Descriptivo publicado, a continuación se presenta cómo se estructura en cada Lote el presupuesto de licitación:

LOTE 1					
Partidas por servicios	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Totales
Recursos presenciales	450.000,00 €	600.000,00 €	600.000,00 €	600.000,00 €	2.250.000,00 €
Licencias de puesto de trabajo	375.000,00 €	500.000,00 €	500.000,00 €	500.000,00 €	1.875.000,00 €
Virtualización y Renovación de componentes	112.500,00 €	150.000,00 €	150.000,00 €	150.000,00 €	562.500,00 €
<b>Total</b>	<b>937.500,00 €</b>	<b>1.250.000,00 €</b>	<b>1.250.000,00 €</b>	<b>1.250.000,00 €</b>	<b>4.687.500,00 €</b>

LOTE 2					
Partidas por servicios	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Totales
Servicios recurrentes	93.750,00 €	125.000,00 €	125.000,00 €	125.000,00 €	468.750,00 €
Mantenimiento bajo demanda	318.000,00 €	389.755,21 €	389.755,21 €	389.755,21 €	1.487.265,63 €
Otros servicios bajo demanda	171.843,75 €	194.880,21 €	194.880,21 €	194.880,21 €	756.484,38 €
Licencias	393.750,00 €	525.000,00 €	525.000,00 €	525.000,00 €	1.968.750,00 €
Migración tecnológica de las aplicaciones del Host S/390	225.000,00 €	325.000,00 €	325.000,00 €	325.000,00 €	1.200.000,00 €
Migración de LOCALWEB	75.000,00 €	108.333,33 €	108.333,33 €	108.333,33 €	400.000,00 €
Mantenimiento de la infraestructura del Host S/390	316.406 €	457.031 €	457.031 €	457.031 €	1.687.500,00 €
<b>Total</b>	<b>1.593.750,00 €</b>	<b>2.125.000,00 €</b>	<b>2.125.000,00 €</b>	<b>2.125.000,00 €</b>	<b>7.968.750,01 €</b>

LOTE 3					
Partidas por servicios	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Totales
Comunicaciones	18.750,00 €	25.000,00 €	25.000,00 €	25.000,00 €	93.750,00 €
Licencias	150.000,00 €	200.000,00 €	200.000,00 €	200.000,00 €	750.000,00 €
Infraestructura y operaciones	528.750,00 €	699.166,67 €	699.166,67 €	699.166,67 €	2.626.250,00 €
Migración infraestructura	52.500,00 €	75.833,33 €	75.833,33 €	75.833,33 €	280.000,00 €
<b>Total</b>	<b>750.000,00 €</b>	<b>1.000.000,00 €</b>	<b>1.000.000,00 €</b>	<b>1.000.000,00 €</b>	<b>3.750.000,00 €</b>

## 3.7.1. Modelo económico

Presupuesto de licitación (sin IVA)	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Totales
<b>Lote 1</b>	937.500,00 €	1.250.000,00 €	1.250.000,00 €	1.250.000,00 €	4.687.500,00 €
<b>Lote 2</b>	1.593.750,00 €	2.125.000,00 €	2.125.000,00 €	2.125.000,00 €	7.968.750,00 €
<b>Lote 3</b>	750.000,00 €	1.000.000,00 €	1.000.000,00 €	1.000.000,00 €	3.750.000,00 €
	<b>3.281.250,00 €</b>	<b>4.375.000,00 €</b>	<b>4.375.000,00 €</b>	<b>4.375.000,00 €</b>	<b>16.406.250,00 €</b>

VEC (sin IVA)	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Prórroga 1	Prórroga 2	Totales
<b>Lote 1</b>	937.500,00 €	1.250.000,00 €	1.250.000,00 €	1.250.000,00 €	1.250.000,00 €	1.250.000,00 €	7.187.500,00 €
<b>Lote 2</b>	1.593.750,00 €	2.125.000,00 €	2.125.000,00 €	2.125.000,00 €	2.125.000,00 €	2.125.000,00 €	12.218.750,00 €
<b>Lote 3</b>	750.000,00 €	1.000.000,00 €	1.000.000,00 €	1.000.000,00 €	1.000.000,00 €	1.000.000,00 €	5.750.000,00 €
	<b>3.281.250,00 €</b>	<b>4.375.000,00 €</b>	<b>25.156.250,00 €</b>				

### 3.8 Duración del Contrato

#### 3.8.1 Plazo de ejecución

Tal y como se preveía en el apartado 3.6.1 del Documento Descriptivo publicado, "el plazo del contrato será el que se defina en la Solución Contractual definitiva tras la celebración del Diálogo competitivo".

Así pues y a resultas del Diálogo mantenido con los Candidatos y la solución finalmente adoptada. El plazo del Contrato será de cuatro años a contar desde el día siguiente al de la formalización del Contrato.

#### 3.8.2 Admisión de prórroga

El órgano de contratación podrá acordar, y será obligatoria para el adjudicatario, la prórroga del contrato por la duración que estime oportuna y cuantas veces estime necesario hasta un máximo de dos años.

### 3.9 Criterios de solvencia económica, financiera, técnica y profesional

La solvencia económica y financiera, técnica y profesional, regulada en los artículos 75 y 78 TRLCSP, y requerida en el Documento Descriptivo, fue acreditada por todos los Licitadores que actualmente participan en el presente procedimiento.

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.

### 3.10 Mesa especial de Diálogo competitivo

Mediante acuerdo de Junta de Gobierno de 20 de septiembre se designó a los miembros de la Mesa Especial de Diálogo competitivo:

- Presidencia: Adrián García Campos, regidor del área de Economía, Hacienda e Innovación del Ayuntamiento de Palma y presidente del consejo rector del Instituto Municipal de Innovación.  
Suplente: la persona que ocupe la gerencia del Instituto Municipal de Innovación.

- Asesoría Jurídica: Miguel Alejandro Dot Ramis. Suplente: será suplido por la persona en quien delegue quien deberá tener atribuidas legal y reglamentariamente el asesoramiento jurídico del órgano de contratación.
- Intervención: Juan Cañellas Vich. Suplente: será suplido por la persona en quien delegue quien deberá tener atribuidas las funciones relativas al control económico presupuestario del órgano de contratación.
- Vocales:
  - Jaume Vadell Durán, responsable de nuevos desarrollos del Instituto Municipal de Innovación.
  - Salvador Gómez Montiel, responsable de sistemas del Instituto Municipal de Innovación.
- Miembros con competencia técnica:
  - José de Juan Sola, responsable de soporte técnico y seguridad TI del Instituto Municipal de Innovación.
  - Bartomeu Alorda Ladària, miembro de especial cualificación designado por la Universidad de las Islas Baleares. Suplente: Maribel Barceló Villanueva o Xavier Pons Pons.
  - Beatriz Salvà Garau, miembro de especial cualificación designado por el Consell de Mallorca. Suplente: Catalina Quetglas Bruno.
- Secretaria: la jefa del departamento de la Secretaría de la Junta de Gobierno Esther Rotger Sureda o el secretario adjunto y director de la Secretaria: Miquel Ballester Oliver. Suplente: el funcionario en que la Secretaria delegue.

Tal y como se estableció la Mesa ha sido asistida por asesores especialistas para la contratación con voz pero no voto.

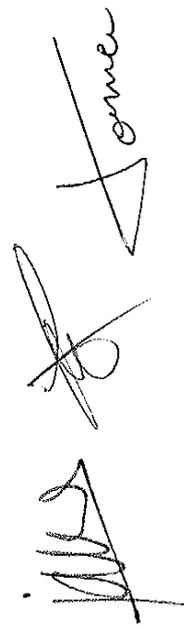
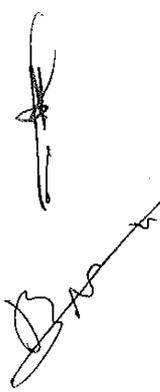
### 3.11 Eliminación de la garantía provisional

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.

### 3.12 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. Documentación contractual y cláusula general de contradicción

Los documentos que forman parte del procedimiento de licitación son los siguientes:

- El Contrato a ser formalizado para cada uno de los Lotes, según quede definido al término del Diálogo competitivo.
- La Solución Contractual Definitiva y sus anexos.
- 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 de Solución Contractual Definitiva.

#### 5. Presentación de ofertas

Tal y como queda recogido en el Documento Descriptivo del presente procedimiento, una vez finaliza la etapa de Diálogo y aprobada la Solución Contractual Definitiva las empresas presentaran sus ofertas conforme a los puntos que se detallan a continuación.

##### 5.3.1 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.

La oferta deberá estar basada en la presente Solución Contractual definitiva.

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.

##### 5.3.2 Forma de presentación de la oferta final

La oferta final se presentará en el lugar y plazo que se especifique en la invitación.

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.

Todas las ofertas finales se deberán presentar en catalán o en castellano, en papel impreso y en soporte informático. En caso de discrepancia entre los datos o información de ambos soportes prevalecerá la contenida en la documentación en papel impreso.

La oferta final estará formada por dos sobres, que deberán presentarse cerrados y firmados por el Licitador o persona 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 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 Contractual Definitiva. Los criterios de valoración de la oferta técnica se incluyen en el ANEXO I.
- 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 I. Esta oferta deberá ajustarse a lo indicado el presente documento de Solución Contractual Definitiva y para ello el Licitador deberá completar el ANEXO V y VI.

### 5.3.3 Contenido de la oferta Final

Las ofertas deberán estructurarse a partir del contenido del anexo correspondiente a cada Lote y teniendo en cuenta los criterios de valoración establecidos.

Las ofertas, excluidos los anexos y las páginas de separación, no podrán exceder de las 90 páginas. Todo lo que exceda de las 90 páginas no será valorado.

### 5.3.4 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 I 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 I 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.

### 5.3.5 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 I, los cuales se establecen en orden decreciente de importancia atribuida a los mismos.

Estos criterios de valoración se desarrollan en el ANEXO I 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 I 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 I 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.

### 5.3.6 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, 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.

*5.3.7 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).

#### 5.3.8 Adjudicación del Contrato

El Órgano de contratación adjudicará el Contrato dentro de los 5 días hábiles a la recepción de la documentación de apartado 6.3.7.

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.

#### 5.3.9 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.

## 6. Formalización: plazo y publicidad

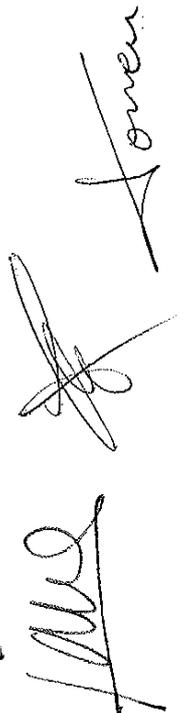
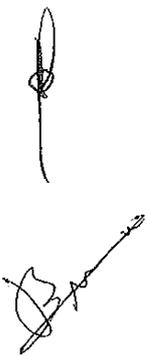
El Adjudicatario queda obligado a suscribir, dentro del plazo de treinta días hábiles a contar desde el siguiente al de la notificación de la adjudicación, el Documento de formalización del Contrato.

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.



## 7. Derechos y obligaciones de las partes

### 7.1 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 penalizaciones 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 cuantas 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.

### 7.2 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.

### 7.3 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.

#### 7.4 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.

#### 7.5 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.

#### 7.6 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.

## 8. Ejecución y programa de los trabajos

El Programa de los trabajos a realizar, se detalla en la parte específica de cada Lote (anexos II, III y IV).

## 9. 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 penalizaciones diarias en la proporción de 2 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato, o por las penalizaciones que se hayan establecido en los ANEXOS II, III y IV correspondientes a la parte técnica de cada Lote.

Cada vez que las penalizaciones 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 penalizaciones.

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.

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 penalizaciones 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 los ANEXOS II, III y IV correspondientes a la parte técnica de cada Lote (apartados de Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones).

En todo caso y aun atendiendo a las especificaciones realizadas en las partes específicas, en el supuesto 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 presente Documento de Solución Contractual Definitiva, 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 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 penalizaciones previstas en el presente Documento y sus ANEXOS II, III y IV correspondientes a la parte técnica de cada Lote (apartados de Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones).

Los ANEXOS II, III y IV correspondientes a la parte técnica de cada Lote (apartados de Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones, describen las penalizaciones 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.

## 10. 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.

## 11. Fin del contrato

### 11.1 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.

### 11.2 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.

### 11.3 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, 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.

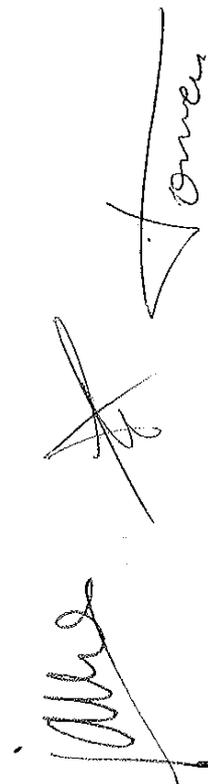
#### 11.4 Devolución o cancelación de la garantía definitiva

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. 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.

### 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 garantizará 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**Lote 1: Soporte al Centro de Atención a Usuarios y mantenimiento del puesto de trabajo.**• **Características del servicio prestado:** hasta 13 puntos

Se valorará la adecuación de las características técnicas y funcionales de la solución propuesta a las necesidades particulares del IMI expresadas en la parte específica del Lote 1, los planes de evolución tecnológicos para adaptar el servicio a las mejoras del mercado a lo largo de la vida del contrato y la adecuación del equipo de trabajo. Se desglosa en los siguientes puntos:

○ **Centro de Atención al Usuario:** hasta 2 puntos

La organización del servicio de CAU, la distribución de los niveles de soporte (primer y segundo nivel y presencial), el dimensionamiento y la distribución de los recursos asignados, la implantación del Portal web para el CAU, la gestión del conocimiento del CAU y la organización del apoyo y la administración del servicio.

○ **Microinformática:** hasta 1 punto

La organización del servicio de mantenimiento, la capacidad de sustitución de equipamiento, el sistema de control y reporting (inventario, garantías), el dimensionamiento y la distribución de los recursos asignados de soporte técnico especializado.

○ **Service Desk:** hasta 1 punto

La prestación de la solución propuesta para el servicio y el dimensionamiento de los recursos asignados y su coordinación con el equipo interno.

○ **Virtualización:** hasta 4 puntos

Se valorará la capacidad de adaptación de los servicios a las variaciones de la demanda, a la incorporación de nuevos ámbitos y la integración de nuevas funcionalidades a los servicios.

○ **Espacio compartido y de colaboración:** hasta 4 puntos

Las prestaciones del servicio de espacio de trabajo compartido y de colaboración, la capacidad de almacenamiento y compartición de documentos, la solución ofimática y de correo electrónico y la elaboración de guías específicas y la especificación por cada perfil

○ **Administración y gestión de licencias:** hasta 1 punto

Se valorará especialmente la devolución del control de la administración y gestión de las licencias y la coordinación con otros equipos/lotes para la optimización de los recursos.

○ **Seguridad TI y gestión de usuarios y permisos:** hasta 2 puntos

La capacidad de control y gestión del servicio, aseguramiento de los requisitos y niveles de seguridad solicitados, la gestión de usuarios y personas: Adecuación del sistema de gestión de identidades / perfiles que garantice la Identificación Única y que permita gestionar los perfiles asignados a cada identificador y el dimensionamiento de los recursos asignados.

**Lote 2: Mantenimiento correctivo y evolutivo de las aplicaciones y soluciones de negocio**• **Migración de Localweb:** hasta 5 puntos○ **Calidad técnica de la solución propuesta para el gestor de contenidos:** hasta 2,5 puntos○ **Calidad técnica de la solución propuesta para la migración:** hasta 2,5 puntos• **Migración del host:** hasta 10 puntos

Si los datos migrados son accesibles en lectura desde estándares SQL: 2 puntos (se aplicará a los datos manejados por las aplicaciones a migrar que en el entorno actual formen parte de la base de datos ADABAS y de las tablas VSAM. No se aplicará a los datos históricos)

**Si los datos migrados son accesibles y actualizables des de estándares SQL –instrucciones insert, update y delete- : 3 puntos.** (se aplicará a los datos manejados por las aplicaciones a migrar que en el entorno actual formen parte de la base de datos ADABAS y de las tablas VSAM. No se aplicará a los datos históricos)

**Si el lenguaje de programación destino es único, es decir, tanto los programas Natural como los programas Cobol, convergen en el mismo lenguaje de programación destino: 2,5 puntos**

**Si el destino de los datos migrados es único: 2.5 puntos** (se aplicará a los datos manejados por las aplicaciones a migrar que en el entorno actual formen parte de la base de datos ADABAS y de las tablas VSAM. No se aplicará a los datos históricos)

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

- **Arquitectura global establecida en la propuesta: hasta 5 puntos**

Se considerarán en esta sección de puntuación todas las características y mejoras al respecto del apartado 5 del documento relativo al Lote 3, referidas a:

- Disponibilidad: redundancias que aseguren el funcionamiento de la infraestructura
- Seguridad: elementos y sistemas que aseguren el cumplimiento de normativas y la seguridad lógica de la información
- Capacidad y rendimiento: flexibilidad, escalabilidad e IOPS de la solución, realizando adaptación del tratamiento de datos según su uso
- Soluciones tecnológicas utilizadas: uso de soluciones tecnológicas tales como herramientas hiperconvergentes
- Adaptación de soluciones actuales a entornos PaaS: propuesta de adaptación de los entornos existentes al inicio del contrato a soluciones basadas en PaaS
- Orquestación de contenedores: Uso de tecnologías basadas en contenedores y orquestadores que permitan el despliegue y los ajustes de escala de manera automatizada

- **Gestión del entorno: hasta 5 puntos**

Se considerarán en esta sección de puntuación todas las características y mejoras al respecto de los apartados 5.5 (Herramienta de gestión), 5.7 (Implantación y gestión de una herramienta CMDB), 6.1 (Gestión de servicios TI, infraestructura y software base), 6.2 (Gestión de activos, soporte especializado y renovación tecnológica) y 6.3 (Operación y monitorización de los sistemas) del documento relativo al Lote 3, referidas a:

- Integración y optimización de los elementos gestionables: minimización de la cantidad de elementos software y hardware de la infraestructura que deben ser administrados y gestionados, sin merma en el servicio, SLAs, disponibilidad, etc.
- Reducción de sistemas de gestión: Minimización e integración de consolas y sistemas de gestión de la solución global aportada
- Homogeneización de elementos: simplificación y reducción de la cantidad de tecnologías y fabricantes a gestionar
- Monitorización: aportación de solución de monitorización completa y personalizable, con capacidad de integración con las herramientas de alertas y *ticketing* ya existentes en IMI
- CMDB: aportación de solución de CMDB completa y personalizable, que permita tener un conocimiento exhaustivo de todo lo concerniente a la entorno (dispositivos de computación, almacenamientos, comunicaciones, aplicativos existentes, dependencias entre éstos, redes existentes, ...)

- **Integración con nube pública: hasta 5 puntos**

Se considerarán en esta sección de puntuación todas las características y mejoras al respecto del apartado 5 del documento relativo al Lote 3, referidas a:

- Gestión centralizada: capacidad de gestión de la nube pública desde las mismas consolas de gestión del entorno CPD de IMI
- Réplica y escalabilidad: Herramientas de copia de seguridad y réplica, así como la capacidad de migración de servicios y ampliación de recursos mediante el uso de recursos en la nube pública

**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

Para el Lote 1 y el Lote 2 los puntos se otorgarán en función de la siguiente fórmula:

$C_i = P * ((OL - O_i) / (OL - OB))$  donde:

- $C_i$ , 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 40 puntos.
- $O_i$ , 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 en función del Lote correspondiente.

- **Ampliación del horario presencial:** 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 interna:** hasta 3 puntos

Para cada uno de los lotes que forman parte de la presente licitación, se exige un mínimo de 150 horas anuales destinadas a la formación interna del IMI. Se valorará la mejora en el número de horas totales destinadas a formación.

**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 los anexos correspondientes a cada uno de los lotes. Se valorará:

- Ampliación de un mes: 1 punto
- Ampliación de dos meses o superior: 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*

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

- **Plan de control de calidad y mejora continua:** hasta 2 puntos

Se valorará la frecuencia en la que se realicen las llamadas para la evaluación del servicio del CAU sobre una muestra de las atendidas:

- Frecuencia de llamadas diaria: 2 puntos
- Frecuencia de llamadas semanal: 1 punto
- Frecuencia de llamadas quincenal: 0 puntos

- **Reducción de la Due Diligence:** hasta 3 puntos

Se valorará la mejora en la reducción del tiempo establecido para la realización de la fase de due diligence. Debido a la relación directa que hay entre las tareas de este lote y el servicio directo al usuario se considera de vital importancia acortar los tiempos de transición entre proveedores, por lo que se ha decidido acortar los tiempos de las diferentes fases del traspaso del servicio; due diligence y transición. Por tanto, la relación de puntuación en función de la duración de la due diligence será:

- Due Diligence de 3 meses: 0 puntos
- Due Diligence de 2,5 meses: 1 punto
- Due Diligence de 2 meses: 2 puntos
- Due Diligence de 1,5 meses: 3 puntos

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

- **Duración de la migración del Host:**

- 17 o más meses: ningún punto
- 16 meses: 1 punto
- 15 meses: 2 puntos
- 14 meses: 3 puntos
- 13 meses: 4 puntos
- 12 o menos meses: 5 puntos

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

- **Reducción de los RTOs :** Hasta 3 puntos
  - **Tiempo igual o superior a 10 minutos e inferiores a 15 minutos:** 0'25 puntos
  - **Tiempo igual o superior a 5 minutos e inferiores a 10 minutos:** 0'75 puntos
  - **Tiempo igual o superior a 1 minutos e inferiores a 5 minutos:** 1'5 puntos
  - **Tiempo inferiores a 1 minuto:** 3 puntos
- **Ampliación del ancho de banda:** hasta 1 punto
  - **De la conexión del CPD al *cloud* público:** hasta 0'5 puntos, en saltos de 0'1 por cada 100 Mbps adicionales a los exigidos
  - **De la conexión del CPD a Internet:** hasta 0'5 puntos, en saltos de 0'1 por cada 100 Mbps adicionales a los exigidos
- **Modo de licenciamiento y tipo de licencias de software y/o sistemas operativos que autorice el uso de licencias al mismo tiempo en *cloud* público y CPD local, que permita un ahorro de costes para la Administración:** 1 punto

**Valor anormalmente bajo o desproporcionado:**

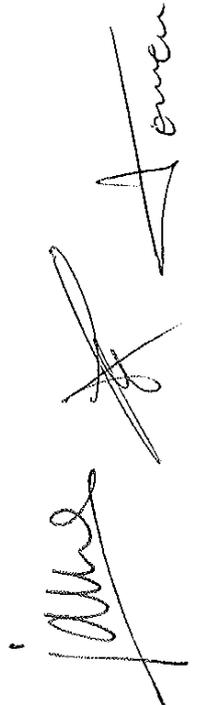
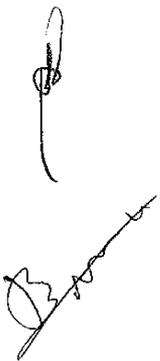
Se considerarán, en principio, desproporcionadas o temerarias las ofertas que sean inferiores al presupuesto base de licitación en más de 25 unidades porcentuales.

**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%.

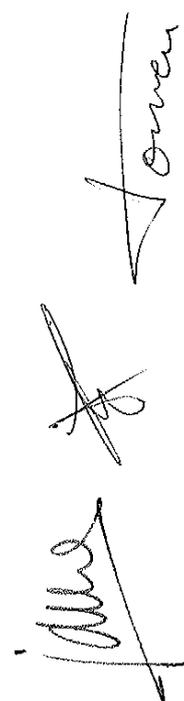
2º Plan o programa de reciclaje o reutilización de los equipos informáticos.



## ANEXO II. Lote 1 - Soporte al Centro de Atención a Usuarios y mantenimiento del puesto de trabajo

### Índice

1. Introducción.....	40
2. Resultados de las sesiones de Diálogo Competitivo.....	40
3. Objeto del Lote 1 .....	41
4. Situación actual .....	42
4.1 Equipamiento objeto del servicio actual .....	43
4.2 Volumetrías actuales .....	44
4.3 Licencias en la actualidad .....	51
4.4 Equipo de trabajo actual.....	52
5. Condiciones generales de la prestación del servicio .....	53
5.1 Duración del contrato.....	53
5.2 Localización de la prestación de los servicios y recursos necesarios .....	53
5.3 Coordinación con otros equipos.....	53
5.3.1 Relación con el Lote 2 de mantenimiento correctivo y evolutivo de las aplicaciones y soluciones de negocio y el área responsable .....	54
5.3.2 Relación entre lotes.....	54
5.4 Equipo de trabajo .....	54
5.5 Control de calidad y mejora continua .....	55
5.6 Acuerdos del IMI con fabricantes .....	55
5.7 Mantenimiento de versiones soportadas.....	55
5.8 Herramientas de gestión del servicio .....	55
5.9 Transferencia tecnológica.....	56
6. Actividades previas .....	56
6.1 Caracterización de usuarios y espacios físicos .....	57
6.1.1 Tipos de usuarios .....	57
6.1.2 Niveles de servicio requeridos.....	57
6.1.3 Tipos de espacio o centro de trabajo .....	58
7. Requisitos del Lote 1.....	58
7.1 Centro de Atención al Usuario.....	59
7.1.1 Recepción de llamadas y primer nivel de soporte.....	60
7.1.2 Registro de incidencias y peticiones de servicio.....	61
7.1.3 Escalado funcional .....	62



7.1.4 Soporte técnico in-situ.....	62
7.1.5 Seguimiento de peticiones e incidencias.....	63
7.1.5 Información al usuario.....	63
7.1.6 Portal web para el CAU.....	63
7.1.7 Actuaciones a demanda por parte del IMI.....	63
7.1.8 Detección de problemas y riesgos y escalado jerárquico.....	63
7.1.9 Gestión del conocimiento del CAU.....	64
7.2 Microinformática.....	64
7.2.1 Mantenimiento hardware.....	64
7.2.2 Stock para sustitución temporal o préstamo de equipos.....	65
7.2.3 Mantenimiento software.....	65
7.2.4 Elaboración de maquetas y clonación de equipos.....	66
7.2.5 Gestión de las garantías.....	66
7.2.6 Gestión de inventario.....	67
7.2.7 Gestión de la retirada de los equipos funcionalmente obsoletos.....	67
7.2.8 Gestión del suministro de nuevos equipos.....	67
7.2.9 Mantenimiento preventivo.....	68
7.2.10 Actuaciones a demanda.....	68
7.2.11 Soporte técnico especializado.....	69
7.2.12 Soporte local 24x7.....	69
7.3 Service Desk.....	69
7.4 Virtualización.....	69
7.5 Espacio compartido y de colaboración y suite ofimática en la nube.....	70
7.6 Adquisición y gestión de licencias.....	72
7.7 Requisitos de seguridad y gestión de usuarios y permisos.....	72
7.7.1 Confidencialidad.....	73
8. Gestión del cambio.....	73
8.1 Plan de comunicación.....	73
8.2 Plan de gestión del conocimiento.....	74
8.3 Plan de Formación a usuarios finales y a personal del IMI.....	74
9. Fases del servicio.....	75
9.1 Due Diligence.....	75
9.2 Fase de Transición del servicio.....	76

9.2.1 Hitos principales de la transición.....	76
9.2.2 Plan de asunción del control integral de los servicios.....	76
9.2.3 Transferencia de los servicios.....	76
9.2.4 Garantía del servicio durante la transición.....	77
9.2.5 Resolución del acuerdo con el proveedor saliente .....	77
9.3 Fase de desarrollo del proyecto .....	77
9.4 Fase de devolución del servicio .....	77
10. Modelo económico y de facturación.....	78
11. Acuerdos de Nivel de Servicios.....	79
11.1 Definición de conceptos .....	79
11.1.1 Acuerdo de Nivel de Servicio, ANS .....	79
11.1.2 Modelo de Priorización.....	79
11.2 Niveles de servicio mínimos .....	80
11.3 ANS para el CAU .....	80
11.3.1 Indicadores adicionales .....	81
11.4 ANS para microinformática .....	82
11.4.1 Indicadores adicionales .....	83
11.5 ANS de nivel de contrato.....	84
12. Penalizaciones .....	84

## 1. Introducción

Este Lote propone un nuevo modelo a fin de consolidar el soporte al Centro de Atención a Usuarios y mantenimiento del puesto de trabajo.

El presente ANEXO II del Documento de Solución Contractual Definitiva 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 de la parte de microinformática, y por ende marcar el conjunto de requisitos globales y en detalle, que el proveedor del servicio deberá ejecutar, como mínimo requerido, a lo largo del ciclo de vida del proyecto.

### 1.1 Comité técnico de seguimiento

Para la toma de decisiones técnicas que afecten al desarrollo del contrato relativo al lote 1, existirá el llamado Comité técnico de seguimiento, que estará formado por el responsable del lote 1 y el personal técnico del IMI que éste pueda designar para cada caso concreto.

## 2. Resultados de las sesiones de Diálogo Competitivo

Tal y como se desarrolla en este ANEXO II, el IMI pretende con el presente Lote contratar los servicios de soporte para el Área de Soporte Técnico del Servicio y Seguridad TI (en adelante Área de Soporte), 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.

En el Documento Descriptivo publicado para desarrollo del presente contrato se establecía que *“El IMI realizó una reflexión interna a fin de conocer el estado de sus sistemas, así como deberían ser mantenidos y evolucionados en los próximos años para poder dar cumplimiento a las necesidades informáticas del Ayuntamiento de Palma, a las que deberán dar respuesta las nuevas licitaciones. 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.”*

En este sentido, y con el objetivo de escoger la solución que mejor diera respuesta a las necesidades actuales, el Ayuntamiento decidió elevar a Diálogo competitivo una serie de aspectos técnicos/funcionales que le ayudaran a determinar el alcance final del servicio a prestar. Los aspectos concretos del Lote 1 que se sometieron a Diálogo fueron:

- Plan de modernización de la microinformática
- Estrategia de programas informáticos básicos
- Herramienta CMDB

En atención a lo expuesto y a resultados del Diálogo Competitivo mantenido con los candidatos seleccionados, la solución final en relación con el soporte al Centro de Atención a Usuarios y mantenimiento del puesto de trabajo, que constituye el objeto del presente contrato, se detallan en los siguientes apartados de este Documento de Solución Contractual Definitiva.

Para el Soporte al Centro de Atención a Usuarios y mantenimiento del puesto de trabajo se ha definido la solución siguiente:

- En relación a la estrategia de programas informáticos básicos se apuesta por la implementación de la solución de ofimática y correo en la nube.

- En relación al plan de modernización de la microinformática se apuesta por la implantación de la solución de virtualización de puesto de trabajo.
- Para todo lo cual, el órgano de contratación solicitará al Adjudicatario del Lote un plan de gestión del cambio que avale la implantación de todo lo anterior con garantías suficientes para mantener una correcta prestación del servicio.

Los factores determinantes que motivan la solución final son:

- Las sesiones e interacciones mantenidas con los candidatos han reforzado las soluciones anteriormente descritas.
- La solución establecida de programas informáticos básicos aumentará la eficiencia y calidad del servicio, permite reducir espacio y asegura establecer herramientas de seguridad del entorno.
- La solución establecida de modernización de la microinformática permitirá reducir costes y facilitar la convivencia entre tecnologías antiguas y nuevas, gracias a la virtualización.

### 3. Objeto del Lote 1

El objeto del presente Lote es el soporte al Centro de Atención a Usuarios y mantenimiento del puesto de trabajo.

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.

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 la 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.

Entre los objetivos perseguidos por la presente licitación, cabe destacar tres fundamentales:

- A. Recuperar por parte del IMI el control de la informática municipal, adquiriendo los técnicos del IMI los conocimientos necesarios para ello, será responsabilidad del Adjudicatario de este Lote hacer todo lo necesario para que ello se consiga a lo largo del Contrato, poniendo un esfuerzo importante al inicio del mismo.
- B. Garantizar el control de calidad y mejora continua además de una correcta comunicación, gestión del conocimiento, gestión del cambio y formación a todos los usuarios del entorno, tanto técnicos como usuarios finales.
- C. Facilitar las herramientas y conocimientos necesarios a los técnicos del CAU así como reforzará con el personal propio necesario a las diferentes áreas de soporte.

En concreto, el objeto del Lote 1 comprende los siguientes bloques de servicios:

1. Centro de Atención al Usuario (en adelante, CAU): 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 tanto del Lote 2 como del Lote 3.
2. Microinformática: actualización del sistema operativo de los puestos de trabajo, mantenimiento del parque informático actual, etc.
3. Service desk: maquetación de pc, actualización de software, antivirus, etc.
4. Virtualización de los puestos de trabajo y virtualización de las aplicaciones: que permita ejecutar desde un entorno totalmente actualizado aplicaciones y utilidades que requieran un sistema Operativo, suite ofimática, programas o utilidades más antiguas. Este proceso de

virtualización podría alcanzar hasta el 100% del parque informático municipal. También el Adjudicatario deberá proporcionar el software necesario para que las estaciones de trabajo actuales se puedan conectar al entorno virtualizado convirtiéndolas en estaciones Thin si fuera necesario.

5. Equipo compartido y de colaboración y suite ofimática en la nube.
6. 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.
7. Seguridad TI y gestión de usuarios y permisos: garantizar, apoyando a los técnicos del IMI, la seguridad del entorno informático, implementando las utilidades necesarias como antivirus controles de acceso web etc. realizando las auditorias y controles necesarios. También deberá realizar las tareas requeridas para el correcto cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos y de la información (LOPD, RGPD, ENS) y la actualización y control de los usuarios del entorno municipal y su D.A.

No forma parte del alcance de este Lote:

1. Facilitar estaciones ni periféricos para los diferentes puestos de trabajo.
2. Proporcionar impresoras tanto locales como en red.

#### 4. Situación actual

Los servicios objeto del Lote 1 son responsabilidad del Área de Soporte y 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. Este servicio se presta de forma compartida entre el Área de soporte y el actual proveedor externo.
    - Primer nivel del CAU: para la 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.
    - Segundo nivel del CAU específico: para la resolución de incidencias relacionadas con la microinformática.
    - Nivel especializado: 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, Terceros y Access y la propia Área de soporte.

- 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 e impresoras.
- 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 / RGPD, 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 actual

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

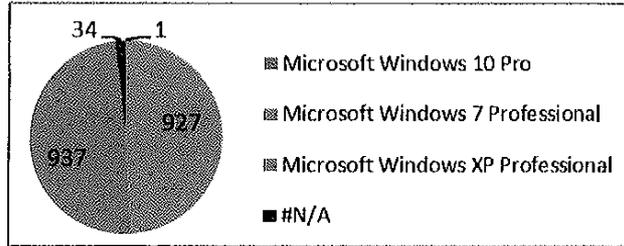
- Impresoras de tarjetas (tarjeta ciudadana, tarjetas para la firma electrónica, etc.)
- Escáneres (planos, de documentos, etc.)
- Plotters y tabletas digitalizadoras

#### 4.2 Volumetrías actuales

El IMI ha extraído una serie de indicadores que presentan las volumetrías del servicio en la actualidad.

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

Sistemas operativos	
Sistema Operativo	Total
Microsoft Windows 10 Pro	1
Microsoft Windows 7 Professional	927
Microsoft Windows XP Professional	937
Otros	34
<b>Total general</b>	<b>1899</b>



Modelos de equipo instalados	
Modelo	Total
775i945GZ	1
A2K86ET	1
Aspire 5610	1
Compaq EVO	1
DSDT	1
DSDT_PRJ	8
EJ215AA-ABE w5230.es	1
Evo D310	2
Evo D510 CMT	1
Evo D510 SFF	6
G41MT-S2PT	4
HP 250 G2 Notebook PC	2
HP 250 G3 Notebook PC	2
HP Compaq 6000 Pro MT PC	2
HP Compaq 6000 Pro SFF PC	45
HP Compaq 6200 Pro SFF PC	4
HP Compaq 6710s (GB880ET#ABE)	1
HP Compaq 6720s	1
HP Compaq 6730b (KU442ET#ABE)	1

*[Handwritten signature]*

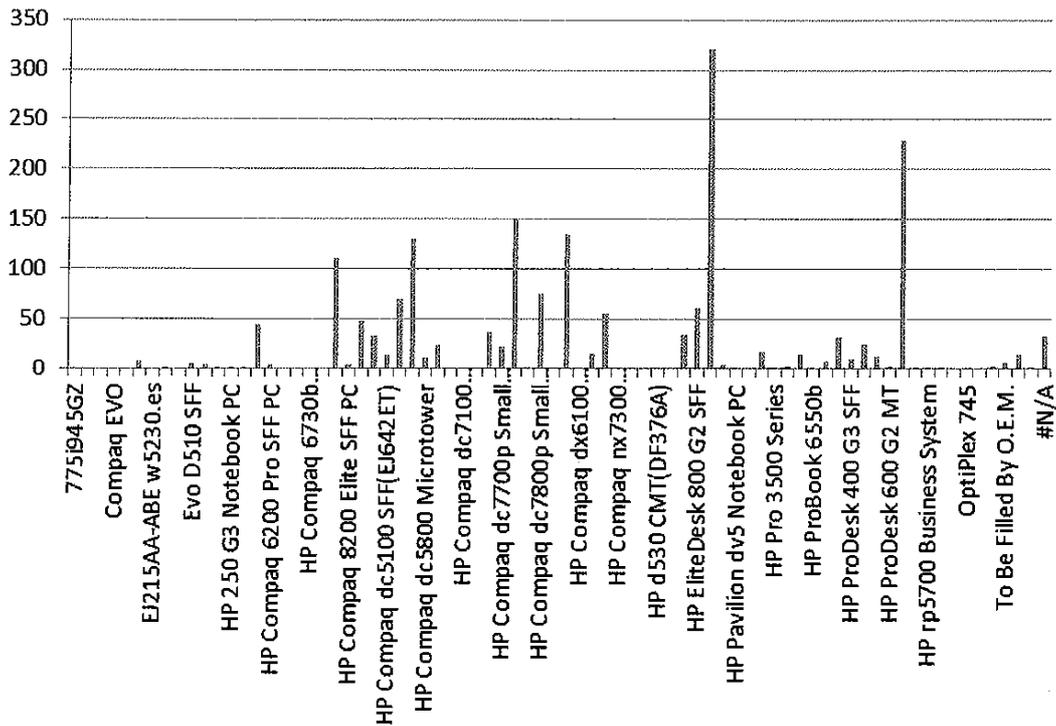
*[Handwritten signature]*

HP Compaq 6730b (NB032ET#ABE)	1
HP Compaq 8100 Elite SFF PC	111
HP Compaq 8200 Elite SFF PC	4
HP Compaq dc5100 MT(EC954ET)	49
HP Compaq dc5100 MT(PW195ET)	34
HP Compaq dc5100 SFF(EJ642ET)	14
HP Compaq dc5700 Microtower	71
HP Compaq dc5700 Small Form Factor	130
HP Compaq dc5800 Microtower	12
HP Compaq dc5800 Small Form Factor	24
HP Compaq dc7100 SFF(PE221ET)	1
HP Compaq dc7100 USDT(PL104ET)	1
HP Compaq dc7600 Convertible Minitower	1
HP Compaq dc7700 Small Form Factor	37
HP Compaq dc7700p Small Form Factor	23
HP Compaq dc7800 Small Form Factor	151
HP Compaq dc7800 Ultra-slim Desktop	2
HP Compaq dc7800p Small Form Factor	75
HP Compaq dc7900 Convertible Minitower	2
HP Compaq dc7900 Small Form Factor	135
HP Compaq dx6100 MT(PD743ET)	1
HP Compaq dx6100 MT(PE280ET)	16
HP Compaq Elite 8300 SFF	56
HP Compaq nx7300 (RU459ET#ABE)	1
HP d330 DT(DC580AV)	2
HP d330 uT(DZ006T)	1
HP d530 CMT(DF376A)	1
HP EliteBook 2540p	2
HP EliteDesk 800 G1 SFF	35
HP EliteDesk 800 G2 SFF	62
HP EliteDesk 800 G3 DM 65W	321
HP EliteDesk 800 G3 SFF	5
HP Pavilion dv5 Notebook PC	1
HP Pro 3010 Microtower PC	1
HP Pro 3300 Series SFF	18
HP Pro 3500 Series	2
HP ProBook 430 G1	3

*Handwritten mark*

*Handwritten signature*

HP ProBook 650 G2	15
HP ProBook 6550b	1
HP ProDesk 400 G1 SFF	8
HP ProDesk 400 G3 MT	32
HP ProDesk 400 G3 SFF	11
HP ProDesk 600 G1 SFF	25
HP ProDesk 600 G1 TWR	13
HP ProDesk 600 G2 MT	3
HP ProDesk 600 G2 SFF	229
HP ProDesk 600 G3 DM	2
HP rp5700 Business System	2
HP Z440 Workstation	2
JOF13EA#ABE	1
OptiPlex 745	1
OptiPlex 9020	1
Precision T7610	3
To Be Filled By O.E.M.	7
TTL TEKNOPRO	16
WC839AA-ABE CQ5305ES	2
Otros	34
<b>Total general</b>	<b>1899</b>



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*

Buzones de correo	
Cuentas	2.500
Listas de distribución	150
Información almacenada	250 GB

Actividad del CAU (Media mensual durante el 2017)	
Llamadas procesadas	1.500
Tiempo medio de respuesta	7 minutos
Tiempo medio de espera hasta ser atendida la llamada	7 segundos

Impresoras en el entorno municipal			
Local		Red	
Nombre del controlador de impresora	Cantidad	Nombre del controlador de impresora	Cantidad
HP Deskjet 6940 series	117	HP LaserJet P2050 Series PCL6	42
HP Officejet Pro 8100	110	hp LaserJet 1320 PCL 6	35
HP Deskjet 5900 Series	39	HP LaserJet P2015 Series PCL 6	32
HP Officejet Pro 8000 A809 Series	35	HP Universal Printing PCL 6	32
HP Universal Printing PCL 6	26	HP LaserJet 400 M401 PCL 6	18
EPSON TM-T88IV Receipt3	16	HP Officejet Pro 8100	18
hp deskjet 5600 series (HPA)	14	hp LaserJet 1320 PCL 5e	10
hp LaserJet 1320 PCL 6	13	HP Deskjet 6940 series	8
HP LaserJet P2015 Series PCL 6	12	HP Officejet Pro 8000 A809 Series	8
HP LaserJet P2050 Series PCL6	11	HP LaserJet 4100 Series PCL	7
HP Officejet 6500 E710a-f	10	HP Color LaserJet 4650 PCL 6	5
HP OfficeJet Pro 8210 PCL 6	10	HP LaserJet 2200 Series PCL	5
HP Universal Printing PCL 5	9	HP LaserJet 500 color M551 PCL6	5
HP Designjet T610 44in HPGL2	8	HP LaserJet P2015 Series PCL 5e	5
hp deskjet 845c	8	HP Color LaserJet 3500	4
HP LaserJet 400 M401 PCL 6	8	HP Color LaserJet CP2020 Series PCL 6	4
EPSON TM-T88IV ReceiptE4	7	HP LaserJet 2300 Series PCL 6	4
EPSON TM-T88V ReceiptE4	7	HP Color LaserJet 2600n	3
HP Deskjet D4200 series	7	HP LaserJet 4100 PCL 6	3
HP DeskJet 840C/841C/842C/843C	6	HP LaserJet 4200 PCL 6	3
HP Officejet Pro 6230	6	EPSON WF-2010 Series	2
HP OfficeJet Pro 8210 PCL.6	6	HP Color LaserJet 1500	2

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

EPSON TM-T88V Receipt5	5	HP Color LaserJet 3800 PCL 6	2
HP Deskjet 2050 J510 series	5	HP Color LaserJet CP1510 Series PCL 6	2
HP Deskjet 2540 series	5	HP Color LaserJet CP3505 PCL 6	2
HP Deskjet 3900 Series	5	HP Color LaserJet CP3525 PCL 6	2
HP LaserJet 1020	5	HP Designjet 500 24 by HP	2
Boca BIDI FGL 26/46 200 DPI	4	HP Designjet T610 44in HPGL2	2
HP Deskjet F2400 series	4	HP Deskjet 5900 Series	2
HP ENVY 4520 series	4	HP LaserJet 2100 PCL6	2
HP LaserJet P2035	4	HP LaserJet 700 color MFP M775 PCL 6	2
HP Officejet 6000 E609a Series	4	HP LaserJet P2015 PCL6	2
HP Photosmart C4600 series	4	HP LaserJet P3010 Series PCL 6	2
HP Deskjet 1000 J110 series	3	HP Officejet K7100 Series	2
HP Deskjet 3840 Series (LiDiL)	3	Brother DCP-9055CDN Printer	1
hp deskjet 5600 series	3	Brother DCP-J562DW Printer	1
hp LaserJet 1015	3	Brother PCL5e Driver	1
hp LaserJet 1320 PCL 5	3	Epson Stylus COLOR 3000 ESC/P 2	1
HP LaserJet 500 color M551 PCL6	3	EPSON TM-T88IV Receipt3	1
HP Officejet 6100	3	HP 2500C Series	1
HP Photosmart C4200 series	3	hp color LaserJet 2550 PCL 6	1
HP Universal Printing PCL 6 (v5.5.0)	3	HP Color LaserJet 4500	1
HP Universal Printing PCL 6 (v6.2.1)	3	HP Color LaserJet 5500 PCL 6	1
Samsung ML-1660 Series	3	HP Color LaserJet 5550 PCL 5c	1
EPSON Stylus Photo 2100	2	HP Color LaserJet CP3505 PCL 5c	1
EPSON TM-T20 ReceiptE4	2	HP Color LaserJet Pro MFP M176 PCLmS	1
EPSON WF-2010 Series	2	HP DesignJet 500 42 by HP	1
HP A799 CD1 Nocut	2	HP Designjet 800 42 by HP	1
HP Designjet T1200 HPGL2	2	HP Designjet T1100 44in HPGL2	1
HP Deskjet 1280 series	2	HP Designjet T770 24in HPGL2	1
HP Deskjet 2510 series	2	hp deskjet 5100 series	1
HP Deskjet 3050A J611 series	2	hp deskjet 5550 series	1
hp deskjet 3600 series	2	HP Deskjet 6500 Series	1
HP Deskjet 3840 Series	2	HP Deskjet 6940 series BT	1
HP Deskjet 6940 series BT	2	HP DeskJet 880C	1
HP DeskJet 880C	2	HP Deskjet 9800 Series	1

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*

HP DeskJet 895Cse	2	HP LaserJet 1200 Series PCL 6	1
HP DeskJet 930C/932C/935C	2	hp LaserJet 1300 PCL 6	1
HP Deskjet 9800 Printer	2	HP LaserJet 2200 Series PCL 6	1
HP Deskjet D2500 series	2	HP LaserJet 2420 PCL 6	1
HP LaserJet 1160	2	HP LaserJet 4000 Series PCL 6	1
HP LaserJet 1200 Series PCL	2	HP LaserJet 4000 Serles PCL6	1
HP LaserJet 1200 Series PCL 6	2	HP LaserJet 4050 Series PCL	1
HP LaserJet Professional P 1102w	2	HP LaserJet 4050 Series PCL 5e	1
HP Officejet Pro 251dw Printer PCL 6	2	HP LaserJet 4050 Series PCL 6	1
HP Officejet Pro K8600 Series	2	HP LaserJet 4050 Series PCL6	1
HP Photosmart C3100 series	2	HP LaserJet 4200/4300 PCL6	1
HP Photosmart C4400 series	2	HP LaserJet 5	1
HP Photosmart D7300 series	2	HP LaserJet 5100 PCL 6	1
HP Universal Printing PCL 5 (v6.1.0)	2	HP LaserJet M1522 MFP Series PCL 6	1
Kyocera FS-C8020MFP KX	2	HP LaserJet P3005 PCL 6	1
Samsung Universal Print Driver 2	2	HP LaserJet P4010_P4510 Series PCL 6	1
Brother DCP-J562DW Printer	1	HP LaserJet Professional CP1520 Series PCL 6	1
Brother HL-L2340D series	1	HP Officejet Pro 251dw Printer PCL 6	1
Datecs DPP-350	1	HP OfficeJet Pro 8210 PCL.6	1
EPSON BX300F Series	1	hp psc 1310 series	1
Epson ESC/P Standard 3	1	HP Universal Printing PCL 5	1
Epson ESC/P-R	1	HP Universal Printing PCL 5 (v6.1.0)	1
EPSON Stylus C66 Series	1	<b>Total</b>	<b>323</b>
EPSON Stylus C86 Series	1		
Epson Stylus D68 Series (M)	1		
Epson Stylus Photo R320 (M)	1		
EPSON Stylus Photo R320 Series	1		
EPSON Stylus Photo RX520 Series	1		
hp business inkjet 1100 series	1		
HP Color LaserJet CP1510 Series PCL 6	1		
HP Color LaserJet CP2020 Series PCL 6	1		
HP Color LaserJet CP5220 Series PCL 6	1		
HP Color LaserJet Pro MFP M176 PCLmS	1		
HP Designjet 500PS 24 by HP	1		
HP Designjet T1100 44in HPGL2	1		

23

*Handwritten signature and scribbles*

HP DesignJet T1100ps 44in PS3	1
HP DesignJet T120	1
HP DesignJet T770 44in HPGL2	1
HP Deskjet 1050 J410 series	1
HP Deskjet 1280	1
HP Deskjet 1510 series	1
HP Deskjet 3050 J610 series	1
HP Deskjet 3070 B611 series	1
hp deskjet 5100 series	1
hp deskjet 5550 series	1
hp deskjet 6122 series	1
hp deskjet 6127 series	1
HP Deskjet 6500 Series	1
hp deskjet 940c	1
HP DeskJet 970Cse	1
HP DeskJet 970Cxi	1
HP Deskjet 9800 Series	1
hp deskjet 990c	1
HP Deskjet D1300 series	1
HP Deskjet D2600 series	1
HP Deskjet F2200 series	1
HP Deskjet F300 Series	1
HP ENVY 4500 series	1
hp LaserJet 1012	1
HP LaserJet 1015 PCL 5e	1
HP LaserJet 1018	1
HP LaserJet 1200 Series PCL 5	1
hp LaserJet 1300 PCL 6	1
HP LaserJet 2300 Series PCL 5e	1
HP LaserJet 2300 Series PCL 6	1
HP LaserJet 2300 Series PS	1
HP LaserJet 2300L PCL 6	1
HP LaserJet 2420 PCL 5e	1
HP LaserJet 3050 Series PCL 6	1
HP LaserJet P1006	1
HP LaserJet P1009	1
HP LaserJet P1505n	1

*Handwritten mark*

*Handwritten signature*

HP LaserJet P2015 PCL6	1
HP LaserJet P2015 Series PCL 5e	1
HP Officejet 2620 series	1
HP OfficeJet 3830 series	1
HP Officejet 7110 series	1
HP Officejet 7200 series	1
HP Officejet 7200 series fax	1
HP Officejet K7100 series	1
HP Officejet Pro 8000 Enterprise A811a PCL 6	1
HP Officejet Pro 8500 A909a Series	1
HP Officejet Pro 8500 A909a Series fax	1
HP Officejet Pro K5400 Series	1
HP Photosmart 3200 series	1
hp photosmart 7550 series	1
HP Photosmart B010 series	1
HP Photosmart C5200 series	1
HP Photosmart C6300 series	1
HP Photosmart D7100 series	1
HP Photosmart Plus B210 series	1
HP Photosmart Pro B8300 series	1
hp psc 2100 series	1
HP PSC 2350 series	1
Kyocera FS-1118MFP KX	1
Lexmark 5600-6600 Series	1
OKI C5600	1
OKI MC342(PCL6)	1
Samsung C48x Series	1
Samsung ML-1640 Series	1
Samsung ML-2160 Series	1
<b>Total</b>	<b>708</b>

### 4.3 Licencias en la actualidad

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 Adjudicatario del Lote 1, la construcción de un inventario en el que se permita identificar las licencias necesarias para la prestación del servicio objeto de este Lote 1. El Adjudicatario deberá provisionar aquellas que se requieran para el servicio siempre y cuando el IMI no las haya facilitado con anterioridad, ello 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.
WEBSense	WEBSense 7.5.0 FILTER	1760
WEBSense	WEBSense REPORTER	1

Servicios microinformática		
Proveedor	Nombre del Producto	Nº. Us/Ud.
MCAFFe	VIRUSCAN ENTERPRISE + ANTISPYWARE 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
MICROSOFT	EXCHGsvRENT 2013 OLP NL GOV	1
MICROSOFT	WINSVRCAL 2012 OLP NL GOV DVCCAL	269
MICROSOFT	CONFIG MGR CLIENT MGMT LIC GOL/NL LICs/SOFTw ASS PK 1 LICs (WIN-32)	291
MICROSOFT	PRJCTPRO 2013 OLP NL GOV W1PRJCTSVRCAL	3
MICROSOFT	SYSTRSTD LICsAPK OLP NL GOV 2PROCQLFD	1
MICROSOFT	VISIOPRO 2013 OLP NL GOV	23
MICROSOFT	VISIOSTD 2013 OLP NL GOV	1
MICROSOFT	SQLCAL 2012 OLP NL GOV DVCCAL	20
MICROSOFT	OFFICEPROPLUS 2013 OLP NL GOV	445
MICROSOFT	WINRMTDSKTPSRVCSCAL 2012 OLP NL GOV DVCC	950

#### 4.4 Equipo de trabajo actual

El equipo de trabajo actualmente existente se encuentra compartido entre personal propio del IMI y del proveedor externo:

- Soporte técnico: 9 personas prestando este servicio, de entre las cuales 3 son del proveedor actual
- Coordinación: 2 personas prestando el servicio del proveedor actual
- Field Service: 2 personas prestando el servicio del proveedor actual
- On site: 2 personas prestando el servicio del IMI
- Gestión de usuarios: 1 personas prestando el servicio del IMI

- Otros servicios: 3 personas prestando el servicio del IMI

## 5. Condiciones generales de la prestación del servicio

El Adjudicatario del Lote 1 deberá tener en cuenta el conjunto de fases del proyecto tal y como vienen descritas en el apartado 9 de este documento.

Serán responsabilidad del Adjudicatario del Lote 1 los servicios descritos en el presente documento, los cuales deberá llevar a cabo siguiendo los procesos correspondientes en cada momento y aplicando los procedimientos necesarios de gestión y operación que garanticen la disponibilidad y el buen funcionamiento de los sistemas, facilitando el uso de los servicios y las tareas propias de los usuarios a los que se les presta soporte, incluido:

- Control de calidad y mejora continua
- Coordinación con otros equipos
- Acuerdos del IMI con fabricantes
- Mantenimiento de versiones soportadas
- Transferencia tecnológica

### 5.1 Duración del contrato

La duración del contrato será de 4 años desde la firma del contrato tal y como aparece en el Documento de Solución Definitiva en el apartado 3.8.

### 5.2 Localización de la prestación de los servicios y recursos necesarios

Para la localización de la prestación de los servicios se deberá atender a los requisitos especiales de cada servicio que se desarrollan en el apartado 7 de este ANEXO II.

La prestación del servicio debe ser proporcionada con la estructura y los recursos humanos necesarios para poder dar el servicio con garantías de éxito dando respuesta a las funciones del servicio y los diferentes procesos a realizar.

Hay que tener en cuenta que, por necesidades del servicio, se podría solicitar el desplazamiento de cierto personal responsable del proveedor a las dependencias que el IMI determine, bien durante periodos concretos, para coordinación de proyectos o resolución de incidencias críticas, bien de una manera más continuada, para la propia operativa del servicio.

En caso de que la prestación del servicio se realice desde las oficinas del IMI, el Adjudicatario estará obligado a usar sus propios equipos informáticos de usuario: PC, ordenador portátil y/o cualquier otro dispositivo informático móvil que considere necesario. En ningún caso el IMI proveerá los dispositivos informáticos ni telefónicos al proveedor. Sin perjuicio de cumplir con los requisitos de seguridad que considere el IMI.

La instalación y configuración del estándar corporativo municipal será a cargo del Adjudicatario bajo la supervisión de los equipos especializados del IMI. Se detallarán las condiciones de infraestructura necesaria para la prestación del servicio.

### 5.3 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, bajo la supervisión de los responsables del IMI.

### 5.3.1 Relación con el Lote 2 de mantenimiento correctivo y evolutivo de las aplicaciones y soluciones de negocio y el área responsable

El Adjudicatario del Lote 1 apoyará a los equipos de desarrollo designados por el IMI para el desarrollo y/o mantenimiento de las aplicaciones. Las funciones principales a cumplir por Adjudicatario del Lote 1 podrán 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 a fin de intentar minimizar el impacto en el usuario.
- 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.

### 5.3.2 Relación entre lotes

Referente al modelo de relación que debe existir entre los lotes integrantes en la presente licitación, además de la relación con el IMI, se debe atender a lo establecido en el apartado de Modelo de Relación apartado 3.3 documento de Solución Contractual Definitiva.

Con todo, la relación entre lotes debe responder a la coordinación de los servicios y permitir obtener una visión global y transversal de los proyectos, permitiendo así al IMI el gobierno de los servicios de los otros lotes.

### 5.4 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 IMI deja al criterio del Adjudicatario la provisión de los recursos que considere necesarios para la prestación de los servicios. Se requiere que como mínimo la propuesta del Adjudicatario cubra la actual prestación de servicios del proveedor actual.

El Adjudicatario deberá dar el servicio de soporte telefónico fuera del horario presencial en el IMI desde su propio CAU.

El Adjudicatario deberá contar también con la integración con el equipo de técnicos actual del Área de Soporte el 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 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.

## 5.5 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.

Además, también será responsabilidad del Adjudicatario realizar encuestas de satisfacción del usuario para así poder corregir los puntos más conflictivos o manifiestamente mejorables según los destinatarios de los servicios y proponer planes de mejora en consecuencia. La oferta final deberá contener un plan de calidad y mejora continua en el que se establezcan las actividades a realizar y su temporalidad (ej. Llamadas a una muestra de los usuarios para evaluar el servicio prestado por el CAU).

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.

## 5.6 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 y equipamientos.

## 5.7 Mantenimiento de versiones soportadas

El Adjudicatario del Lote 1 tendrá 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 del IMI para los sistemas que aplique.

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 implementada para el IMI.

El Comité técnico de seguimiento decidirá la versión a utilizar en cada momento.

## 5.8 Herramientas de gestión del servicio

Actualmente el Área de Soporte 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.

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 requisitos 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 requisito el IMI validará estas nuevas mejoras para su posterior implantación por parte del Adjudicatario del Lote 1.

El Adjudicatario también deberá facilitar un servicio de administración de movilidad que ayuda a los usuarios a ser productivos mientras mantiene protegidos los datos corporativos, este servicio debe permitir como mínimo:

- Administrar la disponibilidad de los dispositivos móviles que los usuarios usan para tener acceso a datos de la empresa.
- Administrar el despliegue de las aplicaciones para los dispositivos móviles en función del perfil de cada usuario.

- Proteger la Información de la empresa al ayudar a controlar la manera en que los usuarios tienen acceso a ella y la comparten.
- Garantizar que los dispositivos y las aplicaciones sean compatibles con los requisitos de seguridad de la empresa.

### 5.9 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.

El Adjudicatario deberá asegurar la formación de los técnicos del IMI para que en cualquier momento pudieran asumir el control del servicio si fuera necesario.

### 6. 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 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
- Actualización y mantenimiento del CMDB (aun siendo la adquisición de la herramienta responsabilidad del Lote 3), 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 durante la realización de la due diligence. 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 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 del Lote 1 un periodo transitorio donde algunas actividades, tareas o roles sean asumidos dentro de este lote por razones de operatividad y sólo temporalmente.

## 6.1 Caracterización de usuarios y espacios físicos

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 dominio 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, otras 180 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 requisitos de los perfiles de usuario, impresión y edificios que aquí se describen.

A fin de maximizar la asistencia al usuario, 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, actuaciones o cualquier otra información que pueda facilitar la resolución de incidencias o dudas por parte del usuario final de forma autónoma sin que este tenga que recurrir al CAU. Además, también debe permitir al usuario crear incidencias de forma independiente desde el Portal del JIRA para ello habilitado.

### 6.1.1 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.

A continuación, se detalla una posible ordenación de usuarios según el IMI:

- 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. Dentro de los cuales habría una subdivisión en dos tipos dependiendo del nivel de movilidad y el tipo de actividad: usuarios ligeros con tareas administrativas y mucha movilidad, usuarios de tabletas y usuarios más pesados con menos movilidad y con necesidad de herramientas más potentes podríamos llamarlos usuarios de portátil.

### 6.1.2 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.

### 6.1.3 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.

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.
- Otros.

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, grabación.

## 7. Requisitos del Lote 1

Tal y como se introduce en el apartado 3 del presente ANEXO II para el Lote 1, el IMI establece un marco de proyecto con un conjunto de servicios a prestar por el Adjudicatario.

La prestación de servicios engloba los siguientes bloques:

1. Centro de Atención al Usuario (en adelante, CAU): 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 tanto del Lote 2 como del Lote 3.
2. Microinformática: actualización del sistema operativo de los puestos de trabajo, mantenimiento del parque informático actual, etc.

3. Service desk: maquetación de pc, actualización de software, antivirus, etc.
4. Virtualización de los puestos de trabajo y virtualización de las aplicaciones: que permita ejecutar desde un entorno totalmente actualizado aplicaciones y utilidades que requieran un sistema Operativo, suite ofimática, programas o utilidades más antiguas. Este proceso de virtualización podría alcanzar hasta el 100% del parque informático municipal. También el Adjudicatario deberá proporcionar el software necesario para que las estaciones de trabajo actuales se puedan conectar al entorno virtualizado convirtiéndolas en estaciones Thin si fuera necesario.
5. Equipo compartido y de colaboración y suite ofimática en la nube.
6. 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.
7. Seguridad TI y gestión de usuarios y permisos: garantizar, apoyando a los técnicos del IMI, la seguridad del entorno informático, implementando las utilidades necesarias como antivirus controles de acceso web etc. realizando las auditorías y controles necesarios. También deberá realizar las tareas requeridas para el correcto cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos y de la información (LOPD, RGPD, ENS) y la actualización y control de los usuarios del entorno municipal y su D.A.

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.

### 7.1 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.

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 garantizar las actividades siguientes:

- Recepción de llamadas y primer nivel de soporte
- Registro de incidencias y peticiones de servicio
- Escalado funcional
- Soporte técnico in-situ
- Seguimiento
- Información al usuario
- Portal web para el CAU
- Actuaciones a demanda a petición del IMI
- Detección de problemas y riesgos y escalado jerárquico
- Gestión del conocimiento del CAU

Para la prestación de este servicio, el Adjudicatario 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. 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 para el IMI.
- Buzón de correo electrónico, tanto para recepción como generación de interacciones con los usuarios. 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. 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, requisitos de información, insatisfacciones en el servicio realizado, etc. 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.
- Sistemas autoservicio: portal de incidencias JIRA en el que deberá quedar todo registrado y portal web del CAU para peticiones. El Adjudicatario facilitará un portal que permita la incorporación directa de incidencias por parte de los usuarios.

Los distintos niveles del soporte 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 especializadas. 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 servicio de CAU deberá proporcionar una cobertura de 24 x 7, ajustada a las siguientes necesidades:

- Horario de oficina: donde hay presencia mayoritaria de los usuarios. Es decir, de 7:00h a 16.30h.
- Horario extendido: franja horaria de días laborables fuera del horario de oficina. Es decir, de lunes a viernes de 16.30h a las 24:00h.
- 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 seguro
  - Presencia in situ si las circunstancias del servicio lo requieren
- Los horarios anteriores podrán sufrir ajustes, sin que para ello el Adjudicatario tenga que cubrir de forma regular mayor franja horaria.

#### 7.1.1 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 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.

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.
- Virtualización de puestos de trabajo, escritorios y aplicaciones.

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.

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.

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 es 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.

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.

#### 7.1.2 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 ticketing. De no ser posible su resolución en primera llamada, se deberá establecer su prioridad y se deberá comunicar al usuario el número de ticket para facilitar su seguimiento. Las llamadas o correos relacionados con tickets registrados (reclamación, petición de reapertura, información sobre el estado de un ticket, aportación de información adicional, etc.) no generarán un nuevo registro, aunque sí que deberán dejar constancia en el propio ticket mediante la correspondiente anotación.

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

- Ticket 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.
- Ticket 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.

### 7.1.3 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 un nivel superior o, si fuera necesario, al soporte técnico in situ.

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

### 7.1.4 Soporte técnico in-situ

Se proporcionará 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 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 (JIRA). Deberán participar también en la actualización de la base de datos del conocimiento y la CMDB.

### 7.1.5 Seguimiento de peticiones e incidencias

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.

Para un correcto seguimiento de las peticiones e incidencias, se deberán manejar de forma correcta los cambios de estado y anotaciones establecidos en los procedimientos de gestión de peticiones e 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 petición o 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.

### 7.1.5 Información al usuario

El CAU deberá informar al usuario tanto del estado de sus peticiones o 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.

### 7.1.6 Portal web para el CAU

Instalación e implantación de un portal web para el CAU donde se puedan vincular guías de usuario, informar de averías, actuaciones o cualquier otra información que pueda facilitar la resolución de incidencias o dudas por parte del usuario final de forma autónoma, también debe permitir al usuario crear incidencias.

### 7.1.7 Actuaciones a demanda por parte del IMI

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.).
- 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.

### 7.1.8 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.

### 7.1.9 Gestión del conocimiento del CAU

Aseguramiento de que el personal del CAU tiene suficiente capacidad para la resolución funcional y técnica a fin de optimizar las Interacciones 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 la relación con las áreas del IMI y con los otros Adjudicatarios, si aplica, a fin de recoger toda la información de negocio necesaria.
- Definir la base de datos que permita la actualización y creación de su contenido y así permitir la resolución de peticiones e incidencias de manera cada vez más ágil por parte del CAU, por medio de la documentación de protocolos estándares de resolución.

### 7.2 Microinformática

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:

- Mantenimiento hardware
- Stock para sustitución temporal o préstamo de equipos
- Mantenimiento software
- Elaboración de maquetas y clonación de equipos
- Gestión de las garantías
- Gestión de inventario
- Gestión de la retirada de los equipos funcionalmente obsoletos
- Gestión del suministro de nuevos equipos
- Mantenimiento preventivo
- Actuaciones a demanda
- Soporte técnico especializado
- Soporte local 24/7

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.).

#### 7.2.1 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.

#### 7.2.2 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.

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.

#### 7.2.3 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.

- 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.

#### 7.2.4 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 IMI imágenes software normalizadas de los diferentes modelos de ordenador y puestos virtualizados.

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.

#### 7.2.5 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.

#### 7.2.6 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.).

#### 7.2.7 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.

El Adjudicatario deberá cumplir con la normativa vigente y estándares establecidos para la retirada del equipamiento.

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.

#### 7.2.8 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.

### 7.2.9 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.

### 7.2.10 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.

### 7.2.11 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.
- Virtualización.
- Sistemas.
- Aplicaciones.

Este equipo actuará de puente especializado entre los diferentes niveles de soporte disponibles en el IMI.

### 7.2.12 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.

## 7.3 Service Desk

Dentro de los servicios de service desk caben destacar las siguientes actividades en las que el Adjudicatario deberá dar soporte al equipo del IMI apoyándolo con técnicos si hiciera falta:

- Mantenimiento del Directorio Activo (Directivas, cambios organizativos, etc.)
- Correo Electrónico
- Antivirus
- Herramienta que permita administrar de forma centralizada la configuración de todos los sistemas físicos y virtuales de la organización, y que entre otras funciones actualice software de base y aplicaciones e implemente mejorar la seguridad
- Scripting
- Maquetación de equipos
- Adecuación de cuotas

## 7.4 Virtualización

La virtualización de los puestos de trabajo y la virtualización de las aplicaciones que permita ejecutar desde un entorno totalmente actualizado aplicaciones y utilidades que requieran un sistema Operativo, suite ofimática, programas o utilidades más antiguas. Este proceso de virtualización podría alcanzar hasta el 100% del parque informático municipal. También el Adjudicatario deberá proporcionar el software necesario para que las estaciones de trabajo actuales se puedan conectar al entorno virtualizado convirtiéndolas en estaciones Thin si fuera necesario.

El órgano contratante apuesta firmemente por la implantación de la solución de virtualización de puesto de trabajo. La implantación de un servicio de virtualización del puesto de trabajo en el que los usuarios puedan acceder remotamente de forma segura y óptima a los recursos locales, permitiendo una forma de trabajo que garantice una experiencia de usuario mejorada desde ubicaciones remotas, con un rendimiento adaptado a los accesos desde redes WAN.

El alcance de la virtualización podrá ir variando durante la vida del contrato, por lo que el Adjudicatario debe poder alcanzar al cien por cien de los usuarios del entorno municipal, si así se decidiera, con una implantación gradual que permita asentar los cambios necesarios tanto a nivel de usuario como de aplicaciones.

Para todo lo cual, ello se decidirá y comunicará en el correspondiente comité de dirección, además tal decisión deberá coordinarse con el responsable de Lote 3 en el comité de relación entre lotes.

Con todo, la virtualización debe permitir como mínimo:

- Escritorios Windows o Linux.
- Acceso remoto a nuestro escritorio.
- Permite el trabajo sin conexión.
- Administración fácil y centralizada.

La virtualización debe facilitar:

- Movilidad, BYOD y teletrabajo disponibles para el 100% de los trabajadores si así se decidiera.
- Posibilidad de convivencia de diferentes versiones de aplicaciones:
  - Microsoft Office (97 a 2016): ejecución de bases de datos Access antiguas.
  - Java (1.5 a 1.8).
  - Navegadores (IE 6 a IE 11, Chrome, Firefox).
- Posibilidad de ejecución de aplicaciones antiguas (32 bits).
- Posibilidad de aislamiento de ejecución de aplicaciones, para evitar incompatibilidades entre ellas.
- Posibilidad de despliegue automático de nuevas aplicaciones.
- Posibilidad de actualización de aplicaciones desatendida.

El Licitador deberá presentar una propuesta de virtualización en la que se detalle el plan de integración, que contemple las fases, metodología, tiempo y recursos necesarios. Además, se deberá prever en la oferta la posibilidad de que no todos los puestos de trabajo sean virtualizables debido a distintas limitaciones que se pueden identificar en la Due Dilligence (p.ej. dispositivos periféricos incompatibles, aplicaciones con problemas de integración en el entorno multiusuario o necesidad de trabajo offline intensivo). Para todo ello, el Licitador deberá tener en cuenta la gestión del cambio asociada.

### 7.5 Espacio compartido y de colaboración y suite ofimática en la nube

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 comunicación.

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 requisitos 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.
- El Adjudicatario deberá proveer todas las licencias de acceso necesarias (CAL) para el funcionamiento de todo el entorno, incluidas dentro del Acuerdo Corporativo con el fabricante.

- Permitir que los usuarios puedan comunicarse y colaborar entre ellos mediante diferentes mecanismos: correo, calendario, contactos, espacios de dialogo comportaditos, 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.
- Permitir el trabajo sin conexión con las mismas garantías, quedando pendiente de la sincronización cuando sea posible restablecer la conexión.

El nivel de servicio para esta solución de almacenamiento y compartición de documentos deberá ser de al menos 15 TB, que permita a los usuarios compartir información desde su espacio personal y participar en grupos de trabajo.

El Adjudicatario deberá facilitar una suite ofimática que esté compuesta como mínimo por un procesador de textos, hoja de cálculo, base de datos, software de presentaciones y que sea compatible con la ofimática actual en la medida de lo posible, pues esto facilitará las tareas de migración.

En 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 50 GB, y enviar datos adjuntos de gran tamaño, con posibilidad de archivado.
- 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.
- Un archivado que establezca políticas de retención necesarias.
- Controles e informes de Seguridad y auditoria para hacer seguimiento del cumplimiento de las normas establecidas.
- Para los trabajos ofimáticos la suite elegida deberá permitir por lo menos para el 60% de los usuarios la ejecución de:
  - Combinación de correspondencia
  - Tablas de contenido.
  - Scripts VBA
  - Aplicación de formatos condicionales.
  - Posibilidad de creación y manejo de pequeñas bases de datos así como sus formularios e informes.

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.