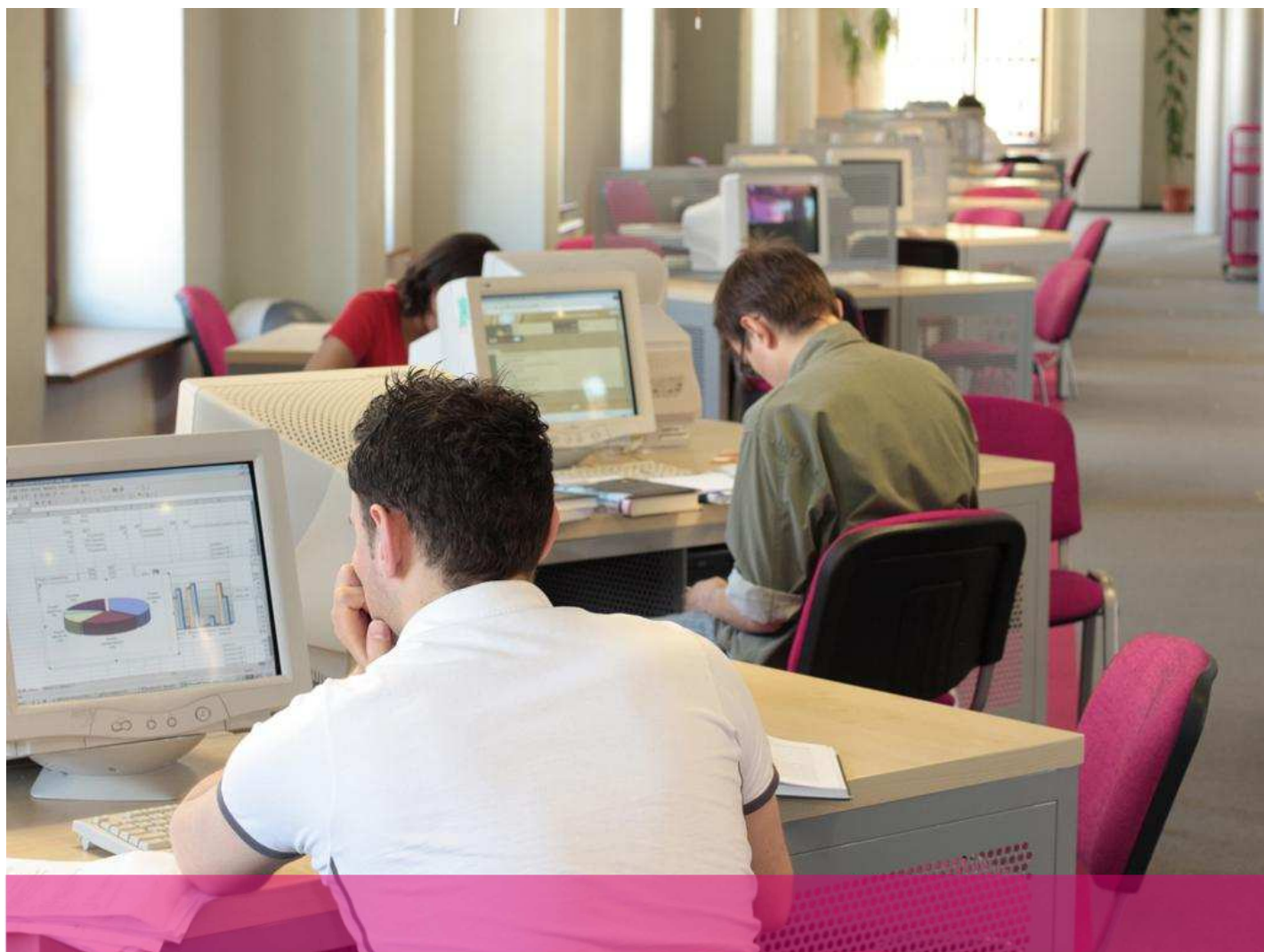




Pr est ación Int egr al de Ser vicios Tecnol ógicos y de Cal idad del Ayunt amient o de Pal ma

Car act er íst icas del Ser vicio dur ant e el per iodo de
ext ensión

Ref . t -syst ems: 1000602618
22/09/2014

T · · Systems ·

Copyright © T-Systems

Este documento ha sido generado por T-Systems ITC Iberia S.A.U. (Sociedad Unipersonal) para uso exclusivo del destinatario de la propuesta, y su contenido es confidencial. Este documento no puede ser difundido a terceros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el consentimiento previo y expreso de T-Systems ITC Iberia S.A.U. (Sociedad Unipersonal). En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización y difusión estarán limitadas a aquello expresamente autorizado en el contrato. T-Systems ITC Iberia S.A.U. (Sociedad Unipersonal) no es responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	5
2	SERVICIOS CONTINUADOS. ENUMERACIÓN DEL SERVICIO	6
2.1	Oficina técnica	6
2.2	Aplicaciones	6
2.3	Infraestructuras	8
2.4	Centro de Atención Telefónica Integrado (CATI)	11
3	MEDIDAS CORRECTORAS	12
3.1	Medida correctora 1.a: PMH	12
3.2	Medida correctora 1.a: Gestión documental	13
3.3	Medida correctora 1.b y 1.c: Recursos adicionales	13
3.4	Medida correctora 2.a y 2.b: bolsa técnicos sistemas	13
3.5	Medida correctora 3.a y 3.b: Compromiso renovación pcs y software base	13
3.6	Medida correctora 4.a Consolidación BBDD	13
3.7	Medida correctora 4.b Virtualización	14
4	BOLSA DE INNOVACIÓN	16
4.1	Modernización plataforma correo electrónico	16
4.2	Actualización de productos software que se quedaran fuera de soporte de fabricante	16
4.3	Incremento en horas de programación SAP	17
4.4	Incremento en horas de programación JAVA	17
4.5	Implantación de plataforma de contratación online	17
4.6	Desarrollo de aplicación turística de realidad aumentada	20
5	CONSIDERACIONES GENERALES	22
5.1	Introducción	22
5.2	Servicios Continuos	22
6	DETALLE ECONÓMICO	24
6.1	Importe de los Servicios	24
6.2	Facturación	24
6.3	Oficina en la sala del cliente	25
6.4	Detalle de licencias	25

1 INTRODUCCIÓN

T-Systems (en adelante TS) ha desempeñado la prestación del contrato de Prestación Integral de Servicios Tecnológicos y de Calidad del Ayuntamiento de Palma (en adelante PISTCAP) durante diez años, iniciando su prestación la empresa el 1 de octubre de 2004 y finalizando el próximo 30 de septiembre de 2014 ya como TS tras la compra de aquella por parte de ésta.

En el Comité de Dirección de 14 de junio de 2014 el Ayuntamiento de Palma de Mallorca informó a T-Systems de la necesidad de prorrogar el servicio más allá de la fecha inicial prevista, que como se ha mencionado, es el 30 de septiembre de 2014.

La duración de la prórroga es de 12 meses, a contar desde el 1 de octubre de 2014. Por lo tanto finalizará el 30 de septiembre de 2015. Durante este periodo se continuarán los proyectos, medidas correctoras y mantenimientos existentes, no iniciándose ningún nuevo proyecto más que los aquí detallados, salvo acuerdo por el Comité de Dirección del proyecto y tras haber dotado del presupuesto necesario al proyecto para la ejecución de las nuevas tareas.

Este documento describe las condiciones de esta prórroga del contrato actual de referencia:

- ☐ Detalle de servicios continuados prestados
 - ☐ Oficina técnica
 - ☐ Aplicaciones
 - ☐ Sistemas
 - ☐ CATI (010)
- ☐ Medidas correctoras
- ☐ Proyectos de innovación

Una vez descritos los servicios y proyectos incluidos en la presente oferta se detallan unas consideraciones generales que son de aplicación a todo el contrato.

El último apartado recoge el detalle económico por áreas y servicios prestados así como la valoración de los proyectos derivados de la bolsa de innovación.

Se debe entender que esta oferta no es un documento de devolución del servicio que presta T-Systems, y que para ello se debe hacer referencia al plan de devolución, versión 7.2, presentado por T-Systems en fecha 16 de mayo de 2014.

2 SERVICIOS CONTINUADOS. ENUMERACIÓN DEL SERVICIO

En el informe emitido por el Jefe de Informática del IMI el 15 de julio de 2013 se definen los servicios continuados que se están prestando en el servicio y que deben continuar prestándose. Durante esta extensión se mantendrán estos servicios continuados descritos en los apartados de este capítulo:

2.1 OFICINA TÉCNICA

La oficina de proyecto establece un elemento de referencia único para cualquier consulta o actuación, asegurando de esta forma una correcta comunicación y coordinación de los diferentes actores que participan del proyecto.

Unifica los criterios de producción y asegura el cumplimiento de los estándares de calidad, elaborando informes de seguimiento y cuadros de mando, que se utilizan en los Comités de Dirección para la toma de decisiones.

Asegura la correcta asignación de recursos al proyecto según las demandas del servicio y los acuerdos obtenidos en los diferentes comités, ahorrando costes en la gestión al evitar duplicidades, problemas de coordinación y mejorando la ejecución de las tareas.

Así las tareas que realiza son:

- ☐ Dirección estratégica.
- ☐ Coordinación de las áreas del proyecto y optimización de la comunicación interna.
- ☐ Interlocutor con las áreas de la empresa para atender los requerimientos del Cliente.
- ☐ Aseguramiento de la calidad y de los procedimientos establecidos.
- ☐ Realización de informes de seguimiento y cuadros de mando.
- ☐ Análisis de los nuevos requerimientos y proyectos, valoración y planificación.

2.2 APLICACIONES

En este apartado se describen las actividades necesarias para el funcionamiento de los aplicativos actuales que están bajo la responsabilidad de T-Systems dentro del alcance de los Servicios Continuados de Aplicaciones.

2.2.1 DIMENSIONAMIENTO DEL EQUIPO DE SERVICIO DE APLICACIONES

El equipo de trabajo será de un tamaño de colaboradores fijo (volumen de horas prefijadas de esfuerzos mensuales). En el supuesto que aparezcan requerimientos, tareas, cambios, operativas, etc. que deban ser cubiertas con urgencia o sean inaplazables, en dicha situación, será necesario el cambio de prioridades de las actividades de los miembros de este equipo.

Se intentará, en la medida de lo posible, que el tamaño del equipo permanecerá constante a lo largo del tiempo, sin menos cabo que algunas de las actividades puedan llevarse a cabo por equipos no localizados presencialmente en Palma de Mallorca.

En el supuesto que con los cambios de prioridades propuestos no se pueda llegar a cabo los objetivos deseados, el personal adicional necesario podrá ser solicitado a T-Systems quien considerará dichos trabajos (o esfuerzos) fuera del alcance de estos servicios continuados y, como tal, se acordarán y gestionarán un presupuesto.

Si existe presupuesto disponible en la bolsa de innovación del proyecto se aprobará en Comité de Dirección. En el caso de que no exista presupuesto disponible será necesaria la contratación adicional del servicio.

Las actividades se agrupan en:

- ☐ Mantenimiento Correctivo

- ☐ Mantenimiento Evolutivo
- ☐ Administración y Gestión

2.2.2 ÁREAS DE LAS APLICACIONES DEL SERVICIO CONTINUADO DE APLICACIONES.

Es este apartado se especifican las distintas áreas en las que están agrupadas las aplicaciones para las que se realiza los Servicios Continuos de SI para el IMI.

- ☐ Designer
- ☐ e-Administración
- ☐ GT y Población
- ☐ Entorno Host
- ☐ Modernización y Calidad
- ☐ RRHH
- ☐ Entorno SAP
- ☐ Territorio
- ☐ Soporte técnico a las aplicaciones

Para el desempeño de estas funciones se contará con la siguiente dedicación de esfuerzos:

- ☐ 800 horas de Consultores de productos TAO
- ☐ 480 horas de Consultores de soporte GIS
- ☐ 800 horas de Consultores HOST
- ☐ 2480 horas de programadores JAVA
- ☐ 1700 horas de consultor HOST
- ☐ 1700 horas de programador HOST
- ☐ 1700 horas de soporte técnico de aplicaciones
- ☐ 1700 horas de consultor SAP
- ☐ 3400 horas de programadores SAP
- ☐ 1700 horas de consultor eAdministración
- ☐ 1700 horas de consultor Modernización
- ☐ 1700 horas de analista-programador Forms-Oracle

Tal y como se ha descrito en el supuesto que aparezcan requerimientos, tareas, cambios, operativas, etc. que deban ser cubiertas con urgencia o sean inaplazables deberán ser priorizados por el Comité de Dirección o si es inaplazable la incorporación de recursos adicionales, se valorará adicionalmente al servicio actual.

2.3 INFRAESTRUCTURAS

2.3.1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Los servicios continuados de Sistemas se proveerán de acuerdo a los niveles de servicio actualmente acordados en las diferentes SLA (Services Level Agreement) o también denominados ANS (Acuerdo de Nivel de Servicio) establecidos con el IMI, y su reporting será el indicado en dichas SLAs.

El acuerdo global de servicio está recogido en el documento de “Acuerdo de Nivel de Servicio” – Anexo al Contrato No 901/04/007 de fecha Marzo 2007 aprobado en el Comité de Dirección del 27 de Marzo de 2007.

Tal y como se ha descrito, dentro de los servicios de soporte y mantenimiento, se articulan los ámbitos de actuación y las actividades que se describen en los siguientes apartados.

2.3.2 ENTORNO VSE (MAINFRAME)

El mantenimiento del entorno VSE (Mainframe) está planificado y acordado con el IMI hasta el 30 de junio de 2015.

El IMI deberá notificar con 30 días de antelación la confirmación del cierre de dicha infraestructura. De no ser así, T-Systems procederá a facturar el siguiente trimestre completo, estableciéndose una nueva fecha de cierre el 30 de septiembre de 2015.

Si de nuevo con 30 días de antelación no se procediese al cierre del sistema, T-Systems procederá a la facturar el siguiente trimestre completo, estableciéndose una nueva fecha de finalización, y así sucesivamente.

El precio de los futuros trimestres en el caso de no cerrar el sistema en plazo será:

- ☐ Tercer trimestre de 2015: 204.000 euros IVA no incluido
- ☐ Cuarto trimestre de 2015: 204.000 euros IVA no incluido

A partir de esta fecha, 31 de diciembre de 2015, será necesario acordar nuevos precios para el año 2016.

Las actividades a desarrollar dentro del ámbito del entorno VSE/ESA (Mainframe) se agrupan en tres apartados dentro de esta plataforma, según sean la tipología de dichas acciones:

- ☐ Servicio de Operación.
- ☐ Servicio de Soporte.
- ☐ Servicio de Administración.

2.3.2.1 SERVICIO DE OPERACIÓN

El Servicio de Operación incluye los siguientes grupos de actividades:

- ☐ Control de Operación
- ☐ Gestión de Listados
- ☐ Impresión Centralizada
- ☐ Planificación de Trabajos
- ☐ Gestión de Espacio
- ☐ Gestión de Cambios de Aplicación
- ☐ Gestión del Centro de Proceso de Datos

2.3.2.2 SERVICIOS DE SOPORTE

Los servicios de Soporte se organizan en los siguientes sub-servicios:

- ☐ Servicio de Ingeniería
- ☐ Soporte Técnico Software de Base
- ☐ Soporte Técnico al Monitor del Teleproceso y productos asociados
- ☐ Soporte Técnico a Gestores de Bases de Datos y a productos asociados
- ☐ Servicio de Comunicaciones

2.3.2.3 SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN

Los servicios de Administración se organizan en los siguientes sub-servicios:

- ☐ Administración de Bases de Datos
- ☐ Administración de control de acceso al Sistema

2.3.3 OPEN SYSTEMS

Las actividades a desarrollar dentro del ámbito del entorno Open Systems (Sistemas abiertos) se agrupan en cuatro apartados dentro de esta plataforma, según sean la tipología de dichas acciones:

- ☐ Servicios Operativos
- ☐ Servicios de Administración y Soporte Técnico
- ☐ Servicios de Seguridad
- ☐ Servicios de respaldo y recuperación

2.3.3.1 SERVICIOS OPERATIVOS

Los servicios Operativos se organizan en los siguientes sub-servicios:

- ☐ Operación continuada de Sistemas Abiertos
- ☐ Gestión de contratos de mantenimientos
- ☐ Gestión de la configuración
- ☐ Gestión de cambios
- ☐ Gestión de incidencias
- ☐ Planificación de la producción
- ☐ Backup, restore y medios de almacenamiento

2.3.3.2 SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO

- ☐ Administración y Soporte Técnico de Sistemas Operativos
- ☐ Administración y Soporte Técnico de Bases de Datos
- ☐ Administración y Soporte Técnico del Entorno Web

2.3.3.3 SERVICIOS DE SEGURIDAD

Los servicios de Seguridad para todos los servidores y equipos del CPD de T-Systems necesarios para la prestación del servicio, aplicando análisis periódicos y solucionando las vulnerabilidades detectadas.

El IMI será responsable del establecimiento de las políticas de seguridad así como la implementación de las medidas y actuaciones necesarias para garantizar dicha seguridad.

2.3.3.4 SERVICIOS DE RESPALDO Y RECUPERACIÓN

T-Systems, bajo los procedimientos de explotación del servicio, opera los procedimientos de Respaldo y Recuperación necesarios para la recuperación de las aplicaciones y sistemas informáticos.

T-Systems realiza tareas de Recuperación completas o parciales bajo petición del Ayuntamiento de aquellos datos que estén dentro del servicio de backup. El tiempo de recuperación y disposición de los datos a recuperar dentro del procedimiento de peticiones de T-Systems, será de un máximo de 24 horas siempre en función de la política de backup aplicada y la versión del fichero a recuperar. En todo caso no se aplicará la anterior directriz para la recuperación de los datos históricos del IMI, dado que las copias originales no fueron realizadas por T-Systems

2.3.4 MICROINFORMÁTICA Y HELPDESK

Las actividades a desarrollar dentro del ámbito del entorno de Microinformática y Helpdesk se agrupan en dos apartados dentro de esta plataforma, según sean la tipología de dichas acciones.

Para cubrir el alcance de los servicios continuados de Microinformática y Helpdesk es necesario contar con los siguientes perfiles especializados y volumetría:

- ☐ 1 Coordinador de atención telefónica al usuario
- ☐ 3 Operadores de atención telefónica al usuario
- ☐ 1 Coordinador de servicios de campo y microinformática
- ☐ 2 Técnicos de campo y microinformática

2.3.4.1 SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO O HELPDESK

El servicio comprende la recepción de llamadas, su correspondiente registro informático, atención, asesoramiento y soporte a usuarios, resolución y seguimiento de incidencias/problemas, así como su canalización de las mismas a los responsables de prestar los servicios.

2.3.4.2 SERVICIOS CONTINUADOS ASOCIADOS AL PUESTO DE TRABAJO (MICROINFORMÁTICA):

Realizar la gestión completa del entorno de Microinformática que utilice las técnicas de los centro de proceso de datos para gestionar el entorno cliente, incluyendo:

- ☐ Soporte de Segundo Nivel de las aplicaciones de ofimática.
- ☐ Administración de los servicios asociados a la Microinformática.
- ☐ Mantenimiento y Soporte de Campo del Puesto de Trabajo.
- ☐ Funciones asociados al desarrollo evolutivo del Puesto de Trabajo.

2.3.5 COMUNICACIONES

Las actividades a desarrollar dentro del ámbito del entorno de Comunicaciones (Comunicaciones troncales e infraestructura de seguridad de los CPDs).

T-Systems ofrece los siguientes servicios continuos:

- ☐ Transmisión de Datos (WAN)
- ☐ Conexión Internet y seguridad perimetral.

2.4 CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA INTEGRADO (CATI)

El Servicio de Atención Telefónica SAT-010 ofrece a la ciudadanía una información completa y actualizada de todo lo que hace referencia al ayuntamiento de Palma, a través tanto del canal telefónico como telemático, al tiempo que gestiona otros trámites municipales.

Es un servicio 24x7, los 365 días del año en cuatro idiomas: castellano, catalán, inglés y alemán.

Este servicio engloba la atención de las siguientes líneas telefónicas: 010, 971 22 59 00, 971 22 55 00, 971 22 55 11, 971 46 60 61, 971 22 55 30.

También se recoge en este proyecto la atención del teléfono 092 – Policía Local por personal especializado que refuerza en los horarios más comprometidos el servicio, trabajando integrados en el equipo de Policía Local.

3 MEDIDAS CORRECTORAS

El IMI, a través del informe presentado por su Jefe de Informática el 15 de julio de 2013, solicitó una serie de medidas correctoras para el proyecto. Algunas basadas en la incorporación de personal para reforzar áreas de desarrollo determinadas, soporte técnico o proyectos de innovación basados en la renovación tecnológica.

El Comité de Dirección en su reunión de fecha 17 de junio de 2014 dio cuenta del estado de dichas medidas correctoras.

Así pues, la situación de las medidas correctoras es la siguiente:

3.1 MEDIDA CORRECTORA 1.A: PMH

Se ha decidido la migración de PMH a soluciones TAO ya existentes y a desarrollos personalizados sobre SAP RM. Esta medida correctora debe continuar para completar la migración de los sistemas PMH que quedan funcionando en el sistema VSE.

Dentro de la medida correctora de migración de PMH del host, se realizará la migración a entorno SAP o TAO según lo solicitado con el usuario clave del Ayuntamiento.

Así las tareas que quedan a ejecutar en esta prórroga son:

- ☐ Migración de Expedientes
 - Expediente Domiciliario
 - Expediente Protección
 - Expediente Caducidad
- ☐ Migración imágenes Natural Image
- ☐ Cadenas Batch y consultas de diccionario
 - PMH071MC
 - CALCA28J
 - CALCA28W
 - CALSEC1J
 - NLV001
 - PMH071SV
- ☐ Consulta de padrones históricos
- ☐ Cambio de seccionado

T-Systems se compromete a disponer estas tareas finalizadas para poder cerrar el Mainframe el 30 de junio de 2015. Para ello es necesario que la Gerencia del IMI priorice esta migración, puesto que desde el Comité de Dirección de junio de 2015 se priorizó la instalación de la aplicación de Acuerdos y Decretos, y también es necesario disponer del tiempo suficiente por parte de los usuarios clave municipales para poder atender a las migraciones indicadas.

3.2 MEDIDA CORRECTORA 1.A: GESTIÓN DOCUMENTAL

Se dispondrá de la plataforma de Alfresco, desarrollo, consolidación y producción, para el uso como herramienta transversal en el Ayuntamiento

3.3 MEDIDA CORRECTORA 1.B Y 1.C: RECURSOS ADICIONALES

Tras distintas actualizaciones de estas medidas, para esta prórroga se mantendrá únicamente un analista-programador (oracle, pl-sql, forms y java), dando por finalizadas las dedicaciones de los otros recursos, según acuerdo de Comité de Dirección de junio de 2014 y tras petición de la Gerencia del IMI.

3.4 MEDIDA CORRECTORA 2.A Y 2.B: BOLSA TÉCNICOS SISTEMAS

Esta medida se mantiene operativa en la prórroga. Se han consumido 8 horas de dedicación de técnicos especializados. El consumo de la bolsa de técnicos está a expensas de las peticiones del IMI.

3.5 MEDIDA CORRECTORA 3.A Y 3.B: COMPROMISO RENOVACIÓN PCS Y SOFTWARE BASE

La tarea 3.b está íntimamente relacionada con 3.a. En función de la renovación de PCs se comprarán las licencias pendientes de Windows 7. Se ha realizado una consultoría por parte de T-Systems para estudiar la compatibilidad de los PCs actuales con Windows 7 conjuntamente con el IMI y se ha llegado a un consenso IMI – T-Systems del número de PCs que habría que renovar.

Estas tareas se dan por finalizadas a falta de que la Gerencia del IMI decida si es necesario la renovación y, de ser así, qué partida presupuestaria soportará esta renovación ya que en el proyecto actual no hay presupuesto disponible para afrontarlo.

3.6 MEDIDA CORRECTORA 4.A CONSOLIDACIÓN BBDD

Este proyecto tiene por objeto consolidar todas las bases de datos de Consolidación y Producción del Ayuntamiento en los dos servidores Oracle Sparc T-4 y las de desarrollo en el servidor Oracle T5220,

Proyecto en curso para ser finalizado durante el periodo de la prórroga. Este proyecto se coordina conjuntamente entre el IMI y T-Systems, por lo que la planificación será acordada con IMI en las reuniones de seguimiento semanales.

Cluster Oracle T4, en los CPD's de T-Systems (Consolidación y Producción):

LDOM 12 (Web Logic 1 de Producción) - 1 Core - 16 GB de memoria	LDOM 13 (Web Logic 2 de Producción) - 1 Core - 16 GB de memoria
LDOM 15 global - 1 Core - 8 GB de memoria	LDOM 16 global - 1 Core - 8 GB de memoria
LDOM 1 (NODO 1 :instancias RRHH, CTLPRE, ABELSICALWIN,REGIME CATRMAN) - 3 Core - 24 GB de memoria	LDOM 2 (NODO 2: instancias RRHH, CTLPRE, ABELSICALWIN,REGIME CATRMAN) - 3 Core - 24 GB de memoria
LDOM 3 (NODO 1 :instancias IMITAO01, PROGIS Y PROORA) - 8 Core - 48 GB de memoria	LDOM 4 (NODO 1 :instancias IMITAO01, PROGIS Y PROORA) - 8 Core - 48 GB de memoria
LDOM 6 (NODO 1 :OAS DE PRODUCCION) - 1 Core - 16 GB de memoria	LDOM 7 (NODO 2 :OAS DE PRODUCCION) - 1 Core - 16 GB de memoria
LDOM 5 (CONSOLIDACION: instancias TESORA (ADABAS) y IMITADE) - 1,5 Core - 8 GB de memoria	LDOM 14 (Web Logic de Consolidación) - 1 Core - 8 GB de memoria
	LDOM 8 (OAS de CONSOLIDACION) - 1 Core - 8 GB de memoria

Servidor Oracle T5220 en Palma de Mallorca (DESARROLLO):

Ldom1 PROCAR 1 Core 10 GB memoria
Ldom3 IMIDES,TESCAR,IMIGIS 5 Cores 10 GB memoria
Ldom5 global 2 Cores 10 GB memoria

3.7 MEDIDA CORRECTORA 4.B VIRTUALIZACIÓN

Este proyecto consiste en la virtualización de todos los servidores físicos que actualmente se están usando para la prestación del servicio, con la excepción de los servidores de los servicios:

- ☐ Servicio de SAP
- ☐ Servicio de Exchange
- ☐ Servicio EDITRAN
- ☐ Servicio WAS

- ☐ Servicios de Base de Datos
- ☐ Clúster de Datos ubicado en Palma
- ☐ Servidores ubicados en Palma de desarrollo

El resto de servidores se virtualizarán en la plataforma de IBM Blades proporcionada por el IMI (6 blades HS22 y 2 PS700)

A continuación se muestra la asignación de potencia para cada servidor acordada conjuntamente entre el IMI y T-Systems para la virtualización.

CPDA				80,57%	CPDB			
HS22_A_1	8	64	422		HS22_B_1	8	64	422
	Core	RAM	KtpmC			Core	RAM	KtpmC
IMI02	1,14	10	60,00		IMI27	0,38	5	20,00
					N006973	0,38	5	20,00
IMI78	1,14	8	60,00		IMI26	1,71	8	90,00
IMI79	1,14	8	60,00					
IMI110	1,71	14	90,00		IMI111	1,71	14	90,00
IMI122	0,76	17	40,00		IMI123	0,76	19	40,00
ESX	0,57	7	30,00		ESX	0,57	7	30,00
TOTAL KTPMC'S	6.46	64	340,00		TOTAL KTPMC'S	5.51	58	290,00

POWER7				35,13%	POWER7			
8	48	292			8	48	292	
	Core	RAM	KtpmC			Core	RAM	KtpmC
IMI153	2.33	16	42,74		IMI153	2.33	16	42,74
IMI147	0.93	6	17,10		IMI147	0.93	6	17,10
IMI146	2.33	16	42,74		IMI146	2.33	16	42,74
TOTAL KTPMC'S	4.66	38	102,58		TOTAL KTPMC'S	4.66	38	102,58

HS22_A_2				56,87%	HS22_B_2			
8	52	422			8	52	422	
	Core	RAM	KtpmC			Core	RAM	KtpmC
ESGDASMAS55192	0,76	8	40,00					
IMI121	0,76	17	40,00		IMI77	1,14	8	60
IMI71	1,33	8	70,00		IMI72	1,33	8	70,00
IMI98	1,14	8	60,00		IMI99	1,14	8	60,00
					IMI97	1,14	8	60,00
ESX	0,57	7	30,00		IMI81	0,57	4	30,00
TOTAL KTPMC'S	4.56	48	240,00		ESX	0,57	6	30,00
					TOTAL KTPMC'S	5.89	42	310,00

HS22_A_3				71,09%	HS22_B_3			
8	64	422			8	64	422	
	Core	RAM	KtpmC			Core	RAM	KtpmC
imi124	1,14	12	60,00		IMIS108	1.42	8	75
IMI120	2,84	25	150,00		IMI93	0,95	12	50,00
IMI100	1,14	16	60,00		IMI109	1.42	8	75
ESX	0,57	7	30,00		IMI114	1,33	12	70,00
					IMIS75	1,14	8	60,00
TOTAL KTPMC'S	5.69	60	300,00		IMI100	1,14	16	60,00
					ESX	0,57	6	30,00
					TOTAL KTPMC'S	7.4	64	390,00

Este proyecto continúa para ser finalizado durante el periodo de la prórroga. La planificación está siendo coordinada y acordada con el IMI.

4 BOLSA DE INNOVACIÓN

Dentro de los servicios recogidos en el contrato se incluye una bolsa de innovación en la que se desarrollarán proyectos adicionales a los servicios continuados y medidas correctoras acordadas.

Estos proyectos permiten la modernización de los sistemas y la mejora de la eficiencia de los procesos, ya sea mediante nuevas plataformas, nuevos recursos para reforzar puntos clave de los servicios continuados o cualesquiera otro que se hayan acordado en el Comité de Dirección, siendo éste el único órgano capacitado para modificar las peticiones de la bolsa de innovación.

4.1 MODERNIZACIÓN PLATAFORMA CORREO ELECTRÓNICO

Durante esta prórroga T-Systems plantea acometer el proyecto de modernización de la plataforma de correo electrónico. Mediante este proyecto se actualizará la versión de la plataforma de correo Exchange así como su alojamiento en la infraestructura Cloud de T-Systems.

Las características de esta nueva plataforma, así como los detalles del proyecto de migración, se proporcionan en Anexo 01 a este documento.

4.2 ACTUALIZACIÓN DE PRODUCTOS SOFTWARE QUE SE QUEDARAN FUERA DE SOPORTE DE FABRICANTE

Durante el transcurso de esta prórroga del contrato, existe una serie de software que finaliza su periodo de soporte por parte de fabricante. Dicha falta de soporte puede suponer un riesgo de seguridad (al no disponer de parches del fabricante), y limita la capacidad de soporte de T-Systems antes problemas que surgieran.

Los productos SWafectados se estructuran en 3 grupos según su tipología y el plan de acción propuesto:

Entorno	SW/Afectado	Acción
SWBase de puesto de trabajo	□ Microsoft Windows XP: Sistema operativo de los PC's (final de soporte 08/04/2014) □ Microsoft office 2003 standard y profesional (final de soporte 08/04/2014/2014)	La actualización irá asociada a la decisión por parte de IMI sobre la renovación de los puestos de trabajo. Ver MEDIDA CORRECTORA 3.A Y 3.B: COMPROMISO RENOVACIÓN PCS Y SOFTWARE BASE
Correo Electrónico	□ Microsoft Exchange 2003: software de correo (final de soporte 08/04/2014)	Se procederá a la actualización conforme al proyecto de modernización de la plataforma de correo electrónico. Ver apartado 4.1
SWBase de Servidor	□ Microsoft Windows Server Enterprise y Standard 2003 R2: Sistema Operativo de los servidores (14/07/2015) □ Citrix XEN APP 4.5: licencias de citrix para el ERP de TAO (final de soporte 14/07/2015) □ SYSTEM MANAGEMENT SERVER - ENTERPRISE 2003: software de inventarios y distribución de software	Este proyecto será acometido por T-Systems durante el transcurso de la prórroga, de acuerdo con el plan de implantación que se desarrollará y presentará al IMI. La ejecución de este proyecto requerirá la adquisición de nuevas licencias de SW. Dichas licencias serán nominales a favor de IMI. El valor neto contable (VNC) de los activos a la finalización de la

Entorno	SWAfectado	Acción
	a los Pc's (final de soporte 13/01/2015)	extensión del contrato formará parte de la cláusula de salida de esta extensión, y tendrá como contraprestación la cesión de las licencias al nuevo adjudicatario, o bien al beneficiario que IMI Palma considere oportuno. Ver importes en apartado Detalle económico 6

4.3 INCREMENTO EN HORAS DE PROGRAMACIÓN SAP

La implantación de SAP RIM para la gestión de expedientes está resultando un éxito compartido por todas las partes involucradas en su personalización y desarrollo. Ante este éxito aumentan las peticiones de instalación y migración de sistemas antiguos, en algunos casos incluso nueva implantación, a los servicios basados en SAP.

Ante este auge de la demanda, la Gerencia del IMI, ha solicitado a T-Systems una dedicación adicional de recursos SAP. Atendiendo esta demanda T-Systems incorporará un recurso SAP de programación ABAP, equivalente a 1.700 horas de servicio.

4.4 INCREMENTO EN HORAS DE PROGRAMACIÓN JAVA

En los últimos meses se ha encargado a T-Systems el mantenimiento y soporte de nuevas aplicaciones. Sumado al incremento de peticiones que están registrando los servicios de eAdministración, T-Systems incorporará un analista-programador JAVA con experiencia en el sector para atender esta demanda, equivalente a 1.700 horas de servicio.

4.5 IMPLANTACIÓN DE PLATAFORMA DE CONTRATACIÓN ONLINE

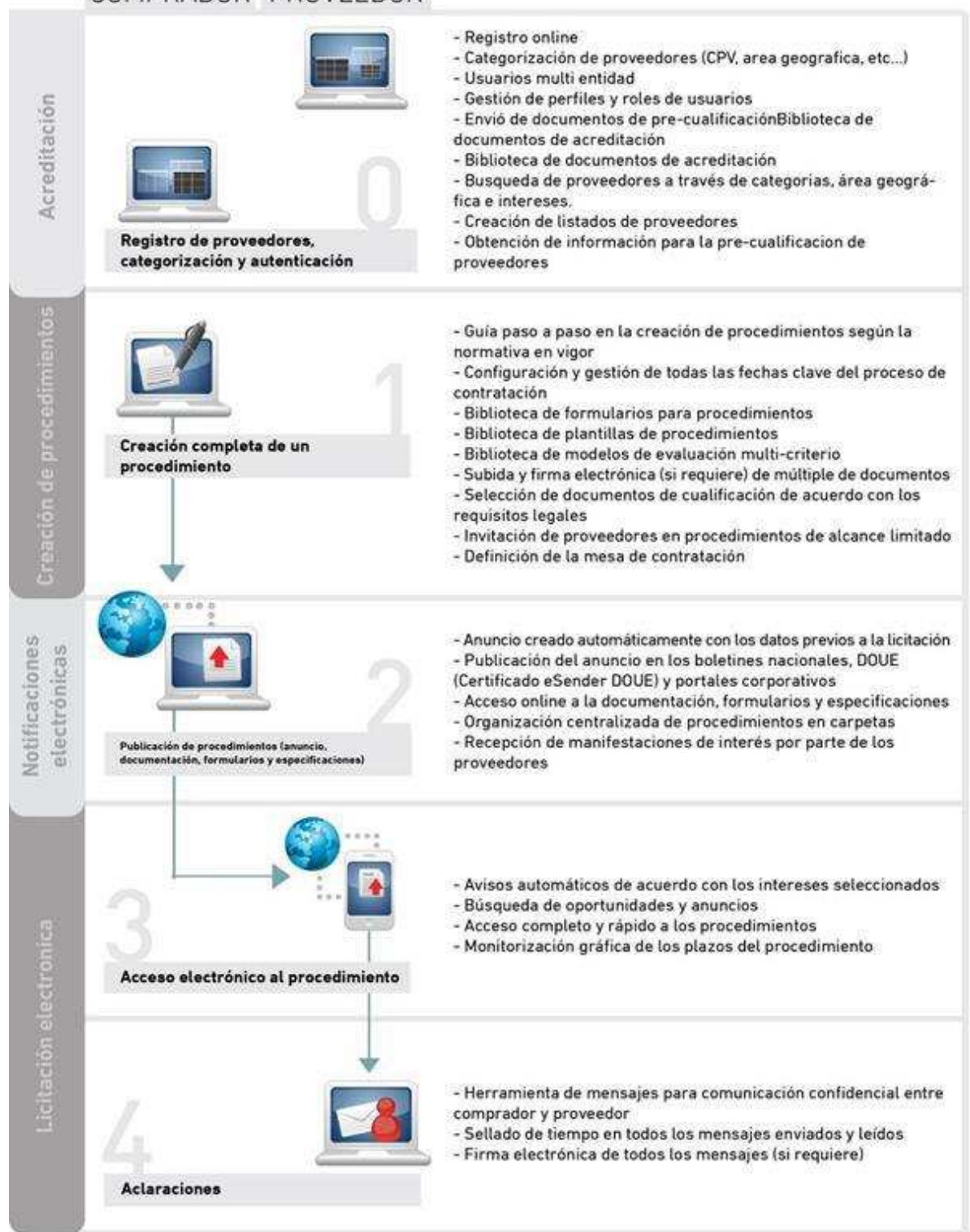
Para este proyecto, ofrecemos la suite y el servicio de soporte VORTALgov con toda su funcionalidad. El Ayuntamiento de Palma, podrá gestionar todos sus procedimientos de contratación pública de forma plenamente electrónica, desde la creación del expediente, la publicación de los pliegos o envío de invitaciones a los licitadores en procedimientos sin publicidad, a la recepción de ofertas, la apertura de plicas, hasta la adjudicación y firma del contrato. También como no podía ser de otra manera, todas las formas de adjudicación, tipos de contrato y clases de expedientes. Todo conforme a la ley de contratos del sector público de España y por el cual la plataforma ha sido auditado, por el despacho de abogados Uría y Menéndez.

Los servicios prestados serán por 12 meses.

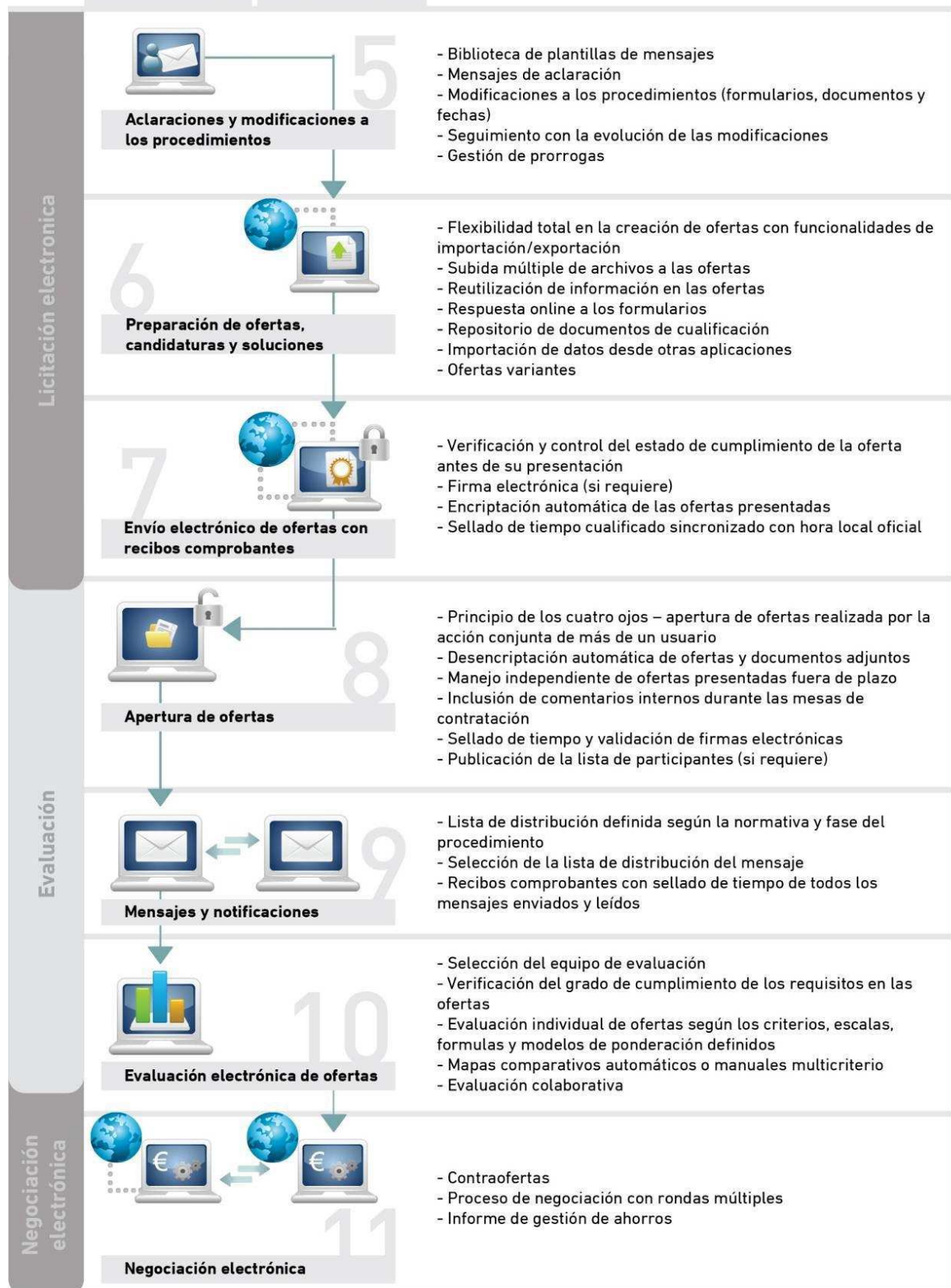
Para este proyecto pondremos a disposición de la entidad 3 consultores (Director de Proyecto, Jefe de Proyecto y Consultor Junior) con una dedicación de:

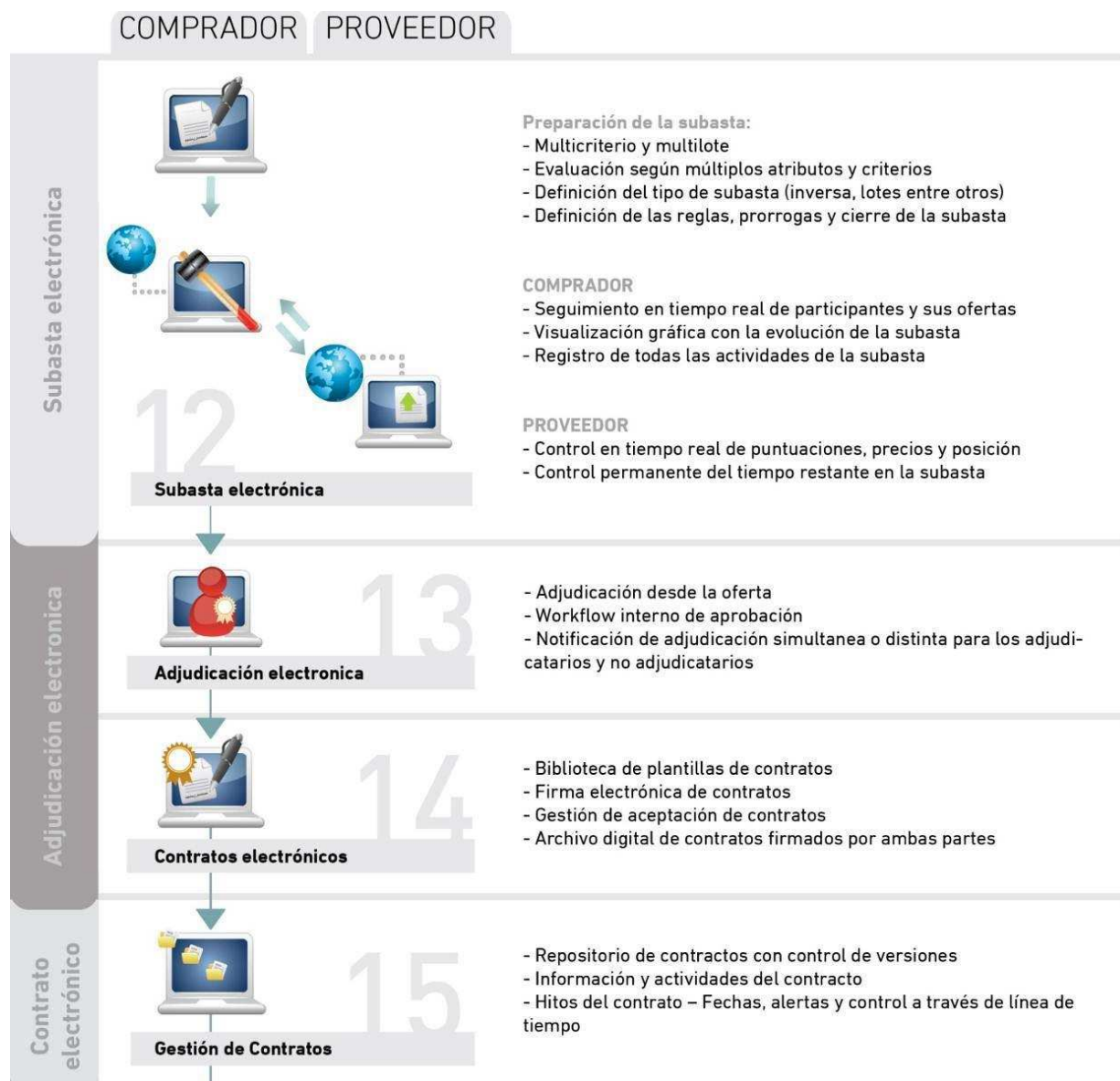
- 15 Jornadas in situ de Formación y soporte a los gestores de la plataforma y usuarios internos y asistencia in situ en las 5 primeras mesas de contratación, ya que en remoto la asistencia en las mesas será ilimitada;
- 5 Jornadas de formación básica a licitadores por webinar y 2 in situ.

COMPRADOR PROVEEDOR



COMPRADOR PROVEEDOR





4.6 DESARROLLO DE APLICACIÓN TURÍSTICA DE REALIDAD AUMENTADA

'CultuRA Mòvil' es una soluci3n tecnol3gica que proporcionar3 al IMI una plataforma para la promoci3n turistica y cultural de la ciudad de Palma de Mallorca en base a tecnologias de Realidad Aumentada experimentadas desde un dispositivo m3vil.

La oferta turística y cultural accesible en la plataforma podrá gestionarse por medio de un gestor de contenidos accesible por cada entidad o establecimiento autorizado por el IMI, permitiendo la creación de promociones de forma personalizada y directa. Esta plataforma proporcionará un espacio inteligente para la gestión de promociones localizadas que serán presentadas en tiempo real al usuario de forma personalizada cuando éste se encuentre en determinadas ubicaciones de la ciudad.

Dicha ubicación, obedeciendo al paradigma de Realidad Aumentada, se identificará cuando el usuario enfoque con su dispositivo móvil a un determinado marcador colocado en un lugar visible del punto de interés. Dicha interacción resultará en la presentación, integrada en el entorno real, de un portal interactivo de promoción turística y cultural.



Ilustración 1 Ejemplo de portal virtual interactivo mediante tecnología de Realidad Aumentada.

Los detalles de este proyecto se proporcionan en Anexo 02 a este documento.

5 CONSIDERACIONES GENERALES

5.1 INTRODUCCIÓN

Se entienden por consideraciones generales aquellas asunciones y restricciones que se han tomado como base para la elaboración del presente documento, y que contribuyen a delimitar el alcance y los términos en los cuales éste se expresa.

La modificación de estas asunciones y restricciones o la aparición de otras nuevas, implicarán cambios en el contenido del alcance, esfuerzos, precio, planificación y términos, así como las responsabilidades de cada una de las partes involucradas en este proceso.

Las consideraciones generales asumidas en el presente documento son las que a continuación se detallan

5.2 SERVICIOS CONTINUADOS

5.2.1 GESTIÓN

Ambas partes se comprometen a que se establecerá una clara definición y asignación de los responsables técnicos y funcionales del IMI y el Ayuntamiento, así como de T-Systems, por cada módulo/aplicación, estando coordinados por el responsable asignado para cada una de las partes. También se asegurará la disponibilidad y viabilidad de los equipos (personas y medios) implicados.

El IMI ha de garantizar la disponibilidad y participación de las personas del Ayuntamiento de Palma y del equipo del IMI requeridas en las tareas, procesos y proyectos definidos. En el supuesto de la aparición de incidencias, imprevistos o retrasos, implicará una revisión por parte de la Dirección del Servicio a través del Comité de Dirección, que podría implicar cambios de alcance o de la situación que conllevaran una revisión de la planificación en tiempo y en precio.

5.2.2 FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

Durante los Servicios Continuos y Proyectos la colaboración con el IMI será necesaria para alinear los trabajos con la estrategia marcada desde la Dirección del Servicio a través del Comité de Dirección. Tanto el IMI como T-Systems se obligan a asignar recursos con la formación y capacitación necesaria para poder atender las funciones que se les encomienden.

5.2.3 INFRAESTRUCTURAS

Durante los servicios continuados y proyectos T-Systems dispondrá la infraestructura necesaria en sus CPDs en territorio Español para cumplir los SLAs vigentes en el contrato actual, sin perjuicio de los servicios prestados desde las instalaciones municipales o las mejoras que se pudieran prestar desde otros CPDs dentro del territorio nacional.

En caso de producirse cualquier cambio, será comunicado a IMI con suficiente antelación y planificado para su mínima afectación sobre los servicios, y en cualquier caso sin coste adicional para el IMI.

Relativo a la disponibilidad de los subsistemas productivos basados en tecnología VSE mainframe, debido a que la versión actual de la plataforma VSE, está fuera de soporte por parte del fabricante, T-Systems no puede garantizar el Nivel de Servicio Acordado para este entorno, acordado en el marzo del 2007, aunque si proporciona los máximos esfuerzos para reducir al máximo las indisponibilidades producidas en dicho entorno.

No se renovará el parque tecnológico de servidores a excepción de aquellos proyectos que explícitamente detallen y requieran una renovación tecnológica y se encuentren descritos en este documento.

Así mismo, no se incluye la actualización del parque de PCs, sin perjuicio del mantenimiento necesario para el correcto funcionamiento de los ordenadores y cumplimiento del SLA en vigor.

5.2.4 ACTIVOS

Durante los Servicios Continuados y Proyectos los activos continuarán siendo propiedad de T-Systems y éste asumirá los costes de mantenimientos necesarios para la explotación de los sistemas y las licencias que se requieran para explotar los aplicativos implantados hasta la fecha. No se incluyen ni las infraestructuras, licencias, administración y mantenimientos de nuevos proyectos no contemplados en el presente documento. El IMI o la nueva empresa adjudicataria recomprará a valor en libros los activos que queden pendientes de amortizar a la fecha de finalización del contrato.

5.2.5 EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO

En los informes mensuales del servicio se reporta información correspondiente al equipamiento informático (servidores y ofimática).

5.2.6 DURACIÓN DE LOS SERVICIOS Y PROYECTOS

Todos los servicios prestados y detallados en este documento se prestan hasta la finalización del contrato, es decir, hasta el 30 de septiembre de 2015, exceptuando el servicio de Mainframe dentro del área de Sistemas que se prestará hasta el 30 de junio de 2015.

La fecha de finalización de este servicio ha sido proporcionada por el IMI puesto que es la fecha en la que tienen previsto cerrar el servicio y por lo tanto no será necesario mantenerlo más allá de esta fecha. Cualquier prolongación más allá del 30 de junio supondrá automáticamente la renovación por 3 meses del servicio Mainframe y por ello será necesaria la facturación adicional de ese servicio.

Los proyectos derivados de la bolsa de innovación tendrán su propia planificación y como proyectos que son tendrán su fecha de finalización definida.

5.2.7 PLAN DE TRANSFERENCIA DEL SERVICIO

Una vez finalizada la presente prórroga del contrato y si no hay indicación contraria comenzará el plan de devolución del servicio tal y como fue presentado por T-Systems al Ayuntamiento de Palma a través de su registro en fecha 16 de mayo de 2014.

6 DETALLE ECONÓMICO

6.1 IMPORTE DE LOS SERVICIOS

Se detalla el importe de los servicios a prestar durante la prórroga por cada línea del proyecto.

Servicio	Importe (s/ IVA)
Oficina Técnica	206.835,83
Sistemas	2.890.981,88
Open	1.530.091,14
Mainframe (hasta 30-06-2015)	653.334,15
Helpdesk	492.213,28
Comunicaciones	215.343,32
Aplicaciones	1.345.079,06
Implantación y mantenimiento	974.937,28
Licencias y proveedores	370.141,77
CATI (010+092+Centralita)	751.852,17
TOTAL	5.194.748,93

Importe bolsa de innovación

A modo informativo, los proyectos de innovación propuestos por T-Systems y descritos en el apartado 4 se estiman en un importe de 431.000 € (IVA no incluido). Dicho coste será asumido por T-Systems dentro del servicio prestado, NO siendo objeto de facturación específica a IMI Palma.

6.2 FACTURACIÓN

Los servicios se facturarán de forma mensual. El importe mensual de la factura corresponderá con una doceava parte del importe anual, resultando:

Concepto	Importe Mensual (S/ IVA)	Importe Mensual (IVA 21%)
Factura servicios PISTCAP	370.241,40 €	447.992,09 €
Factura servicios 010	62.654,35 €	75.811,76 €
TOTAL MENSUAL	432.895,74 €	523.803,85 €

6.3 OFICINA EN LA SALA DEL CLIENTE

Es necesaria la colaboración de los usuarios, IMI y Ayto, para la consecución de los objetivos marcados, así mismo los cambios que decida aplicar el CD son vinculantes y no podrá ser penalizado por no alcanzar los plazos por lo cambios. Lo mismo para las reuniones operativas.

6.4 DETALLE DE LICENCIAS

Tal y como se ha descrito en el capítulo 4.2, la ejecución del proyecto de “Actualización de productos software que se quedaran fuera de soporte de fabricante” requerirá la adquisición de nuevas licencias de SW.

Dichas licencias serán nominales a favor de IMI. A la finalización de la extensión del contrato, el valor neto contable (VNC) de los activos formará parte de la cláusula de salida de esta extensión, y tendrá como contraprestación la cesión de las licencias al nuevo adjudicatario, o bien al beneficiario que IMI Palma considere oportuno.

El importe de adquisición de dichas licencias asciende a 223.386,60 Euros, según el detalle adjunto.

Concepto	Unidades	Importe
Actualización Sistemas Operativos de Servidor		
WinSvrStd 2012R2 2Proc	43	33.675,06 €
WinSvrCAL 2012 UtrCAL	1.500	44.750,00 €
Actualización Plataforma MSSMS		
Sys Ctr Onfg Mgr CdtML LicSAPk PerUtr	1.500	94.961,54 €
Actualización plataforma CITRIX		
Citrix XenApp Enterprise - x1 Concurrent User Connection with Subscription Advantage	200	50.000,00 € ¹
TOTAL		223.386,60 €

¹ Precios Citrix sujetos a la firma de Contrato GELA con Citrix por parte de IMI Palma.

Documento publicado por T-Systems ITC Iberia, S.A.U.

NIF	A-81608077
Datos registrales	Registro Mercantil de Barcelona, tomo 36702, folio 152, hoja B-283314, inscripción 39ª, fecha inscripción 06/07/2004
Domicilio Social	C/ Sancho de Ávila, 110-130 - E08018 Barcelona
Dirección	C/ Sancho de Ávila, 110-130. E08018 Barcelona
Contacto	Tel. +34 93 501 50 00, Fax +34 93 501 53 53
Internet:	www.t-systems.es