



DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS

UNIDAD DE SISTEMAS

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**RENOVACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LAS LICENCIAS
ACTUALES DE LA PLATAFORMA DE PRUEBAS DE LAS
APLICACIONES INFORMATICAS DE CORREOS**

Enero de 2008

Índice

1. OBJETO DEL CONTRATO	3
2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS.....	3
2.1. Situación Actual	3
3. PRESTACIONES A REALIZAR	4
4. PLAZO DE EJECUCIÓN	5
5. CONTROL DE CALIDAD	5
6. OTRAS CONDICIONES	5
6.1. Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)	5
6.1.1. Servicio de Soporte y Mantenimiento.....	6
6.2. Sistema de seguimiento.....	8
6.3. Condiciones de prestación del servicio.....	8
6.4. Requerimientos metodológicos.....	8
6.5. Otros requerimientos	9
6.5.1. Procedimientos de Control y Seguimiento de los trabajos	9
7. PRESUPUESTO	10
7.1. Alternativas y negociación	10
8. FORMA DE PAGO.....	10
9. PLAN DE FACTURACIÓN	10
9.1. Aspectos Generales.....	10
9.2. Detalle del Plan.....	12
10. PERÍODO DE GARANTÍA.....	12
11. PRESENTACIÓN DE OFERTAS Y DOCUMENTACIÓN REQUERIDA	13
11.1. Documentación Técnica.....	13
11.2. Documentación Económica	16
12. VALORACIÓN DE LAS OFERTAS.....	17
12.1. PUNTUACIÓN GLOBAL (PG)	17
12.2. PUNTUACIÓN TÉCNICA (PT).....	18
12.3. PUNTUACIÓN ECONÓMICA (PE).....	18
13. SUBCONTRATACIÓN.....	19
14. DIRECCIÓN TÉCNICA DEL PROYECTO.....	19
15. PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL.....	20
16. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS.....	21
ANEXO 1 – CUESTIONARIO DE PERSONAL	23

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente expediente tiene por objeto la renovación del mantenimiento de la actual plataforma de pruebas de Correos.

2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

2.1. Situación Actual

La Dirección de Tecnología y Sistemas es responsable del adecuado funcionamiento de los sistemas de información en fase de producción y de las plataformas tecnológicas que los soportan.

Los sistemas de información sustentan la mayoría de procesos de negocio, así, la calidad del servicio prestado a los usuarios finales, en lo que respecta a los sistemas de información, impacta directamente en el negocio de Correos.

La plataforma actual de pruebas actual de Correos consta de los siguientes productos:

LR Controller

Server Resource Monitor

Web Virtual Users

VUDs Virtual Users Day

MS SQL Server Monitor

Network Delay Monitor

Diagnostics for J2EE

LoadRunner Oracle Monitor

LoadRunner WebSphere Monitor

Mercury QuickTest Professional 8.2

Mercury LoadRunner 8.1 Controller

Mercury TestDirector for Quality Center

3. PRESTACIONES A REALIZAR

El adjudicatario deberá suministrar un servicio de mantenimiento de los productos adquiridos, por un periodo no inferior a doce meses, que garantice la configuración óptima y plena operatividad de las herramientas software el entorno de Correo.

Las necesidades son las siguientes:

- o Renovación del mantenimiento durante doce meses de todos los productos de la plataforma actual, que consta de:

1	LR Controller 1 licencia
1	Server Resource Monitor 1 licencia
2000	Web Virtual Users
10.000	VUDs Virtual Users Day
1	MS SQL Server Monitor 1 licencia
1	Network Delay Monitor 1 licencia
1	Diagnostics for J2EE 1 licencia
1	LoadRunner Oracle Monitor 1 licencia
1	LoadRunner WebSphere Monitor 1 licencia
5	Mercury QuickTest Professional 8.2
1	Mercury LoadRunner 8.1 Controller
1	Mercury TestDirector for Quality Center

El servicio de mantenimiento cubrirá todo el software detallado durante DOCE MESES a contar desde la formalización del contrato y deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos:

- **Mantenimiento correctivo** para el restablecimiento, tras una incidencia, de las condiciones de completa operatividad de la herramienta. En particular deberá proveerse a Correos de un soporte técnico telefónico para resolución de incidencias.
- **Mantenimiento preventivo** para detectar y evitar posibles degradaciones en la funcionalidad de la herramienta. A tal efecto, el adjudicatario podrá proponer revisiones periódicas de la configuración de la herramienta.
- **Mantenimiento evolutivo** que supongan actualizaciones tecnológicas y/o funcionales de las herramientas software. Como característica concreta de este evolutivo deberá proveerse a Correos del soporte web on line que incluya descarga de parches, actualizaciones, base de datos de conocimientos, etc.

Entre los objetivos fundamentales del mantenimiento está que las herramientas se encuentren operativas en todo momento y en condiciones óptimas de funcionamiento, y por lo tanto un alargamiento de la vida útil del activo, un aumento de la capacidad de producción y una mejora sustancial de su productividad.

4. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del presente expediente será de un año desde la notificación de la adjudicación por parte de la Subdirección de Inmuebles y Compras.

Asimismo, durante la duración del proyecto, y a petición de Correos, la empresa adjudicataria se compromete a ampliar el contrato por un máximo que no exceda el 20% del importe de adjudicación, en las mismas condiciones técnicas, económicas y restantes previsiones contractuales.

5. CONTROL DE CALIDAD

Al objeto de justificar la conformidad de la firma prestadora de la asistencia con determinadas normas de garantía de calidad, se aportarán los certificados de garantía de calidad basados en la serie de normas internacionales ISO 9000/9001, europeas EN 29000 o españolas AENOR UNE 66900 y expedidos por organismos conformes con la serie de normas europeas EN 45000 o españolas UNE 66500. No obstante, se podrán tener en cuenta certificados de calidad equivalentes expedidos por otros organismos de normalización establecidos en cualquier Estado Miembro de la Unión Europea. En defecto de los certificados anteriores, el licitador aportará pruebas de medida equivalentes de control de calidad.

La calidad de los productos y servicios contratados se controlará fundamentalmente a través del seguimiento del grado de cumplimiento del acuerdo de nivel de servicio. Asimismo, Correos podrá establecer controles de calidad sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos, en su caso, en el marco de referencia de un *plan específico de calidad* aplicable al presente proyecto.

6. OTRAS CONDICIONES

6.1. Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)

Dentro de la presente contratación, las prestaciones que se indicarán a continuación se regularán por el sistema de "Acuerdo de Nivel de Servicio". En consecuencia las tareas correspondientes deberán realizarse ajustándose a los "Indicadores de nivel de servicio (INS)" y "valores objetivo" (VO) detallados a continuación.

Estos INS y VO tienen carácter de mínimos. El adjudicatario se compromete a ampliar los indicadores que Correos le solicite y a establecer de común acuerdo VO para todos ellos. Dentro de su oferta, el adjudicatario podrá mejorar los Valores Objetivo mínimos establecidos. Esta mejora será tenida en cuenta en el proceso de valoración de ofertas.

El adjudicatario, dentro del ámbito de las prestaciones que se regulen por el sistema de ANS, será responsable del cumplimiento de todos los VO establecidos, con independencia de los recursos que para ello tenga que incorporar en cada momento.

Adicionalmente a estas prestaciones, dentro de la oferta estará incluida la propuesta de mejoras al ANS, por parte del adjudicatario, tanto en su estructura como en valores objetivo. Estas propuestas de mejora deberán estar soportadas por documentación detallada.

Como consecuencia de estas propuestas de mejora, entre otros factores, y teniendo en cuenta la evolución histórica de los indicadores del ANS, Correos y el adjudicatario podrán acordar nuevas condiciones en el ANS.

Las prestaciones sujetas a ANS son las siguientes:

- Servicio de Soporte y Mantenimiento

6.1.1. Servicio de Soporte y Mantenimiento

Incluye las prestaciones de mantenimiento de software (y complementarias que se definan en el pliego) con el objetivo de mantener los sistemas plenamente operativos, mediante la corrección de disfunciones e ineficiencias que se pongan de manifiesto por el uso, a realizar por el adjudicatario de acuerdo a las especificaciones del pliego.

Para este tipo de mantenimiento se considera:

- Incidencia crítica, a toda aquella interrupción o disfunción en los servicios y/o procesos que dé lugar a una completa inoperatividad del sistema o de un módulo principal del mismo.
- Incidencia no crítica, a toda aquella disfunción en los servicios y/o procesos del sistema que no suponga una interrupción de estos:
 - Bajadas en el rendimiento (velocidad, interrupciones puntuales, retardos,...) dentro de límites tolerables, hasta un 70% de las capacidades máximas.
 - Errores en la monitorización y operaciones de administración de usuarios.
 - En general, toda aquella disfunción que no suponga una interrupción de alguno de los servicios del sistema.
 - Etc,....

Los indicadores y valores objetivo mínimos, contemplados para esta prestación son las siguientes:

- **Tiempo de resolución:** "Plazo máximo de solución" a la incidencia, con desglose para las incidencias críticas y las no críticas

Los indicadores de servicio propuestos vienen recogidos en la siguiente tabla:

Tiempo de resolución			
Código	Indicador de servicio	Valor objetivo	Porcentaje de Cumplimiento mínimo
3.1	Plazo máximo de solución de una incidencia crítica	<= 5 horas	90 %
3.2	Plazo máximo de solución de una incidencia no crítica	<= 1 día	90 %

Observaciones a estos indicadores:

- Los valores están expresados en períodos laborables salvo para el caso de las incidencias críticas, en las que se podrán referir a períodos naturales si así lo determina en su momento el Director Técnico del proyecto por parte de Correos, y lo comunica por escrito con constancia de la recepción y una antelación mínima a su entrada en vigor de 5 días naturales.
- Los valores indican el tiempo máximo transcurrido desde el momento en que se comunica la incidencia al Equipo de Proyecto del adjudicatario hasta el cierre completo de la misma (con plena capacidad operativa del sistema).
- No se considerará que una petición está cerrada hasta que no se haya entregado la correspondiente documentación (y prestaciones complementarias definidas en el pliego) y sea aprobada por el Director Técnico del proyecto por parte de Correos.
- El porcentaje de cumplimiento señala el porcentaje de incidencias solucionadas dentro del valor objetivo, sobre el total de las solucionadas en el mes más las retrasadas de ese mes o meses anteriores.

El Grado de cumplimiento se calculará sobre el total de incidencias solucionadas, tanto críticas como no críticas, de la siguiente forma.

GC = 100, Si porcentaje de cumplimiento (PC) > ó = Porcentaje mínimo (PCm)

GC = 0, Para porcentaje de cumplimiento = 0

Para valores intermedios de GC:

GC = 100 x PC / PCm

El adjudicatario debe obtener un GC = 100 para que Correos no le aplique no le aplique corrección a la facturación.

6.2. Sistema de seguimiento

El adjudicatario se compromete a poner en marcha el sistema de seguimiento del ANS en un plazo máximo de 15 días desde la fecha de comienzo del proyecto.

El proveedor se compromete a utilizar el sistema corporativo de seguimiento del ANS – VIP – que está basado en ITSM Remedy.

No obstante lo anterior, el proveedor se compromete a aportar un sistema complementario, si el seguimiento de los indicadores del ANS acordado inicialmente ó, en su caso, del que resulte de modificaciones posteriores lo requiera.

El contenido y periodicidad de los informes de seguimiento, así como cualquier otra característica del procedimiento de seguimiento, serán indicados por Correos al inicio de los trabajos. La no entrega de los informes de seguimiento solicitados así como la entrega incompleta, fuera de plazo o sin respetar las especificaciones de Correos, podrá ser considerada como incumplimiento, con la consiguiente corrección en la facturación de los indicadores a que esa información haga referencia.

6.3. Condiciones de prestación del servicio

Los trabajos se llevarán a cabo de forma habitual en las oficinas de Correos, obligándose el proveedor a disponer de la infraestructura técnica necesaria para la correcta realización de los trabajos de implantación, mantenimiento y soporte.

En cualquier momento, Correos podrá decidir que los trabajos se lleven a cabo en las propias oficinas del adjudicatario, el cual se obliga a disponer de la infraestructura técnica (Comunicaciones, Software y Hardware) adecuada para poder desarrollar los trabajos de forma remota. Dicha infraestructura deberá seguir los estándares que Correos fije al respecto, cumpliendo las normas de seguridad y arquitectura definidas.

En cualquier caso, todos los costes de la mencionada infraestructura serán a cargo del adjudicatario, no debiendo afectar al precio de la oferta.

Si bien la actividad del equipo de trabajo se desarrollará normalmente dentro de un horario estándar, los licitantes deberán comprometerse a una total disponibilidad horaria del equipo de trabajo (incluyendo noches, sábados, domingos y festivos) cuando la criticidad o urgencia de las peticiones así lo exijan (ej. resolución de incidencias críticas, cumplimiento de los plazos de puesta en producción de nuevas funcionalidades, etc.).

La realización del trabajo fuera del horario habitual no tendrá una consideración especial a efectos de cómputo de horas o tarifa aplicable a las mismas. Esta circunstancia ha de tener la aprobación previa del Director Técnico de Correos.

6.4. Requerimientos metodológicos

Las ofertas describirán, con un nivel de detalle suficiente, la metodología propuesta para soportar los servicios objeto del pliego, incluyendo, como mínimo, información referida a:

- Componentes principales y descripción de la metodología. Métodos que garanticen la Calidad de la solución.
- Normalización/certificación de la metodología por Organismos competentes.
- Experiencias con la metodología.
- Aspectos que el licitador considere importante destacar.

En cualquier caso, el adjudicatario deberá adquirir el compromiso de uso de la metodología de la Dirección de Tecnología de Sistemas de Correos, que si bien es una metodología propia (MARCO), está basada en referentes estándar de mercado. Así mismo, el adjudicatario deberá comprometerse a facilitar la información de planificación y seguimiento del proyecto en soportes generados por MS Project.

6.5. Otros requerimientos

6.5.1. Procedimientos de Control y Seguimiento de los trabajos

La contratación de un servicio de este tipo debe llevar asociadas una serie de tareas que garanticen el seguimiento y la calidad del mismo. Por tanto la oferta deberá contener información sobre:

- Organización: Implantación de procedimientos y herramientas, diagrama de comunicación, gestión del equipo y actualización del conocimiento.
- Seguimiento y Reporting: Participación en los comités de seguimiento y elaboración de informes.
- Control de la Calidad: Implantación y seguimiento del plan de calidad del Servicio, seguimiento de la satisfacción del usuario y realización de auditorías de calidad si Correos y Telégrafos lo demanda.

Concretamente, la oferta describirá el proceso que propone para garantizar el Control y Seguimiento de los trabajos, con una calidad óptima. Se incluirá, como mínimo, información referida a:

- Procedimientos a utilizar.
- Roles y Responsabilidades.
- Informes del Servicio: Parámetros más importantes.
- Estadísticas de fallos y faltas de funcionamiento de las aplicaciones o servicios objeto de este proyecto, evolución en el tiempo.
- Frecuencia de realización de los Informes.

- Herramienta/s utilizadas para este fin durante el período de realización del Servicio. Condiciones de instalación y uso de dichas herramientas durante el período de duración del contrato y condiciones posteriores de uso si fuera el caso. En particular se describirá la herramienta de seguimiento del ANS aportada por el proveedor.

En cualquier caso, el proveedor se compromete a adaptarse a los requerimientos que Correos establezca en relación a este punto.

7. PRESUPUESTO

El presupuesto total del expediente se fija en un máximo de **79.987,78€ (SETENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y SIETE EUROS CON SETENTA Y OCHO CENTIMOS)**, sin IVA.

7.1. Alternativas y negociación

En la presente contratación se admitirán variantes o alternativas a la oferta base que se formule, sin que, en ningún caso se supere el importe de licitación.

Correos podrá negociar con uno, algunos o todos los licitadores técnicamente cualificados, la posibilidad de obtener mejoras técnicas y/o económicas en una oferta final.

Correos, durante el proceso de negociación podrá solicitar cualquier tipo de información adicional que amplíe o justifique la capacidad técnica y humana de cualquier solución ofertada para garantizar los servicios solicitados.

8. FORMA DE PAGO

Las facturas emitidas por el adjudicatario deberán ajustarse a lo establecido en el Artículo 6 del Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, aprobado por Real Decreto 1496/2003, de 28 de noviembre.

La forma de pago será de forma parcial de acuerdo al Plan de Facturación indicado en el punto 9.

A la recepción de conformidad por parte de Correos de los servicios prestados, el adjudicatario emitirá la correspondiente factura cuyo pago se efectuará a 90 días de su fecha de emisión.

9. PLAN DE FACTURACIÓN

9.1. Aspectos Generales

Las ofertas incluirán un plan de trabajo con desglose de hitos, en su caso, y un plan de facturación acorde con él. El importe a facturar en cada período (o por cada hito) debe considerarse un máximo a efectos de adjudicación según el plan de facturación.

El plan de facturación deberá tener un desglose acorde con los ANS definidos, es decir, cada hito sujeto a ANS independientemente y cada facturación trimestral de los servicios objeto de ANS independientemente, con desglose del importe de facturación correspondiente a cada indicador.

En cualquier caso los importes a facturar se basarán en los trabajos efectuados, mediante las correspondientes certificaciones totales o parciales, consideradas estas últimas como pagos a cuenta del importe total adjudicado por los trabajos a realizar.

Mensualmente se calculará la cantidad a facturar para cada servicio, de acuerdo al grado de cumplimiento obtenido para los indicadores correspondientes, según la siguiente regla:

- En el caso de obtener el grado de cumplimiento = 100, la facturación será la “facturación en base 100.”
- En el caso de obtener un Grado de Cumplimiento de un indicador menor que 100, Correos calculará el importe a certificar y consiguientemente a facturar, de acuerdo a la siguiente fórmula

Facturación real = “Facturación base 100” – CORRECCIÓN DE FACTURACIÓN

Esta fórmula se aplicará sobre la facturación mensual del servicio correspondiente.

Donde:

- La “facturación base 100”, corresponde a la teórica según el Plan de facturación en el caso de cumplimiento total del valor objetivo marcado para un indicador y servicio dados
- LA CORRECCIÓN DE FACTURACIÓN para cada servicio será de:

1) Servicio de Soporte y Mantenimiento:

<u>Grado de cumplimiento (%)</u>	<u>Importe de corrección (en euros)</u>
100	0 €
De 80 a 100	750 €
De 60 a 80	1.000 €
De 40 a 60	2.000 €
Menos de 40	5.000 €

El grado de cumplimiento, GC, es el definido en las cláusulas de ANS

En el supuesto de que el adjudicatario incumpla los parámetros que se establecen a lo largo de esta cláusula, dará lugar a que éste incurra en mora de forma automática y sin que sea precisa intimación por parte de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. En tal

supuesto, la facturación mensual se minorará en el importe que resulte de aplicar las reglas establecidas en el presente pliego, minoración que tendrá el carácter de pena pecuniaria.

El pago de las penas pecuniarias no sustituirá el resarcimiento de daños y perjuicios por incumplimiento del adjudicatario, ni le eximirá de cumplir con sus obligaciones contractuales, pudiendo la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. exigir, conjuntamente el cumplimiento de dichas obligaciones y la satisfacción de las penas pecuniarias estipuladas minorando la facturación en el importe correspondiente, o imputándolo a fianza si fuera preciso, sin perjuicio de que la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. pueda optar por la resolución del contrato y la reclamación de daños y perjuicios.

9.2. Detalle del Plan

La facturación del contrato se organizará en torno al siguiente plan, que incluye desglose por los siguientes conceptos:

- Importes a facturar por hitos predeterminados en los apartados de ANS.

El oferente deberá incluir en la oferta económica una tabla con el Plan de facturación con la siguiente estructura:

DESCRIPCIÓN	FECHA/ PERIODO	% IMPORTE DE ADJUDICACIÓN
Soporte y mantenimiento	Trimestral	100%

Correos se reserva el derecho de solicitar un mayor detalle en la facturación en caso de considerarlo necesario.

10. PERÍODO DE GARANTÍA

El adjudicatario deberá garantizar por un período *no inferior a doce meses*, a contar desde la fecha de recepción de conformidad por parte de Correos, los productos y servicios derivados de la presente contratación, obligándose a realizar durante dicho período todos los cambios, revisiones, asistencia necesaria para solventar las deficiencias detectadas (tanto en programas, como en documentación, estudios realizados, ANS, etc.) sin coste adicional alguno para Correos.

En todo caso, el adjudicatario es el responsable del correcto funcionamiento del sistema en todo momento, con independencia de las garantías que hayan ofrecido los proveedores de otros productos integrados en el mismo. Por tanto, ante cualquier tipo de problema/deficiencia detectado en el sistema, el adjudicatario deberá analizar *in situ* las causas del problema, y sólo si éste no fuese directamente subsanable por aquél deberá remitirse al proveedor correspondiente.

Las empresas licitantes deberán especificar en sus respectivas ofertas el plazo máximo (a contar desde la fecha de comunicación de la incidencia por parte de Correos) al que se comprometen los licitantes para la atención de las incidencias detectadas durante el período de garantía.

11. PRESENTACIÓN DE OFERTAS Y DOCUMENTACIÓN REQUERIDA

De cada oferta, se deberán aportar dos ejemplares en papel y dos en CD de la documentación técnica, y un ejemplar en papel de la documentación económica, (el CD incluirá las diferentes tablas solicitadas, que deberán ir en formato *Excel 2003* o inferior).

Las ofertas técnica y económica se presentarán de forma **totalmente separada**, en sobres independientes, indicando en cada caso de qué tipo de oferta se trata, no debiendo figurar en la oferta técnica ningún dato económico.

Las empresas que presenten su oferta por correo, deberán justificar fecha y hora de presentación dentro de plazo en la Oficina de Correos y comunicarlo al Registro General por telegrama o fax (91 596 32 54).

El incumplimiento de esta operativa será causa suficiente para la descalificación de la oferta. Todo ello es aplicable a las copias de la oferta presentadas en CD.

Con independencia de que el licitador pueda adjuntar a su oferta cuanta información complementaria considere de interés, ésta deberá estar obligatoriamente estructurada de la siguiente forma:

11.1. Documentación Técnica

Cada empresa deberá adjuntar, de forma clara y completa, todos los datos referidos a la misma, al efecto de facilitar los futuros contactos, necesarios, con ella:

- Denominación social
- Persona de contacto (nombre y apellidos)
- Dirección, tfno. Fax. e_mail

Con el fin de valorar a todos los licitantes que concurran a esta oferta equitativamente, Correos requiere que la documentación a entregar de este apartado no supere el número de páginas que se indica en cada punto.

1. Características generales

- 1.1.1. Identificación de la oferta (media página).
- 1.1.2. Objeto del proyecto y plazo de ejecución (media página).
- 1.1.3. Acatamiento a las condiciones y cláusulas del pliego (media página)
- 1.1.4. Datos de empresa, referidos a los últimos 3 años (cinco páginas), incluyendo:

- Facturación
- Puntos de presencia en España y número de **empleados de perfil técnico** en cada uno
- Disponibilidad de grupos expertos, con indicación de la ubicación de los mismos, número de técnicos y relación de los clientes atendidos a través de dichos grupos.
- Acuerdos con socios tecnológicos (relacionados con la presente licitación).

Cuando proceda, se facilitarán análogos datos de las posibles compañías subcontratadas

1.1.5. Tabla resumen de proyectos realizados por la compañía análogos al presente, con indicación del cliente, entorno tecnológico y duración de los mismos (sin límite de páginas).

1.1.6. Posibles prestaciones adicionales incorporadas a la oferta y que supongan un valor añadido al proyecto.

2. Características del servicio

2.1. Compromiso de *cumplimiento de los objetivos del proyecto*, incluyendo las tareas previstas en el apartado de Prestaciones a Realizar (dos página).

2.2. Descripción detallada de la solución técnica propuesta incluyendo los recursos hardware y software necesarios (veinte páginas).

2.3. Información detallada sobre el equipo técnico ofrecido para el proyecto, incluyendo (sin límite de páginas):

- Número total de horas-persona incluidas en la oferta, desglosadas por cada categoría profesional, de acuerdo a la siguiente tabla. En caso de que el licitador en su organización interna disponga de categorías profesionales diferentes a las indicadas en esta tabla, en su oferta las equipará y se ajustará a las aquí señaladas:

Categoría	Total horas/categ	Nº personas/categ

Tabla con el desglose de horas por categorías

- Descripción de los perfiles (experiencia y funciones) asociados a las categorías profesionales que se aporten.
- Organigrama del equipo del proyecto, incluyendo la relación nominal de los componentes del equipo de trabajo ofertado, especificando las funciones y responsabilidades de cada componente del equipo.
- Tablas resumen, como las indicadas a continuación, con especificación de la experiencia (en nº total de meses de colaboración en proyectos realizados en

los últimos años, a contar desde el 01/01/2001) de cada componente del equipo en el entorno y herramientas (las cuales deben especificarse) propias del sistema objeto del contrato. Dicha tabla, en formato Excel 2003 o inferior, deberá incluirse en el CD que acompañará a la oferta.

Perfil	Categoría	Titulación Académica	Nº total de meses en la empresa actual

Perfil	Experiencia (nº total de meses desde 01/01/2001)					
	Siebel 2000	Siebel 7.5	Windows NT y AIX 5.1	Oracle 8 y posteriores	VISUAL BASIC	PL SQL

Perfil	Conocimientos Funcionales descripción	Experiencia (nº total de meses desde 01/01/2001)

- Tablas resumen de los proyectos de esta naturaleza en los que haya participado cada componente del equipo, con indicación del cliente, entorno tecnológico y duración del proyecto, conforme a los formatos indicados en el **Anexo 1**.
- Todas estas tablas descriptivas deberán ser coherentes y contrastables con la información curricular y con la de los proyectos. En caso contrario, se corregirán los meses de experiencia según la información con menor nivel de detalle.

2.4. Compromiso de flexibilidad: los licitantes deberán especificar en sus respectivas ofertas la solución de **flexibilidad** que cada uno aporte referente al alcance del proyecto, al equipo, al lugar de trabajo, la plataforma o los procedimientos, para facilitar el ajuste en todo momento a las necesidades de Correos (dos páginas).

2.5. ANS ofrecido. Se incluirá una tabla resumen, con los indicadores establecidos en el pliego, reflejando en columnas diferentes el valor mínimo solicitado y el

valor ofertado. Para estos indicadores se deberá respetar la estructura de indicadores descrita en las cláusulas de ANS. En caso de ofrecer indicadores adicionales se añadirán a la tabla, mencionando esta característica.

3. Otros datos técnicos

Se aportará la información solicitada en los correspondientes epígrafes de este Pliego sobre las siguientes cuestiones:

- 3.1. Metodología (diez páginas)
- 3.2. Calidad (una página)
- 3.3. Seguridad (una página)
- 3.4. Propiedad de los trabajos (una página)
- 3.5. Garantía de los trabajos realizados (una página)

En relación con el epígrafe relativo a seguridad, los licitadores aportarán una **memoria descriptiva** de las medidas que adoptarán para asegurar la disponibilidad, custodia, medidas de seguridad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Asimismo, deberán incluir en su oferta la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estarán autorizadas para las relaciones con Correos, a efectos del uso correcto del material y de la información a manejar. Se adjuntará una descripción de su perfil profesional, y sólo podrán ser sustituidas con la conformidad de Correos.

Anexos

Anexos que procedan, incluyendo los *curricula vitarum* detallados de los integrantes del equipo de trabajo según el modelo del **Anexo 1 – CUESTIONARIO DE PERSONAL**, y cuanta información adicional se considere oportuna para una mejor definición de la oferta.

11.2. Documentación Económica

Importe total de la oferta, que deberá desglosarse con la siguiente estructura y detalle mínimo:

- Renovación de mantenimiento a 12 meses software de la plataforma actual de pruebas de Correos:

1	LR Controller 1 licencia
1	Server Resource Monitor 1 licencia
2000	Web Virtual Users
10.000	VUDs Virtual Users Day

1	MS SQL Server Monitor 1 licencia
1	Network Delay Monitor 1 licencia
1	Diagnostics for J2EE 1 licencia
1	LoadRunner Oracle Monitor 1 licencia
1	LoadRunner WebSphere Monitor 1 licencia
5	Mercury QuickTest Professional 8.2
1	Mercury LoadRunner 8.1 Controller
1	Mercury TestDirector for Quality Center

Se considerarán incluidos todos los gastos precisos para la ejecución de los trabajos objeto del contrato (incluidos potenciales desplazamientos, consumo de material de oficina, fotocopidora, etc.)

En caso de que se efectúen descuentos, éstos deberán aparecer concretados en la oferta, en la que se especificará el precio de cada elemento antes y después del descuento, facilitándose asimismo el importe total del descuento efectuado.

En este epígrafe, se especificarán también, posibles prestaciones adicionales incorporadas a la oferta, con su correspondiente traducción a términos económicos.

La documentación económica incluirá el Plan de Facturación, de acuerdo a la estructura solicitada en la cláusula correspondiente.

12. VALORACIÓN DE LAS OFERTAS

Las ofertas serán valoradas con arreglo a las siguientes pautas:

12.1. PUNTUACIÓN GLOBAL (PG)

La Puntuación Global (PG) estará compuesta por la suma de la Puntuación Técnica (PT) y la Puntuación Económica (PE), ambas ponderadas con los coeficientes X e Y de acuerdo con la siguiente expresión.

$$PG = \left[\frac{X}{100} \times PT \right] + \left[\frac{Y}{100} \times PE \right] \quad \text{Donde:}$$

PT = Puntuación Técnica
 PE = Puntuación Económica
 X+Y = Puntuación Económica
 X = 100
 Y = 50
 = 50

12.2. PUNTUACIÓN TÉCNICA (PT)

La Valoración Técnica (VT) de una oferta “n”, estará constituida por la suma de las valoraciones técnicas parciales asignadas a cada uno de los criterios técnicos a puntuar, con un máximo de 100 puntos:

Criterio	Rango de puntuación
Características del Servicio	0 a 45
Implantaciones similares y experiencia de la empresa en proyectos análogos al presente	0 a 40
Valores añadidos	0 a 15

VALORACIÓN TÉCNICA (VT)

0 a 100

Las ofertas técnicas que no alcancen una valoración mínima de 50 no serán admitidas.

Una vez obtenida la valoración técnica de las “n” ofertas, se obtiene la **Puntuación Técnica (PT)** a partir de la siguiente expresión:

$$PT_n = 100 \frac{[VT_n - 50]}{[VT_a - 50]}$$

PT_n = Puntuación técnica oferta “n”
 100 = VT_{max} = Valoración técnica máxima
 VT_a = Valoración técnica más alta
 VT_n = Valoración técnica de la oferta “n”

12.3. PUNTUACIÓN ECONÓMICA (PE)

La Puntuación Económica se obtiene de acuerdo con la siguiente fórmula

$$PE_n = PE_{\max} \frac{[PL - PO_n]}{[PL - PO_e]}$$

donde:

- PE_n = Puntuación Económica Oferta “n”
 PE_{max} = Máxima Puntuación Económica posible (100)
PL = Presupuesto de licitación
 PO_n = Presupuesto de la oferta n
 PO_e = Presupuesto oferta más económica

13. SUBCONTRATACIÓN

No está autorizada la cesión ni la subcontratación de las prestaciones objeto del presente contrato, sin la previa autorización por escrito de Correos.

Aunque se produzca la subcontratación consentida, se reputará, a todos los efectos, como único contratista la empresa adjudicataria, quien responderá ante la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. de la total ejecución del contrato. En el caso de responsabilidad que tuviera origen o hubiera sido motivada por o con ocasión de la prestación de los servicios subcontratados, será el adjudicatario el que, en primer término responderá frente a la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, sin perjuicio de la responsabilidad solidaria del subcontratista.

14. DIRECCIÓN TÉCNICA DEL PROYECTO

La Dirección de Tecnología y Sistemas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. designará un Director Técnico del Proyecto, que asumirá la dirección y control del proyecto y actuará como principal interlocutor con la compañía que resulte adjudicataria. Asimismo, la empresa adjudicataria designará a un responsable del proyecto, el cual actuará como interlocutor único con Correos, debiendo facilitar al Director Técnico de Correos el reporte de actividad que éste requiera en cada momento sobre el avance de los trabajos, cumplimiento de hitos, justificación de posibles retrasos, horas incurridas, cumplimiento del nivel de servicio estipulado y cualquier otra información que se solicite y en la forma en que se solicite.

No se autorizan los contactos directos de las personas del equipo de trabajo del contratista con el usuario final, sin el conocimiento previo y autorización del Director Técnico.

Correos llevará a cabo la certificación correspondiente a los trabajos de cada uno de los productos y de los servicios prestados. Para ello se podrán establecer reuniones de control, con la periodicidad y soporte documental que Correos estime oportunos, en donde se revisarán todos los aspectos de los trabajos y servicios realizados y se decidirá, cuando corresponda, la posibilidad de llevar a cabo la certificación total o parcial de los mismos.

Cuando, a juicio del Director Técnico el grado de cumplimiento del ANS lo justifique, Correos podrá aplicar las correcciones a la certificación y consiguiente facturación, que se detallan en el epígrafe de presupuesto.

Para llevar a cabo la certificación de los trabajos realizados, entre otros criterios, se prestará especial atención al cumplimiento del nivel de servicio estipulado y al cumplimiento de los

hitos previamente definidos. Cuando se de el caso de realización de trabajos bajo la modalidad de “proyecto o trabajo de precio cerrado” dentro de las prestaciones del contrato (ej: desarrollo de nuevos módulos), una vez definido por Correos el alcance del “proyecto o trabajo”, el adjudicatario deberá presentar un plan , que incluirá la estimación de recursos necesarios para completar el mismo en los plazos prefijados por Correos y una planificación de los hitos intermedios, de modo que, a partir de ese momento, el control y la correspondiente certificación de los trabajos, se basará en el cumplimiento de dichos hitos y ANS asociados, si procede, y no en las horas ó costes incurridos.

Los productos y servicios descritos en este Pliego se entenderán recibidos de conformidad por Correos una vez haya transcurrido un periodo de un mes de funcionamiento real pleno y satisfactorio de los mismos.

Las rectificaciones/modificaciones en los trabajos derivadas de decisiones sobrevenidas que no tengan como origen errores u omisiones del adjudicatario, se certificarán según se acuerde en cada caso; bien como “proyectos cerrados” ó bien como horas de trabajo y/o suministros, dentro de la asistencia.

Una vez aceptada por parte del Director Técnico la porción de los trabajos a certificar y establecido el importe correspondiente, el adjudicatario emitirá la factura, debiendo entregar al Director Técnico un original y dos copias de la misma (debidamente firmadas y selladas).

15. PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL

Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de los programas de ordenador, el adjudicatario acepta expresamente que la *propiedad de la aplicación informática* (programas, estructuras de datos, etc.) desarrollada al amparo del presente contrato, corresponde únicamente a Correos, con exclusividad y sin más limitaciones que las que vengan impuestas por el ordenamiento jurídico.

La expresión *programa de ordenador* comprenderá no sólo código fuente y objeto, sino cualquier trabajo o documentación relacionada (definición de Software de ISO 9000-3).

Junto con los ejecutables, deberán entregarse todos los programas fuente, que quedarán como propiedad de Correos, correspondiendo a Correos todos los derechos de explotación y en especial los de Reproducción, Distribución, Comunicación Pública y Transformación (lo cual comprende su traducción, adaptación y cualquier otra modificación en la forma de la aplicación de la que se derive otra diferente), sin que ello genere ningún derecho para el suministrador de estos programas. El adjudicatario se compromete a colaborar en todo lo necesario para la inscripción a favor de Correos, llegado el caso, de los derechos de explotación de propiedad intelectual que puedan existir y a no impedir, ni en ningún caso dificultar, dicha inscripción.

El adjudicatario garantiza que dispone de los derechos, licencias, permisos y autorizaciones de los titulares de patentes, modelos, copyright y cualquier otro derecho de propiedad intelectual, y asume que será de su exclusiva cuenta el pago de cualquier otro derecho de propiedad intelectual y el pago de los derechos e indemnizaciones por tales conceptos.

El adjudicatario acepta expresamente que los derechos de propiedad sobre los soportes materiales a los que se incorporen los trabajos realizados en cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato objeto de este pliego corresponden a Correos.

Las empresas adjudicatarias no podrán hacer uso del nombre, logotipo o cualquier signo distintivo o material que le haya facilitado Correos para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato fuera de las circunstancias y fines de éste, ni una vez terminada la vigencia del mismo.

16. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

El adjudicatario vendrá obligado a guardar la más estricta confidencialidad sobre el contenido del contrato así como los datos o información a la que pueda tener acceso o generar como consecuencia de la ejecución del mismo, pudiendo únicamente poner en conocimiento de terceros aquellos extremos que la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. le autorice por escrito y a usar dicha información a los exclusivos fines de la ejecución del contrato.

En la medida en que las prestaciones y el cumplimiento del presente contrato impliquen un acceso del adjudicatario a datos de carácter personal incorporados a los Ficheros de los que sea titular Correos, el tratamiento de dichos datos por parte del adjudicatario deberá realizarse en la forma y condiciones siguientes:

1. El acceso del adjudicatario a los datos del fichero para la prestación de servicios pactado en el contrato no tendrá la consideración legal de comunicación o cesión de datos a los efectos previstos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, sino de acceso por cuenta de tercero según lo previsto en el artículo 12 de la citada Ley Orgánica.
2. Los datos del fichero serán propiedad exclusiva de Correos, extendiéndose esta titularidad a cuantas elaboraciones realice el adjudicatario con ocasión del cumplimiento del contrato.
3. A los efectos de la prestación de servicios por parte del adjudicatario a Correos, el primero tendrá la condición de encargado del tratamiento y se sujetará al deber de confidencialidad y seguridad de los datos personales a los que tenga acceso conforme a lo previsto en la normativa que resulte aplicable, obligándose específicamente a lo siguiente:
 - a. A utilizar y aplicar los datos personales a los exclusivos fines del cumplimiento del objeto del contrato.
 - b. A adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias establecidas en el artículo 9 de la Ley Orgánica 15/1999 y en las normas reglamentarias que la desarrollen, que garanticen la seguridad de los datos personales y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos objeto de tratamiento y los riesgos a que los mismos estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural. En todo caso se obliga a aplicar las medidas de seguridad del nivel que correspondan en función de los datos a tratar de conformidad con lo previsto en el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal.
 - c. A mantener la más absoluta confidencialidad sobre los datos personales a los que tenga acceso para la prestación de servicios así como sobre los que

resulten de su tratamiento cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido.

- d. A no comunicar o ceder los datos del fichero a otra persona, ni siquiera para su conservación, debiendo destruir los datos personales a los que haya tenido acceso, así como los resultados derivados de su tratamiento, al igual que cualquier soporte o documentos en los que conste algún dato de carácter personal objeto de tratamiento, salvo que Correos requiera que le sean devueltos.
- e. A guardar secreto profesional de todos los datos de carácter personal que conozca o a los que tenga acceso en ejecución del contrato. Igualmente se obliga a custodiar e impedir el acceso a los datos de carácter personal a cualquier tercero ajeno. Las anteriores obligaciones se extienden a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del adjudicatario.
- f. A comunicar y hacer cumplir a sus empleados las obligaciones establecidas en los apartados anteriores y, en particular, las relativas al deber de secreto y medidas de seguridad.

El adjudicatario se comprometerá a comunicar a Correos, de forma inmediata, cualquier falla en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener como consecuencia la puesta en conocimiento de terceros de información confidencial obtenida durante la ejecución del contrato.

Así mismo, a la finalización del contrato el adjudicatario quedará obligado a la entrega a Correos, o destrucción en caso de ser solicitada, de cualquier información obtenida o generada como consecuencia de la prestación del servicio objeto del presente contrato. El adjudicatario queda obligado a emitir, a petición de Correos, certificación acreditativa de la destrucción de la información.

El adjudicatario se compromete y obliga a informar a sus empleados de las advertencias legales indicadas en los párrafos anteriores.

Madrid, 2 de Enero 2008

EL JEFE DEL ÁREA DE PRODUCCION INFORMÁTICA

Fdo.: Fco. Javier Menéndez Frías

Vº Bº:

CONFORME:

EL RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE
SISTEMAS

EL DIRECTOR DE TECNOLOGÍA Y
SISTEMAS

Fdo.: Ricardo Lérica Encinas

Fdo.: Rubén Muñoz Fernández

ANEXO 1 – CUESTIONARIO DE PERSONAL

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, se informa que este Anexo y los datos incorporados al mismo, serán tratados por Correos a los únicos efectos de la tramitación y resolución del procedimiento de licitación objeto de este Pliego, y que procederá a su destrucción una vez finalizado; lo anterior con la salvedad de los Anexos presentados por la empresa que resulte adjudicataria, que los conservará hasta la extinción de las obligaciones que resulten del contrato que ambas partes suscriban.

Datos comunes

Identificación oferta:	
Empresa licitante:	

Categoría ofertada:	
Dependencia Organizativa:	

Perfil:	
Empresa de pertenencia:	

Datos dependientes de los criterios de adjudicación

Antigüedad en empresa, antigüedad en categoría.

Empresa	Categoría	F-alta	F-baja	Meses	Actividad

Formación en tecnologías de la información

Curso	Entorno del proyecto			Otros entornos		
	Horas	Empresa	Fecha	Horas	Empresa	Fecha

Titulación académica

Título académico	Centro	Años	F-exped.	TIC

Años: Duración oficial

TIC: si/no según pertenezca o no a tecnologías de la información y las comunicaciones

Datos relativos a proyectos (para experiencia en entornos tecnológico y funcional)

Clave	Perfil	F-inicio	F-fin	Entidad usuaria	Descripción
P1					
P2					
P3					
P4					

Experiencia en entorno tecnológico

Clave	Categoría	Meses	Descripción y entorno del proyecto
P1			
P2			
P3			
P4			

Entorno del proyecto: Lenguajes de programación, herramientas de desarrollo, S.O., SGDB, etc. aspectos de relevancia para valorar los conocimientos técnicos/prácticos en diferentes tecnologías.

Experiencia en el entorno funcional

Clave	Categoría	Meses	Descripción de funciones realizadas
P1			
P2			
P3			
P4			

Funciones realizadas: experiencia en aspectos relacionados con la funcionalidad de los sistemas identificados con estas descripciones o similares.

Nota: Todas las fechas deberán consignarse en el formato dd/mm/aaaa