



CORREOS

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS
SUBDIRECCIÓN GESTIÓN TI

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

AI13XXXX

PLATAFORMA FACTURA ELECTRÓNICA

Madrid, Junio 2013

ÍNDICE

1	OBJETO DEL CONTRATO	5
2	CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA	5
2.1	<i>CONSIDERACIONES GENERALES.....</i>	5
2.2	<i>CONSIDERACIONES PARTICULARES RELATIVAS A FACTURAS EN CORREOS</i>	6
2.3	<i>CARACTERÍSTICAS DE LA PFE DE CORREOS</i>	7
3	PRESTACIONES A REALIZAR.	9
3.1	<i>SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PERMANENTE.....</i>	9
3.2	<i>TAREAS EVOLUTIVAS.....</i>	10
4	PRODUCTOS FINALES	11
5	EQUIPO DE TRABAJO	12
6	PLAZO DE EJECUCIÓN	15
7	FORMACIÓN.....	16
8	CONTROL DE CALIDAD	17
9	OTRAS CONDICIONES	17
9.1	<i>ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)</i>	17
9.1.1	<i>Mantenimiento evolutivo de sistemas</i>	18
9.1.2	<i>Peticiones</i>	20
9.1.3	<i>Mantenimiento Correctivo de software (SW) de aplicación:</i>	22
9.1.4	<i>Gestión de sustituciones en el equipo de trabajo</i>	24
9.2	<i>SISTEMA DE SEGUIMIENTO</i>	25
9.3	<i>CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO</i>	25
9.4	<i>REQUERIMIENTOS METODOLÓGICOS</i>	26
9.5	<i>OTROS REQUERIMIENTOS.....</i>	27
9.5.1	<i>Procedimiento de valoración de las mejoras de carácter evolutivo.....</i>	27

9.5.2	Procedimientos de Control y Seguimiento de los trabajos.....	27
9.6	<i>OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO.....</i>	<i>28</i>
10	PRESUPUESTO.....	28
10.1	<i>ALTERNATIVAS Y NEGOCIACION.....</i>	<i>28</i>
11	FORMA DE PAGO.....	28
12	PLAN DE FACTURACIÓN.....	29
12.1	<i>ASPECTOS GENERALES.....</i>	<i>29</i>
12.2	<i>DETALLE DEL PLAN.....</i>	<i>31</i>
13	PERÍODO DE GARANTÍA.....	32
14	SOLICITUDES DE PARTICIPACIÓN Y PRESENTACIÓN DE OFERTAS.....	33
14.1	<i>DOCUMENTACIÓN TÉCNICA.....</i>	<i>35</i>
14.2	<i>DOCUMENTACIÓN ECONÓMICA.....</i>	<i>38</i>
	CATEGORÍA.....	38
	PRECIO MEDIO/ HORA POR CATEGORIA.....	38
	HORAS/CATEG.....	38
	TOTAL/CATEG.....	38
	JEFE DE PROYECTO.....	38
	CONSULTOR.....	38
	ANALISTA PROGRAMADOR.....	38
	TÉCNICO DE SISTEMAS.....	38
15	VALORACIÓN DE OFERTAS.....	39
15.1	<i>PUNTUACIÓN GLOBAL (PG).....</i>	<i>39</i>
15.2	<i>PUNTUACION:.....</i>	<i>39</i>
15.2.1	<i>PUNTUACIÓN TÉCNICA (1ª FASE).....</i>	<i>39</i>
15.2.2	<i>PUNTUACIÓN ECONÓMICA (2ª FASE).....</i>	<i>39</i>
16	BAJAS DE LICITACION.....	40

17	SUBCONTRATACIÓN.....	40
18	DIRECCIÓN TÉCNICA DEL PROYECTO	41
19	PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL.....	42
20	CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	43
	ANEXO 1 – TABLA DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS	46
	ANEXO 2 – CUESTIONARIO DE PERSONAL	48

1 OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego tiene por objeto la contratación de los servicios de mantenimiento, soporte y mejoras evolutivas necesarias para la gestión automatizada de facturas electrónicas que se lleva a cabo en la aplicación de Plataforma de Facturas Electrónicas (en adelante PFE) de la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, S.A. (en adelante Correos) consistentes en las siguientes tareas:

1. Mantenimiento de la aplicación de Plataforma de Factura Electrónica tanto en su vertiente de proveedores como en la de clientes.
2. Tareas evolutivas necesarias para que la Plataforma de Factura electrónica se pueda adaptar a los cambios derivados de imperativos legales:
 - 1) Adaptación a nuevos formatos legales de Facturae
 - 2) Previsible imperativo de uso de formato europeo UBL
 - 3) Conversión de tickets de OV2 a factura electrónica
 - 4) Upgrade de la PFE.
3. Tareas evolutivas necesarias de mejora de la Plataforma de Factura electrónica, tanto en su vertiente de proveedores como en la de clientes.
4. Formación y Traspaso de conocimiento

El servicio integral, siguiendo la metodología corporativa y en el marco de la plataforma tecnológica corporativa de Correos, incluirá los recursos necesarios para prestar este servicio con los niveles de calidad requeridos y dentro de los plazos exigidos en el correspondiente acuerdo de nivel de servicio, y asegurar que el nuevo servicio responde a las necesidades de los usuarios y clientes.

2 CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA

La situación actual en cada uno de los planos objeto de contratación en la que se encuentra Correos se describe a continuación:

2.1 Consideraciones Generales

- La versión actual de la PFE de Correos bajo plataforma ESKER es 5.0 (actualmente disponible en mercado una nueva versión 6.0).
- La PFE-ESKER utiliza procesos Java (con versión de Java 1.6).
- Correos trabaja con ERP SAP (en adelante R/3 Corporativo), versión 4.7 Enterprise sobre la base de datos Oracle 11.2.0.3.0, tanto para Facturación (SD-BIL) como para

Contabilidad (FI-GL, CO- PA). Esta versión se encuentra actualmente en fase de upgrade de forma que está previsto que a finales de este año 2013 esté disponible la nueva versión ECC 6.0 (EhP6).

- Se dispone de la herramienta de workflow propia de SAP utilizada para flujos de aprobación de facturas, integrada con la PFE.
- Se dispone del producto EMC2 Documentum como sistema de Gestión Electrónica Documental integrado con la PFE.
- Los Sistemas Operativos son Windows 2008 para PFE, AIX y linux para el R/3 corporativo.
- Se dispone de la plataforma de firma electrónica avanzada ASF de TB Solutions (S3C), integrada con la PFE para la funcionalidad de firma electrónica.
- Se dispone de las herramientas MQ y SPAZIO para la comunicación entre sistemas con la que habrá que integrarse.
- Se dispone de la herramienta Control-M/Patrol para monitorización el estado del sistema y de procesos, con la que habrá que integrarse.
- Se dispone de una metodología documental de proyectos denominada MARCO a la que hay que adaptarse.

2.2 Consideraciones particulares relativas a facturas en Correos

- Al año se procesan más de 300.000 facturas.
- Las facturas se emiten desde el módulo SD del R/3.
- El proceso comienza en SAP, cuando se graba una factura para un cliente:
 - Si el cliente no ha solicitado la factura electrónica
 - Recibirá sus facturas en formato PDF.
 - Adicionalmente algunos clientes disponen de un formato en DVD del detalle de la factura en formato TXT.
 - Las facturas se envían por la herramienta SPAZIO a la filial de Correos denominada Nexea, donde se imprimen, ensobran y preparan para su envío postal.
 - Un cliente que desea factura electrónica puede elegir dos formatos: formato *facturae (para administración pública)* o formato *PDF firmado (para el resto)*. Además de recibir la factura electrónica puede recibir también un fichero en formato TXT con el detalle de operaciones.

- El cliente adicionalmente puede elegir recibir el facturae sin extensión postal, en cuyo caso el facturae no lleva traza aunque sí la llevan en el PDF que acompaña al facturae.
 - El formato de impresión o tipo de envío de factura a recibir puede solicitarse a nivel de Facturable, es decir, cada destinatario de factura de un contrato puede elegir qué tipo de factura desea recibir.
 - Si el cliente desea una factura electrónica, SAP enviará la factura a una plataforma que la firma con un certificado oficial y la adjunta (junto con un txt en caso de haberlo solicitado) a un correo electrónico que envía a la dirección de correo electrónico proporcionada por el cliente.
 - El cliente recibe un correo electrónico con su factura electrónica solicitándole una confirmación de recepción. Si el cliente NO confirma el envío a través del enlace incluido en el correo volverá a recibir una semana más tarde el mismo correo, para asegurar su recepción. Si en el segundo correo tampoco completa el proceso de confirmación de envío, el sistema volverá a enviar otro correo a la semana, y así sucesivamente, en caso de no confirmación durante un mes. Existe la posibilidad de que el cliente elija la opción “sin reenvío” en cuyo caso no es necesaria su confirmación de recepción.
 - Las facturas electrónicas enviadas al cliente también podrán consultarse igualmente en SAP.
 - De igual manera, se podrá realizar un seguimiento y monitorización de las facturas gestionadas en el ámbito de la Plataforma Factura Electrónica (PFE).
- El volumen de las facturas es muy variable, incorporando todo el detalle de los servicios prestados objeto de la factura.
 - Ningún cliente de SAP recibe su factura en formato que no sean los ya indicados.
 - No existe portal del cliente para seguimiento y control de facturas.
 - La rapidez en la puesta en disposición de los ficheros de facturas, para que se puedan tratar por la cadena logística para que llegue a los clientes la factura a la mayor brevedad, es una constante de calidad que debe mejorarse siempre que sea posible en la PFE.

2.3 Características de la PFE de Correos

Las características de la PFE de Correos son:

- Software homologado por la Agencia Estatal Tributaria (AEAT). A la fecha de presentación de ofertas del presente pliego el adjudicatario deberá figurar en el

listado de entidades relacionadas con el formato facturae en su apartado de desarrolladores para facturación electrónica con formato facturae.

- Software homologado por SAP. Deberá presentarse certificado en la oferta. Software homologado por ORACLE. Deberá presentarse en la oferta.
- Se integra con distintos sistemas operativos AIX, Linux.
- Soporta multiformato. En la actualidad el formato disponible es Facturae v.3.1, está previsto que existan otros formatos disponibles.
- Soporta multicertificado (multifirma, varios apoderados). En la actualidad están disponibles FNMT y CAMEFIRMA.
- Soporta multicanal (Web, Tecnología móvil,...).
- Soporta diferentes protocolos de comunicación (FTP, VPN, FTP/SSL, HTTP/HTTPS, EDI,...), todos conforme al cumplimiento de los requisitos de seguridad establecidos por Correos.
- Integrada con SAP R/3, de conformidad a la política de Correos de mínimo desarrollo del ERP.

Las adaptaciones necesarias en SAP R/3 serán realizados por el proveedor que preste ese servicio en SAP R/3.

- Acceso a la imagen de documentos archivados desde el R/3 de Correos.
- Integración con Documentum 5 SP3 (Content Service for SAP) y – donde sea necesario – el resto de infraestructura tecnológica y herramientas corporativas de Correos (Ej.: MQ, WEB,...). Está en fase de análisis la posible migración a una nueva versión Documentum 6.
- Adaptación al Marco Jurídico vigente.
- Escalabilidad.
- Integrada con la plataforma de firma electrónica avanzada ASF de TB Solutions, en adelante, Plataforma Criptográfica Corporativa (S3C)
- Rendimiento dentro de las ratios permitidas por los departamentos de calidad de Correos.
- Integración con SAP para recibir flujos de impresión vía PostScript de acuerdo a los formatos de factura de Correos disponibles en SAP.
- Integración con el Sistema de Gestión de Identidades (SGId).
- Integración con el sistema de gestión de identidades de Correos para la gestión de usuarios de la herramienta en sus dos roles (usuario y administrador).

- El tiempo de generación de todas las facturas del proceso mensual deberá ser inferior a cuatro horas. El tiempo de generación del resto de facturas deberá ser inferior a 1 minuto.
- Creación de la factura electrónica con los contenidos legales obligatorios mínimos requeridos, así como los requeridos por negocio de Correos.
- Posibilidad de creación en diferentes formatos personalizados por cliente y envío de varios formatos de la misma factura por diferentes canales (Ej.: Papel y e-mail).
- Los clientes podrán tener varios canales y los formatos pueden variar en el tiempo (Ej.: Un cliente lo solicita en formato electrónico, pero decide cambiar y recibirlo en papel).
- Conservación de copia o matriz de la Factura , entendida como conjunto de datos, tablas, base de datos o sistemas de ficheros contenedores de todos los datos reflejados en las facturas junto a los programas que permitieron la generación de las facturas.
- Conservación durante el período de prescripción indicado por Correos en virtud a la necesidad de negocio y que en algunos casos puede ser superior al mínimo legal.
- Garantía de accesibilidad completa, independiente del formato para visualización, búsqueda selectiva, copia, descarga en línea e impresión.
- Link desde R/3 al gestor documental para consulta de facturas. Firma Global de BB.DD., tanto en custodia como en archivado.
- Desde R/3 es posible acceder a la traza con gestión estado de facturas, con detalle de información y sus posibles errores.

3 PRESTACIONES A REALIZAR.

El adjudicatario deberá aportar los recursos humanos que en cada momento sean necesarios para responder a las necesidades de Correos en la realización de las siguientes prestaciones, cuya dimensión temporal estimada es de doce meses.

3.1 Servicios de Mantenimiento Permanente.

Servicios de Mantenimiento Permanente de la aplicación de PFE tanto en su vertiente de proveedores como en la de clientes.

Se compone de la prestación de servicios de soporte, cuyo régimen de prestaciones por parte del adjudicatario se mantienen constantes a lo largo de la vigencia del contrato y cuyo coste se entiende incluido en el marco de la garantía que el adjudicatario aporta al proyecto:

Gestión de Trabajos/Demanda: la contratación de un servicio de este tipo debe llevar asociada una serie de tareas que garanticen el seguimiento y la calidad del mismo.

Soporte: optimizaciones motivadas generalmente por la degradación en el funcionamiento de alguna/s parte/s de del sistema. También se incluye en este apartado los siguientes aspectos:

- Resolución de las incidencias ocasionadas por el sistema en sus entornos y documentación asociada a las mismas. La documentación de la solución a las mismas mediante las herramientas que Correos determine (actualmente VIP-Remedy).
- Pequeñas modificaciones a los módulos funcionales actualmente en producción, para su corrección y optimización, así como para incorporar posibles cambios requeridos por Correos que no superen 40 horas.
- Elaboración de análisis de impacto sobre nuevos procesos que se precisen incorporar en el Sistema.
- Actualización de toda la documentación funcional y técnica correspondiente afectada por las modificaciones: diseños, manuales, ayudas on-line, etc.
- Transmisión de información y conocimientos al personal técnico de soporte de Correos y al personal del CAU, o a aquellas otras personas que Correos determine.
- Formación a usuarios.
- Atención y aclaración sobre funcionalidades de aplicaciones y aspectos básicos de los sistemas objeto del contrato.
- Atención de consultas y resolución de los problemas que surjan durante el funcionamiento de los sistemas que se encuentran en producción objeto de contrato.
- Colaboración con el resto de las áreas de Correos que interactúen con la PFE (Desarrollo, certificación y producción) para su adaptación a ella.
- Soporte a clientes, entidades y usuarios, para la resolución de dudas relacionadas con la funcionalidad y operativa del sistema.
- Realización de las tareas de pruebas de contingencia del sistema y modificación de los parámetros y configuración --si fuera necesario-- en función del resultado de dichas pruebas para garantizar la continuidad del negocio.

3.2 Tareas evolutivas.

Tareas evolutivas necesarias para que la Plataforma de Factura electrónica se pueda adaptar a los cambios derivados de imperativos legales

- Implementación de nuevas funcionalidades, como la ampliación de los módulos existentes o la incorporación de otros nuevos, así como la integración de los mismos con otras aplicaciones, de acuerdo a las necesidades de Correos.
- Elaboración/actualización de la documentación funcional y técnica correspondiente.

- Impartición de sesiones formativas sobre las nuevas funcionalidades, tanto al usuario, como al personal del CAU y personal técnico de soporte de Correos.
- Adaptación a nuevos formatos legales de Facturae
- Previsible imperativo de uso de formato europeo UBL
- Conversión de tickets de OV2 a factura electrónica
- Upgrade de la PFE Upgrade PFE a ESKER 6.0 y JAVA 1.7, y soporte de la PFE durante el periodo.

Esta fase se realizara simultáneamente con la anterior, en función de las necesidades de Correos.

4 PRODUCTOS FINALES

Las tareas objeto del presente contrato deberán realizarse en el marco de la metodología de Correos. El adjudicatario deberá entregar toda aquella documentación técnica y de gestión del proyecto contemplada en la citada metodología, la cual está basada en estándares de mercado, así como cualquier documentación adicional que, a juicio del Director Técnico del proyecto, sea necesaria para alcanzar los objetivos del proyecto en cada momento.

Con carácter general, la documentación mínima a entregar incluirá los siguientes aspectos:

- **Documentación técnica:** documentación asociada al análisis, diseño, construcción e implantación del sistema de información. Dentro de esta categoría se encuentran los documentos de:
 - **Catálogo de Requisitos Técnicos:** requisitos técnicos del sistema y requisitos técnicos estándares de Correos.
 - **Análisis funcional:** requisitos funcionales y descripción de modelos del sistema.
 - **Entorno tecnológico:** requisitos técnicos, descripción de la arquitectura lógica y física, descripción de la seguridad y descripción de los requerimientos de capacidad de los distintos componentes y entornos del sistema.
 - **Diseño técnico:** diseño de las diferentes capas y componentes del sistema a construir, y de los aspectos de seguridad de los mismos.
 - **Diseño de Seguridad:** diseño de los requisitos técnicos de Seguridad estándares de Correos.
 - **Pruebas:** estrategia, planificación, especificación e informes de las pruebas realizadas que cubran las pruebas unitarias, de integración, rendimiento, seguridad, funcionales, usabilidad y de aceptación.
 - **Plan de Contingencia:** procedimiento detallado de recuperación del servicio sobre instalaciones e infraestructuras TI alternativas.

- **Implantación:** acciones, operaciones y procedimientos necesarios para implantar la aplicación en el entorno de producción. Incluirá el manual de implantación y los planes de comunicación, formación e implantación.
- **Explotación:** acciones, operaciones y procedimientos necesarios para el pleno funcionamiento de la aplicación en cualquier tipo de circunstancias, incluyendo condiciones extraordinarias.
- **Usuario:** presentación y descripción de las funcionalidades del sistema para su uso y administración.
- **Manual del CAU:** presentación del sistema y descripción de los procedimientos de actuación ante incidencias.
- **Documentación de gestión:** documentación de gestión del proyecto, cabe destacar los siguientes documentos:
 - **Plan de proyecto:** documento que debe recoger aspectos fundamentales de la organización y gestión del proyecto, entre los que deben incluirse: la descripción del proyecto (objetivos, enfoque, alcance, duración, etc.), la organización y estructura del mismo, su planificación y la relación de entregables.
 - **Plan detallado del proyecto:** documento de uso generalizado a lo largo del proyecto que recopila la planificación temporal del mismo y en el que se detallan las actividades en que se desglosa la ejecución del proyecto, así como los hitos intermedios identificados.
 - **Informes de seguimiento** con la periodicidad que se fije por Correos al inicio del proyecto.
 - **Informe de cierre:** balance final del proyecto con la situación al cierre, resultados obtenidos, experiencias aprendidas y propuestas de nuevas iniciativas.
 - **Actas de reunión** que recogerán los temas tratados, así como los acuerdos o conclusiones a las que se han llegado, en las reuniones celebradas en el marco del proyecto.
- Cualquier otro tipo de **informe de gestión** o planificación que se solicite por Correos durante la ejecución del proyecto.

5 EQUIPO DE TRABAJO

Para la prestación de los servicios objeto del presente contrato, las empresas licitantes deberán ofrecer un servicio integral, que permita disponer de los recursos técnicos necesarios en cada momento para poder dar respuesta con los niveles de calidad requeridos y dentro de los plazos exigidos en el correspondiente acuerdo de nivel de servicio.

Si bien los licitantes deberán concretar en sus respectivas ofertas el equipo técnico ofrecido que, ajustándose a lo solicitado en el Pliego, se considere idóneo para atender las

necesidades en éste especificadas, no es objetivo del mismo el contratar un equipo de personas sino el disponer de un servicio integral ligado a un acuerdo de nivel de servicio previamente establecido al inicio del contrato (ver apartado correspondiente).

De este modo, las compañías licitantes deberán dirigir sus proposiciones técnicas hacia un enfoque orientado al servicio y no a los recursos, debiendo concretar en sus respectivas ofertas el nivel de flexibilidad ofrecido en cuanto a composición del equipo de trabajo, ubicación del mismo (que podrá ser tanto en las oficinas de Correos como en las del licitante, incluyendo soluciones mixtas), disponibilidad de equipos expertos para absorber trabajos específicos y/o puntas de trabajo, etc.

El personal que por su cuenta aporte o utilice la empresa adjudicataria para la prestación del servicio objeto de este Pliego, no tendrá vinculación alguna con CORREOS, por lo que no tendrá derecho alguno respecto a ésta, toda vez que depende única y exclusivamente del contratista, el cual asume todos los derechos y deberes respecto de dicho personal, con arreglo a la legislación vigente y a la que en lo sucesivo se promulgue, siendo responsable, por tanto, de cuantas obligaciones hubiere contraído respecto de sus trabajadores, sean o no consecuencia directa o indirecta del desarrollo del Proyecto.

El equipo de personas que, tras la formalización del presente contrato, se encargue de llevar a cabo la prestación del servicio objeto del mismo, deberá estar formado por los componentes relacionados en la oferta y consecuentemente valorados.

El equipo de técnicos ofrecido deberá cubrir conjuntamente todo el entorno tecnológico de los sistemas, debiendo reunir la suficiente experiencia y conocimientos en el mismo como para trabajar de forma autónoma, sin requerir el apoyo de técnicos de Correos más allá del tratamiento de las interfaces con otros sistemas.

En particular, el equipo de técnicos incorporará los recursos apropiados para realizar las pruebas necesarias para que el software resultante alcance los niveles de calidad requeridos: pruebas unitarias, integradas, de sistema, de carga, de rendimiento, de seguridad, funcionales, de usabilidad, etc.

Los perfiles de los miembros del equipo deberán ajustarse a las características siguientes:

Categorías
Jefe de Proyecto
Consultor
Analista Programador
Técnico de Sistemas

El equipo de técnicos ofrecido deberá cubrir conjuntamente todo el entorno tecnológico de los sistemas, debiendo reunir la suficiente experiencia y conocimientos en el mismo como

para trabajar de forma autónoma, sin requerir el apoyo de técnicos de Correos más allá del tratamiento de las interfaces con otros sistemas.

En particular, el equipo de técnicos incorporará los recursos apropiados para realizar las pruebas necesarias para que el software resultante alcance los niveles de calidad requeridos: pruebas unitarias, integradas, de sistema, de carga, de rendimiento, de seguridad, funcionales, de usabilidad,...

El citado equipo deberá dominar los siguientes conocimientos tecnológicos, teniendo al menos un experto en desarrollo acreditable en cada caso:

Paquetes estándar

- ESKER
- JAVA, .NET.
- SAP R/3 (SD, MM, FI, CO,...).
- Documentum (Desktop Client, Webtop, Workflow Manager, Application Builder, Administrador, Business Process Manager, eRoom, Content Authentication Services, Content Services for SAP, Archive Services for SAP, Compliance Manager, Intranet Client, RightSite,...)
- ASF-S3C Desarrollo
- ABAP IV.
- Herramientas de desarrollo basadas en la plataforma de servicios de Microsoft.
- SQL.
- MQ
- WAS
- TOMCAT
- IIS
- TDS

Sistemas Operativos y Bases de Datos

- UNIX (IBM AIX).
- Bases de Datos Oracle 11, DocBase Documentum, DSQL,.... Otros

- IBM WebSphere Portal Versión 6.0
- IBM WebSphere Application Server Network Deployment Versión 6.0
- IBM HTTP Server
- IBM WebSphere Message Broker Versión 6.0
- RAC Oracle 10g
- Spazio, QuickTest, Load Runner (Mercury-HP)
- Business Object

En particular, el equipo de técnicos incorporará los recursos apropiados para realizar las pruebas necesarias para que el software resultante alcance los niveles de calidad requeridos: pruebas unitarias, integradas, de sistema, de carga, de rendimiento, de seguridad, funcionales, de usabilidad,...

Correos se reserva el derecho a rechazar en cualquier momento a cualquiera de los técnicos que se encuentren formando parte del equipo de trabajo. El adjudicatario se compromete a reponer adecuadamente los técnicos rechazados en un plazo máximo de diez días naturales desde la comunicación por escrito de Correos.

Si el cambio en el equipo de trabajo es solicitado por el adjudicatario, y con el fin de conseguir una adecuada transmisión de conocimientos, el adjudicatario deberá incorporar el reemplazo adecuado (es decir, con perfil y experiencia similares) al menos quince días naturales antes del cambio. Este período de solape no supondrá coste adicional para Correos.

En cualquier caso, para cada nueva incorporación al equipo de trabajo, el adjudicatario deberá informar por escrito al menos con diez días naturales de antelación a Correos, informando y acreditando la formación, conocimientos, certificaciones y experiencia de las nuevas personas que se incorporan.

Actualmente Correos tiene adjudicada la prestación de los servicios que son objeto de la presente contratación. En el supuesto de que tuviese lugar un cambio de adjudicatario, se abrirá un período de transición que durará, como máximo, veinte (20) días laborables, para que se lleve a cabo el traspaso del conocimiento necesario por parte de la empresa que presta los servicios actualmente a los técnicos de la nueva empresa adjudicataria. La empresa que resulte adjudicataria se hará cargo del coste derivado de dicho período de transición. A estos efectos, el importe de la primera factura mensual emitida por el adjudicatario y, en caso de resultar necesario, de las siguientes, se minorará en la cantidad total resultante en concepto de costes derivados del período de transición.

6 PLAZO DE EJECUCIÓN

El presente expediente está destinado a contratar los servicios objeto del mismo para un período de **doce mensualidades** a partir de la firma del contrato, habiéndose estimado para ello un esfuerzo mínimo de **7.936,00 horas**. No obstante, la duración del contrato podría

prolongarse o reducirse en el tiempo en función del consumo real de horas que finalmente sea requerido para satisfacer las necesidades de evolución y mejora continua del sistema.

Todos los datos reflejados a dedicación de horas son únicamente estimaciones mínimas orientativas (no vinculantes) que Correos incorpora con el objeto de ayudar a establecer el alcance y facilitar el dimensionamiento de los esfuerzos asociados a la ejecución de las tareas necesarias para la prestación de los servicios contratados.

No obstante, el adjudicatario debe contemplar en su oferta que, a petición de Correos, pueda producirse una rescisión o reducción del alcance del contrato de mantenimiento antes de su finalización, con un preaviso por parte de Correos de, al menos, 15 días. Esta situación motivará el descuento proporcional correspondiente.

7 FORMACIÓN

La empresa adjudicataria contactará con el Área de Formación de Correos, a fin de coordinar, desde el inicio del proyecto, la preparación, diseño, calendario, metodología y contenidos de la formación a impartir, para garantizar su planificación y prever y subsanar las posibles dificultades o necesidades que se deriven del proyecto.

Al tratarse de aplicaciones corporativas, el proveedor adjudicatario tendrá en cuenta los requerimientos técnicos de los PC's de las aulas de formación o de los puestos de trabajo en los que se van a realizar los cursos, tanto a nivel hardware, como software, así como la compatibilidad (o incompatibilidad) con otras aplicaciones ya instaladas en dichos PC's.

En este sentido, los requisitos técnicos actuales (y necesarios) de los equipos son:

- Pentium IV o superior
- Conexión a Intranet
- Sistema Operativo: Windows XP SP3
- Software Escaneo: Fujitsu ScandAll PRO 1.8
- Software compartición escáner en red: SX Virtual Link 3.7
- Navegador Internet Explorer 8.0
- Visor Flash player, versión 7 (para contenidos flash)
- Máquina Virtual Java, versión 1.6.025

La formación será presencial y deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Presentación del curso (objetivos, contenidos, metodología, ayudas)
- Guía didáctica del curso
- Material Pedagógico de Monitores y Alumnos: Presentaciones, Manuales o guías específicos de formación (independientes de los de la aplicación), que deberán entregarse a Formación con, al menos, quince días naturales de anticipación para su diseño pedagógico, reproducción y envío a aulas.

La empresa adjudicataria formará a los monitores y teleformadores, propuestos por la Unidad de Selección y Formación, que sean necesarios para el posterior despliegue de la formación a usuarios finales. Esta formación deberá impartirse al menos con una semana de antelación, al despliegue de la formación a usuarios.

8 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 del servicio contratado 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 arco de referencia de un *plan específico de calidad* aplicable al presente proyecto, implementado y desarrollado por Correos y que será comunicado a la empresa adjudicataria con la antelación suficiente para su correcta observancia.

9 OTRAS CONDICIONES

9.1 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 objetivos" (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.

En caso de discrepancia entre lo dispuesto en el presente ANS y en la oferta presentada o cualesquiera documentos aportados por el adjudicatario en el marco de la presente contratación, prevalecerá lo dispuesto en el ANS, salvo aceptación en contrario, de forma expresa y por escrito, por parte de Correos.

Las prestaciones sujetas a ANS son las siguientes:

- Mantenimiento evolutivo de sistemas de información
- Peticiones
- Mantenimiento correctivo de sistemas de información
- Gestión de sustituciones en el equipo de trabajo.

En el caso de que el contrato que se establezca resultante del presente pliego entre Correos y el adjudicatario final, tenga por objeto distintos sistemas de información de Correos o, en general, distintos ámbitos de actuación (módulos,.....), el seguimiento del ANS se realizará por separado para cada uno de estos sistemas o ámbitos.

La especificación de estos ámbitos o sistemas será establecida por Correos en los primeros días de la ejecución del contrato, en base a las especificaciones del pliego. Este desglose del contrato, supone que las posibles correcciones a aplicar a la facturación como consecuencia de incumplimientos de los Valores Objetivo del ANS se calcularán por separado para cada sistema o ámbito, pudiéndose acumular los importes de corrección en caso de que en un mismo indicador se produzcan incumplimientos en más de un sistema o ámbito.

9.1.1 Mantenimiento evolutivo de sistemas

Incluye las prestaciones de desarrollo de software (y complementarias que se definan en el pliego) a realizar por el adjudicatario de acuerdo a las peticiones y aprobaciones previas por parte de Correos a lo largo de la vigencia del contrato.

- Elaboración de los análisis de impacto
- Construcción e implantación de nuevas funcionalidades o cambios en las actuales. Adaptaciones de la arquitectura de las aplicaciones
- Migraciones a nuevas versiones de los componentes o productos de la aplicación.
- Etc,....

Para este tipo de servicio se considera:

- **Cambio crítico:** toda petición que afecte a la operatividad básica de la aplicación.
- **Cambio no crítico:** toda petición que no afecte a la operatividad básica de la aplicación.

Con base en las definiciones anteriores, Correos establecerá la criticidad del cambio.

Los indicadores contemplados para este tipo de servicio son los siguientes:

- **Análisis de impacto:** Plazo máximo de estudio de la petición. Este indicador se desglosará en función de que el cambio sea crítico o no

Análisis de impacto			
Código	Indicador de servicio	Valor objetivo	Porcentaje de Cumplimiento mínimo
2	Análisis de impacto de un cambio crítico	<= 3 días	>90%
3	Análisis de impacto de un cambio no crítico	<= 6 días	>90%

Observaciones a estos indicadores:

- El análisis de impacto incluirá al menos los recursos (desglosados por perfil), el plazo y el coste necesarios para completar la actuación.
- Los valores están expresados en periodos laborables salvo para el caso de los cambios críticos, en los que se podrán referir a periodos 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.
- El porcentaje de cumplimiento señala el porcentaje de análisis de impacto de peticiones realmente terminados dentro del valor objetivo, sobre el total de los terminados en el mes, tanto si se han iniciado en el mes como en meses anteriores.

El Grado de cumplimiento se calculará de forma separada, sobre el total de peticiones críticas y, por otro lado, sobre el total de las no críticas, de la siguiente forma.

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

$GC = 0$, Si porcentaje de cumplimiento (PC) $= 0$

Para valores intermedios de PC:

$GC = 100 \times PC / PCm$

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

- **Tiempo de implantación:** Este indicador recogerá el máximo periodo temporal de desfase que puede existir entre la fecha de implantación acordada, de común acuerdo entre el Director Técnico del proyecto por parte de Correos y el jefe de equipo de la empresa adjudicataria, y la fecha real de implantación de la nueva funcionalidad o servicio a incorporar. Este indicador se desglosará según el cambio sea crítico o no.

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

Tiempo de implantación			
Código	Indicador de servicio	Valor objetivo del desfase	Porcentaje de Cumplimiento
4	Desfase en la implantación de un cambio crítico	Mín 3% plazo Max 6% plazo	Ver texto
5	Desfase en la implantación de un cambio no crítico	Mín 6% plazo Max15% plazo	Ver texto

Observaciones a estos indicadores:

- Los valores están expresados en periodos laborables.
- No se considerará que una petición está terminada hasta que no se haya entregado la correspondiente documentación (y prestaciones complementarias definidas en el pliego) y no se haya aprobado por el Director Técnico del proyecto por parte de Correos.
- Los tiempos de aprobación por Correos serán pactados al inicio del proyecto

El porcentaje de cumplimiento, para cada petición, se calculará de la siguiente forma.

PC = 100, Si desfase < ó = Mínimo

PC = 0, Si desfase > ó = Máximo

Para valores intermedios de desfase:

$PC = 100 \times (\text{desfase máximo} - \text{desfase real}) / (\text{desfase máximo} - \text{desfase mínimo})$

El Grado de cumplimiento señala la media aritmética de los PC de las implantaciones realmente terminadas en el mes, calculando de forma separada las críticas de las no críticas.

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

9.1.2 Peticiones

Incluye las prestaciones a realizar por el adjudicatario de acuerdo a los términos del contrato y a petición del Director del proyecto o persona en quien delegue.

Estas peticiones podrán ser de diversa índole, como por ejemplo:

- Ejecución de procesos
- Elaboración de informes
- Obtención de datos
- Etc....

Para este tipo de servicio se considera:

- **Tipo de petición:**
 1. Ejecución de procesos
 2. Elaboración de informes
 3. Obtención de datos
 4. Aportar información
 5. Configurar accesos a la aplicación
 6. Otros

Con base en las definiciones anteriores, Correos establecerá el tipo de petición.

Los indicadores contemplados para este tipo de servicio son los siguientes:

- **Tiempo de realización de la petición:** Este indicador recogerá el máximo periodo temporal de desfase que puede existir entre la fecha de realización acordada, de común acuerdo entre el Director Técnico del proyecto por parte de Correos y el jefe de equipo de la empresa adjudicataria, y la fecha real de realización de la petición. Este indicador se desglosará según el tipo de petición.

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

Tiempo de realización			
Código	Indicador de servicio	Valor objetivo (días laborables)	Porcentaje de Cumplimiento
5	Plazo de ejecución de una petición de tipo "Ejecución de Procesos"	<= 3	>90%
6	Plazo de ejecución de una petición de tipo "Elaboración de informes"	<= 5	>90%
7	Plazo de ejecución de una petición de tipo "Obtención de datos"	<= 5	>90%
8	Plazo de ejecución de una petición de tipo "Aportar información"	<=3	>90%
9	Plazo de ejecución de una petición de tipo "Configurar accesos a la aplicación"	<= 3	>90 %

Tiempo de realización			
Código	Indicador de servicio	Valor objetivo (días laborables)	Porcentaje de Cumplimiento
10	Plazo de ejecución de una petición de tipo "Otros"	<= 5	>90%

Observaciones a estos indicadores:

- Los valores están expresados en períodos laborables.
- No se considerará que una petición está terminada hasta que no se haya entregado la correspondiente documentación (y prestaciones complementarias establecidas) y no se haya aprobado por el Director Técnico del proyecto por parte de Correos.
- El porcentaje de cumplimiento señala el porcentaje de peticiones de cada tipo, solucionadas dentro del valor objetivo, sobre el total de las solucionadas en el mes, tanto si se han iniciado en el mes como en meses anteriores.

El Grado de cumplimiento se calculará de forma separada para cada tipo de petición 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:

$GC = 100 \times PC / PCm$

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

9.1.3 Mantenimiento Correctivo de software (SW) de aplicación:

Resolución de incidencias del nuevo sistema implantado en producción.

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,....

Con base en las definiciones anteriores, Correos establecerá la criticidad de la incidencia.

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
6	Plazo máximo de solución de una incidencia crítica	<= 5 horas	90 %
7	Plazo máximo de solución de una incidencia no crítica	<= 3 días	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 incidencia 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, tanto si se han iniciado en el mes como en meses anteriores.

El Grado de cumplimiento se calculará de forma separada sobre el total de incidencias críticas y, por otro lado sobre el total de las no críticas, de la siguiente forma.

$GC = 100$, Si porcentaje de cumplimiento (PC) $> \text{ó} =$ Porcentaje mínimo (PCm)

$GC = 0$, Para porcentaje de cumplimiento = 0

Para valores intermedios de GC:

$GC = 100 \times PC / PCm$

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

9.1.4 Gestión de sustituciones en el equipo de trabajo

Este indicador mide la gestión de las sustituciones de personas en el equipo de trabajo, tanto por iniciativa de Correos como del adjudicatario.

El grado de cumplimiento será la media aritmética del parámetro “plazo de sustitución” de todas las sustituciones del mes (fecha de solicitud de Correos o fecha de salida del recurso si es a instancias del proveedor) que se indica en la siguiente tabla.

Sustituciones a instancias de Correos:

Sustitución	En menos de 5 días naturales desde la comunicación	Entre 5 y 10 días naturales desde la comunicación	Mas de 10 días naturales desde la comunicación
“Plazo de sustitución”	100	50	0

Sustituciones a instancias del proveedor:

Sustitución	15 días naturales antes de la salida	Entre 15 días naturales antes de la salida y la fecha de salida.	Entre la fecha de salida y 5 días naturales después.	Mas de 5 días naturales después de la fecha de salida.
“Plazo de sustitución”	100	75	25	0

9.2 SISTEMA DE SEGUIMIENTO

El adjudicatario se compromete a poner en marcha el sistema de seguimiento del ANS en un plazo máximo de 15 días naturales 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. Este sistema complementario deberá ser autorizado, previa y expresamente por Correos.

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.

9.3 CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los trabajos se llevarán a cabo de forma habitual 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.

Las condiciones estándar de prestación de los diferentes servicios será el siguiente:

En esta contratación el servicio de Mantenimiento correctivo de software de aplicación se prestará bajo la modalidad de 24X7 es decir con carácter permanente.

Para ello el proveedor garantizará que las incidencias tipificadas como críticas (ver cláusula de ANS) serán atendidas de forma inmediata a la comunicación por Correos, por equipos remotos.

Una vez comunicada la incidencia, y en caso de ser necesario a juicio de Correos o del adjudicatario, los responsables de la resolución de la incidencia deberán desplazarse de forma inmediata a las instalaciones de Correos en un plazo máximo de una hora. El tiempo máximo de resolución será el especificado en la cláusula de ANS.

El proveedor se compromete a facilitar con plena operatividad un procedimiento de comunicación de estas incidencias que deberá tener la misma operatividad del propio servicio, es decir 24x7.

El incumplimiento de cualquiera de los parámetros que configuran el anterior servicio será considerado como incumplimiento global de la prestación de Mantenimiento correctivo de software.

Estas condiciones serán las que se tengan en cuenta en el seguimiento del ANS.

9.4 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 del Software.
- Normalización/certificación de la metodología por Organismos competentes.
- Experiencias con la metodología.
- Aspectos que el licitador considere importante destacar.

En cualquier caso, el adjudicatario se obliga a usar la metodología establecida por la Dirección de Tecnología, Sistemas e Innovación de Correos, que si bien es una metodología propia (MARCO), está basada en referentes estándar de mercado. Así mismo, el adjudicatario se compromete a facilitar la información de planificación y seguimiento del proyecto en soportes generados por MS Project.

9.5 OTROS REQUERIMIENTOS

9.5.1 Procedimiento de valoración de las mejoras de carácter evolutivo

La oferta describirá el procedimiento de valoración de las tareas correspondientes a mejoras evolutivas, incluyendo información relativa a:

- Método
- Proceso de elaboración: Parámetros y valoración de los elementos que intervienen en el mismo, indicando si la ésta puede estar soportada por alguna herramienta
- Roles y responsabilidades de ambas partes (Correos y la empresa licitante)
- Mecanismos de acuerdo
- Mecanismo de corrección de las estimaciones realizadas
- Como referencia y punto de partida del proyecto, se requiere la aportación de alguna tabla de referencia, según el entorno tecnológico dominante en estas aplicaciones. Dicha/s tabla/s se referirá/n a horas aproximadas por tipo y dificultad de componente (programa, mapa, informe, etc.), bien para todas las fases implicadas en un desarrollo (funcional, construcción, implantación, etc.), bien para la fase de construcción y con una distribución porcentual añadida para todas las fases de desarrollo.

9.5.2 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 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.

9.6 OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

Con objeto de dar adecuado cumplimiento al artículo 24 de la ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, al R.D. 171/2004 por el que se desarrolla el precitado artículo, y a la demás normativa en materia de coordinación de actividades empresariales para la prevención de los riesgos laborales, la empresa adjudicataria del procedimiento de contratación se obliga a utilizar los medios de coordinación y los sistemas y procedimientos de información que Correos designe.

10 PRESUPUESTO

El presupuesto total del expediente se fija en un máximo de **352.517,00 € (TRESCIENTOS CINCUENTA Y DOS MIL QUINIENTOS DIECISIETE EUROS)**, IVA excluido.

Asimismo, durante la duración del proyecto, y a petición de Correos, la empresa adjudicataria se compromete a ampliar el contrato hasta el 20% del importe de adjudicación, en las mismas condiciones técnicas, económicas y restantes previsiones contractuales.

10.1 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, pudiendo referirse a cualquier aspecto técnico del presente Pliego.

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.

11 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 facturación se realizará por mensualidades vencidas, en función de los siguientes servicios prestados:

- Soporte y mantenimiento permanente del Sistema de Atención al Cliente. Según el ANS comprometido
- Evolutivo. Hitos finalizados, previamente pactados en la valoración de nuevos desarrollos y ejecutados en el mes, según el Acuerdo de Nivel de Servicio comprometido

A la recepción de conformidad por parte de Correos de los servicios prestados, el adjudicatario emitirá la correspondiente factura cuyo pago se efectuará en el plazo de 60 días, todo ello conforme a lo previsto en la Ley 15/2010, de 5 de julio, de modificación de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales

12 PLAN DE FACTURACIÓN

12.1 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 periodo (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 mensual 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 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 mantenimiento evolutivo de sistemas:

<u>Grado de cumplimiento (%)</u>	<u>Importe de corrección (en euros)</u>
100	0
De 80 a 100	200
De 60 a 80	600
De 40 a 60	1.000
Menos de 40	1.600

Esta corrección se aplicará por separado al análisis de impacto de un cambio crítico, al análisis de impacto de un cambio no crítico, al tiempo de implantación de un cambio crítico, y al tiempo de implantación de un cambio no crítico. Las correcciones, en su caso se acumularán.

2) Servicio de peticiones:

<u>Grado de cumplimiento (%)</u>	<u>Importe de corrección (en euros)</u>
100	0
De 80 a 100	200
De 60 a 80	600
De 40 a 60	1.000
Menos de 40	1.600

Esta corrección se aplicará por separado a cada tipo de petición. Las correcciones, en su caso, se acumularán.

3) Servicio de mantenimiento correctivo de SW de aplicación:

<u>Grado de cumplimiento (%)</u>	<u>Importe de corrección (en euros)</u>
100	0
De 80 a 100	100
De 60 a 80	300
De 40 a 60	500

Menos de 40	800
-------------	-----

Esta corrección se aplicará por separado al Plazo máximo de solución de una incidencia crítica, y al Plazo máximo de solución de una incidencia no crítica. Las correcciones, en su caso se acumularán.

4) Gestión de sustituciones en el equipo de trabajo:

<u>Grado de cumplimiento (%)</u>	<u>Importe de corrección (en euros)</u>
100	0 €
De 80 a 100	976,95 €
De 60 a 80	1.953,89 €
De 40 a 60	2.930,84 €
Menos de 40	3.907,79 €

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.

12.2 DETALLE DEL PLAN

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

- Importes fijos a facturar mensualmente

Serán los importes correspondientes a los servicios de mantenimiento permanente.

- Importe a facturar bajo demanda: previsto para hitos no conocidos, cuyo número y coste se determinara a lo largo de la ejecución del contrato

Serán los importes correspondientes a los servicios de Evolutivo

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

DESCRIPCIÓN	% IMPORTE DE ADJUDICACIÓN
IMPORTES FIJOS MENSUALES DE CADA SERVICIO	34,48% (1)
IMPORTE BAJO DEMANDA	65,52% (2)

(1) Una línea por cada servicio y mes.

(2) A repartir en cantidades variables, según se vayan demandando.

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

13 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 de los mismos, los productos 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 en horas (a contar desde la fecha/hora de comunicación de la incidencia por parte de Correos) al que se comprometen para la atención de las incidencias detectadas durante el período de garantía. Asimismo deberán especificar el plazo máximo en horas (a contar desde la fecha/hora de comunicación de la incidencia por parte de Correos) al que se comprometen para la resolución de las incidencias detectadas, en las mismas condiciones que durante el período de vigencia del contrato.

En cualquier caso estos tiempos no serán superiores a:

- 48 horas naturales para el plazo de atención
- 72 horas naturales para el plazo de resolución

Por cada incumplimiento durante el período de garantía de cualquiera de estos plazos (o de los ofertados si fueran mejores) en cualquier incidencia, la devolución del importe total de la fianza se disminuirá en un porcentaje que se fijará de acuerdo a la siguiente tabla:

Nº total de incidencias en el período de garantía	Nº de incumplimientos	Porcentaje de disminución de la devolución de la fianza
De 0 a 10	1	10 %
De 0 a 10	>1	30 %
Más de 10	<10% del nº de incidencias	15 %
Más de 10	>10% del nº de incidencias	50 %

La suma de las deducciones de la fianza no podrá superar el importe de la misma.

El cálculo del importe total a imputar a la fianza se realizará al final del período de garantía.

14 SOLICITUDES DE PARTICIPACIÓN Y PRESENTACIÓN DE OFERTAS

En respuesta al anuncio de licitación de esta contratación, y dentro del plazo previsto en dicho anuncio, los interesados en participar deberán hacer su solicitud de participación por cualquiera de los medios previstos en el artículo 74 de la Ley 31/2007, de 30 de octubre, sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales. Dicha solicitud de participación, que deberá confirmarse por escrito en caso de hacerlo por teléfono, deberá en todo caso acompañarse del **SOBRE NÚMERO 2 "Documentación general"** a que se refiere el apartado 14.2 del Pliego de Condiciones Generales, debiendo presentarse en los términos previstos en el apartado 13 de dicho Pliego de Condiciones Generales, y contener exclusivamente la documentación exigida para el mismo.

Para participar en esta contratación deberá acreditarse la solvencia económica y financiera por cualquiera de los medios previstos en el artículo 75 del Real Decreto Legislativo 3/2011 de 14 de noviembre que aprueba el "Texto refundido de la Ley de contratos del Sector Público" y la solvencia técnica o profesional por cualquiera de los medios previstos en el artículo 78 de la citada ley, atendiendo a lo siguiente:

Declaración sobre el volumen de negocios exclusivamente en el ámbito de actividades correspondiente al objeto del contrato, referido a los tres últimos ejercicios disponibles en función de la fecha de creación o de inicio de las actividades del empresario.

Relación de los principales clientes a los que han prestado servicio durante los tres últimos años, indicando su importe, fechas y destinatario público o privado de los mismos, tipo de prestación (de las recogidas en el pliego como prestaciones a realizar del pliego de referencia) e importe. Estas prestaciones efectuadas se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del

sector público o cuando el destinatario sea un comprador privado, mediante un certificado expedido por éste, a falta de éste certificado, mediante una declaración del empresario.

Se deberá acreditar al menos los siguientes puntos:

- Ser partner certificado por Esker con al menos 3 clientes referencia.
- Ser partner certificado por Documentum con al menos 3 clientes referencia
- Ser partner certificado por SAP con al menos 3 clientes referencia
- Pertener al grupo de Entidades relacionadas con el formato Facturae de la AEAT.
- Disponer de al menos 2 referencias de proyectos de factura electrónica tanto de emisión como de recepción en clientes del sector público, integradas en SAP.

Indicación del personal técnico o unidades técnicas, integradas o no en la empresa, de los que se disponga para la ejecución del contrato, especialmente los encargados del control de calidad. Declaración de disposición de suficiente personal técnico con el que se realizarán los trabajos o prestaciones, considerando que el licitante acreditará su solvencia técnica al menos con los siguientes perfiles:

- 1 Responsable del grupo de ejecución con perfil de Jefe de Proyecto, experto en el entorno del objeto del contrato.
- 1 Consultor experto en la plataforma.
- 1 Analista Programador experto en la plataforma.
- 1 Técnico de sistemas experto en la plataforma

Los perfiles propuestos deben contar con un mínimo de 4 años de conocimiento en la especialidad de referencia.

Las empresas que presenten su solicitud de participación por correo, deberán justificar fecha y hora de presentación en la Oficina de Correos, y comunicarlo al Registro General por telegrama, sito en calle Vía Dublín nº. 7 planta baja, 28070 Madrid, o por fax al nº 91 596 32 54, todo ello antes de la finalización del plazo establecido.

Una vez comprobada la documentación acreditativa de la personalidad, y del cumplimiento de los requisitos de participación exigidos, la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. procederá a enviar invitación a presentar oferta a los candidatos seleccionados. La presentación de la oferta se hará mediante la presentación del "SOBRE NÚMERO 1" y el "SOBRE NÚMERO 3", previstos en los apartados 14.1 y 14.3, respectivamente, del Pliego de Condiciones Generales", y en los términos previstos en el apartado 13 de dicho Pliego.

Solo pueden presentar su oferta las empresas que han sido invitadas por esta Sociedad, y que previamente hubieran solicitado su participación. Si lo hacen por correo, deberán justificar fecha y hora de presentación en la Oficina de Correos, y comunicarlo al Registro

General por telegrama, sito en calle Vía Dublín nº. 7 planta baja, 28070 Madrid, o por fax al nº 91 596 32 54, todo ello antes de la finalización del plazo establecido.

Se deberán aportar, obligatoriamente, dos ejemplares en papel y dos en CD de la documentación técnica, (los CD,s incluirán, además, las diferentes tablas solicitadas, que deberán ir en formato *Excel 2003* o inferior).

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:

14.1 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 concurren 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

- o Identificación de la oferta (media página).
- o Objeto del proyecto y plazo de ejecución (media página).
- o Acatamiento a las condiciones y cláusulas del pliego (media página)
- o 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

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

2. Características del servicio

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

- Descripción detallada de la solución técnica propuesta incluyendo los recursos hardware y software necesarios (veinte páginas).
- 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 2**.
- 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.
- 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).
- 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:

- 1 Metodología (diez páginas)
- 2 Calidad (una página)
- 3 Seguridad (una página)
- 4 Propiedad de los trabajos (una página)
- 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

Se aportará información concreta y específica sobre los aspectos técnicos y del servicio, recogidos en el **ANEXO 1 – TABLA DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS**

Adicionalmente se aportarán los *currícula vitarum* detallados de los integrantes del equipo de trabajo según el modelo del **ANEXO 2 – CUESTIONARIO DE PERSONAL**.

14.2 DOCUMENTACIÓN ECONÓMICA

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

- Valoración económica pormenorizada por tipo de producto y/o servicio
Tabla resumen, como la siguiente, con el número total de horas-persona, y su desglose por categorías profesionales, con indicación del precio hora de cada categoría:

Categoría	Precio medio/ hora por categoría	Horas/Categ	Total/Categ
Jefe de Proyecto			
Consultor			
Analista Programador			
Técnico de Sistemas			
Totales	Precio/hora medio	Total Horas	Total Proyecto

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.

15 VALORACIÓN DE OFERTAS

Las ofertas serán valoradas con arreglo a las siguientes pautas:

15.1 PUNTUACIÓN GLOBAL (PG)

La puntuación global (PG) estará compuesta por la suma de la puntuación asignada en cada una de las fases con un máximo de 100 puntos.

15.2 PUNTUACIÓN:

15.2.1 PUNTUACIÓN TÉCNICA (1ª FASE)

La puntuación técnica de una oferta estará constituida por la suma de las puntuaciones parciales asignadas a cada uno de los criterios a valorar, con un máximo de 30 puntos.

Criterio	Rango de puntuación
1. Solución técnica del servicio Características del equipo de trabajo, asociadas a la prestación del servicio objeto del presente expediente	0 a 15
2. ANS comprometido	0 a 10
a. Mejoras de los Valores Objetivo y Porcentajes de Cumplimiento mínimos solicitados en el pliego	0 a 5
b. Corrección en la facturación propuesta para el grado de cumplimiento de los indicadores	0 a 3
c. Inclusión de nuevos indicadores adicionales a los propuestos en el pliego	0 a 2
3. Metodología, calidad, seguridad y garantía	0 a 15
<i>Puntuación técnica (1ª fase)</i>	<i>0 a 30</i>

Las ofertas que no alcancen una puntuación mínima de 15 o sean puntuadas con 0 en alguno de los criterios valorables, no serán admitidas.

15.2.2 PUNTUACIÓN ECONÓMICA (2ª FASE)

La puntuación de la segunda fase se obtiene de acuerdo con la siguiente fórmula

$$PS_n = 70 \left(1 - \frac{P_{On} - P_{Se}}{PL} \right)$$

Donde

PSn = Puntuación Segunda Fase Oferta “n”

PS máx = Máxima Puntuación Económica posible = 70

PL = Presupuesto de licitación

POn = Presupuesto oferta “n”

PSe = Presupuesto oferta más económica

16 BAJAS DE LICITACION

Podrán quedar excluidas y no tomarse en consideración aquellas ofertas que hagan una proposición económica anormalmente baja, consideradas así aquellas con un porcentaje de baja que exceda, por lo menos, de cinco unidades porcentuales de la media aritmética de los porcentajes de baja de todas las ofertas admitidas.

Cada oferta admitida se valorará cuantitativamente en función del porcentaje de baja respecto al Presupuesto de Licitación.

Correos podrá solicitar por escrito, al licitador o licitadores cuya oferta económica sea anormalmente baja, las justificaciones que considere oportunas sobre la composición de la citada oferta económica, con el fin de determinar si la misma debe ser tomada en consideración para la adjudicación. El licitador dispondrá de un plazo máximo de tres días hábiles, a contar desde la fecha en que reciba la solicitud, para presentar las justificaciones que estime convenientes.

Si transcurrido este plazo no se hubiera recibido dichas justificaciones, la empresa licitadora quedará excluida.

Si se recibieran en plazo las citadas justificaciones, Correos decidirá, de forma motivada, bien la aceptación de la oferta, contando con ella a todos los efectos para resolver lo que proceda en relación con la adjudicación del contrato, o bien el rechazo de dicha oferta cuando presuma fundadamente que la proposición no puede ser cumplida como consecuencia de la inclusión en la misma de valores anormales o desproporcionados.

En el caso de que una de estas ofertas económicas consideradas anormalmente bajas, resulte adjudicataria, se exigirá una garantía definitiva equivalente al porcentaje de baja propuesto aplicado sobre el importe de adjudicación y nunca inferior al 20% de dicho importe, excluido IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente, la cual sustituirá a la que figura en el “Cuadro de Características” que rige para esta licitación.

17 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.

18 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 correspondiente.

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 o 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, sin requerimientos u observaciones realizados, por cualquier medio, por parte de Correos que pusiesen de manifiesto deficiencias o anomalías en la prestación de los citados servicios.

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” o 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).

19 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.

Asimismo, el adjudicatario exonerará a Correos de responsabilidad frente a terceros por acciones o reclamaciones que procedan de titulares de derecho de propiedad intelectual e industrial, sobre las aplicaciones o programas que se utilicen en la ejecución del presente Pliego.

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.

20 CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

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 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
 - 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 vendrá obligado a exonerar a Correos de cualquier tipo de responsabilidad frente a terceros, por reclamaciones de cualquier índole que tengan origen en el incumplimiento de las obligaciones de protección de datos de carácter personal que le incumben en su condición de encargado del tratamiento y responderá frente a Correos del resultado de dichas acciones. También vendrá obligado a prestar su plena ayuda en el ejercicio de las acciones que correspondan a Correos.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal por el que se regula el derecho de información en la recogida de datos de carácter personal, se informa al adjudicatario que los datos necesarios para el cumplimiento y ejecución de este Pliego, así como los que facilite sobre sus empleados con la misma finalidad, serán incorporados a un fichero automatizado titularidad de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., ante quien podrán ejercitarse los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos previstos en la citada Ley Orgánica, dirigiendo escrito a la citada sociedad en calle Vía Dublín nº. 7, 28070 Madrid (Dirección de Tecnología, Sistemas e Innovación).

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

Madrid, 24 de Junio de 2013

EL JEFE DE ÁREA

CONFORME :
EL JEFE DE LA UNIDAD
DE GESTIÓN TI

Fdo.: Fernando de la
Fuente Martín

Fdo.: Alfonso Prieto Regidor

Vº.Bº.:
EL DIRECTOR
DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS

Fdo.: Jaime Sanz García

ANEXO 1 – TABLA DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

Concepto	Descripción
Horas-perfil ofertado	Desglosar, por perfil ofertado, las horas correspondientes a cada uno de ellos
Experiencia del equipo ofertado en tecnologías y herramientas	<p>Informar del nº de años de experiencia por perfil ofertado en las tecnologías indicadas en este pliego:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Siebel 7.5 y posteriores • Sistemas Operativos Windows • Sistemas Operativos AIX • Oracle 9 y posteriores • Visual Basic • ASP
Experiencia del equipo en proyectos similares	<p>Informar sobre la experiencia del equipo en proyectos que contengan alguno/s o todos de los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Producto → ESKER es 5.0 o posteriores. 2. Integración → SAP R/3 versión 4.7 Enterpris y ECC 6.0 (EhP6) EMC2 Documentum Plataforma “Websphere MQ” versión 7.0 y “Websphere Message Broker” versión 7.0 3. Funcionalidad → Factura electrónica tanto de emisión como de recepción en clientes
ANS y seguimiento del mismo	<p>Informar sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento de ANS → aceptación del seguimiento propuesto en este pliego y/o propuesta de otro tipo de seguimiento • Cumplimiento de ANS de los siguientes ANS descritos en este pliego: <ul style="list-style-type: none"> - Evolutivo de sistemas de información - Peticiones - Mantenimiento correctivo de sistemas de información - Gestión de sustituciones en el equipo de trabajo. • Otras mejoras de ANS propuestas
Metodología, calidad, seguridad, propiedad de los trabajos y garantía	<p>Informar acerca de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Metodología → aceptación o no aceptación de la metodología Marco, y/o propuesta de otra/s metodología/s alternativa/s • Calidad → certificaciones de calidad a presentar por el proveedor • Seguridad → aceptación o no aceptación de los requisitos de Seguridad de Correos descritos en este pliego • Propiedad de los trabajos → aceptación o no aceptación del requisito de propiedad exclusiva de los trabajos de Correos • Garantía → describir el tipo de garantía ofertada
Nº de técnicos en España	Informar del nº de empleados técnicos en España
Experiencia de la compañía en proyectos similares	<p>Informar sobre el nº de de proyectos de la compañía que contenga alguno o todos los elementos siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Ha sido desarrollado en Siebel 7.5 o versión posterior. b) Ha sido construido sobre plataforma AIX 5.2 o posterior. c) Ha cubierto procesos de negocio de Atención al Cliente.
Alianzas con socios tecnológicos	Informar del nº de socios representativos con los que el proveedor tiene alianza/s

Concepto	Descripción
Disponibilidad de expertos y factorías software	Informar del nº de grupos de expertos disponibles por parte del proveedor
Flexibilidad en la ubicación del equipo de trabajo	Informar si el proveedor demuestra capacidad para que su equipo trabaje fuera de las instalaciones de Correos
Conocimiento de Correos	Informar acerca de los proyectos del proveedor implantados en Correos: <ul style="list-style-type: none">• Proyectos relacionados con Facturación Electrónica• Proyectos no relacionados con Facturación Electrónica
Tiempo de puesta en marcha del servicio	Informar del tiempo de puesta en marcha del servicio por parte del proveedor: <ul style="list-style-type: none">• Puesta en marcha del servicio Inmediata• Puesta en marcha del servicio no Inmediata → nº de días de tardanza

ANEXO 2 – 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