



CORREOS

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS

SUBDIRECCIÓN DE EXPLOTACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

MT13XXXX

EVOLUCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA ARQUITECTURA
CORPORATIVA DEL GRUPO CORREOS

Madrid, abril de 2013

Índice

1. OBJETO DEL CONTRATO	4
2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS.....	4
3. PRESTACIONES A REALIZAR	5
3.1. Tareas de Arquitectura del Software.....	5
3.2. Tareas de Arquitectura de Sistemas.....	7
3.3. Tareas de gestión del servicio	11
4. PRODUCTOS FINALES	12
5. EQUIPO DE TRABAJO	14
6. PLAZO DE EJECUCIÓN	20
7. CONTROL DE CALIDAD	21
8. OTRAS CONDICIONES	21
8.1. Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)	21
8.1.1. Creación y evolución de componentes de software.....	22
8.1.2. Mantenimiento correctivo de componentes de software y consultas.....	25
8.1.3. Peticiones	28
8.1.1. Documentación.....	30
8.2. Sistema de seguimiento.....	31
8.3. Condiciones de prestación del servicio.....	32
8.4. Requerimientos metodológicos.....	32
8.5. Otros requerimientos	33
8.5.1. Procedimiento de valoración de las mejoras de carácter evolutivo	33
8.5.2. Procedimientos de Control y Seguimiento de los trabajos.....	33
8.6. Obligaciones del adjudicatario	34
9. PRESUPUESTO	34
9.1. Variantes y negociación	35
10. FORMA DE PAGO.....	35
11. PLAN DE FACTURACIÓN	36
11.1. Aspectos Generales.....	36
11.2. Detalle del Plan.....	38
12. PERÍODO DE GARANTÍA.....	39
13. SOLICITUDES DE PARTICIPACIÓN Y PRESENTACIÓN DE OFERTAS.....	41
13.1. Documentación Técnica.....	44
13.2. Documentación Económica	47

Evolución y mantenimiento de la arquitectura corporativa del Grupo Correos

14. VALORACIÓN DE OFERTAS	47
14.1. PUNTUACIÓN GLOBAL (PG)	47
14.2. PUNTUACIÓN	48
14.2.1. Puntuación Técnica (1ª fase).....	48
14.2.2. Puntuación Económica (2ª fase)	48
15. BAJAS DE LICITACIÓN.....	49
16. SUBCONTRATACIÓN.....	50
17. DIRECCIÓN TÉCNICA DEL PROYECTO	50
18. PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL	51
19. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.....	52
ANEXO 1 – Tabla de características técnicas	56
ANEXO 2 – Cuestionario de personal	57
ANEXO 3 – Acreditación de solvencia	59

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente expediente tiene por objeto la contratación de los servicios que posibiliten continuar con la construcción, implantación y mantenimiento de la arquitectura informática corporativa del Grupo Correos, y las normas de integración de las aplicaciones como medio para garantizar la calidad de los Sistemas de Información. Este contrato es una continuación de los servicios que actualmente se están prestando, y con el añadido de la construcción y su consiguiente soporte de los elementos de infraestructura susceptibles de ser reutilizados por los distintos aplicativos.

2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

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

Debido a que la mayoría de procesos de negocio del Grupo Correos tienen soporte en dichos sistemas de información, la importancia de su correcto funcionamiento y disponibilidad es cada vez mayor.

El Grupo Correos ha experimentado en los últimos años un importante aumento en el número de sistemas de información, lo que obliga a mejorar los procesos y aplicaciones para mejorar el rendimiento, aumentar la calidad, y disminuir los tiempos de implantación que debe dar la Dirección de Tecnología a las empresas del Grupo.

Los elementos clave que debe cumplir la arquitectura para facilitar el desarrollo de nuevas aplicaciones y la mejora de las actuales son:

- Definir directivas y normativas claramente definidas pero no rígidas en exceso ni dictatoriales en cuanto al uso de determinadas tecnologías o fabricantes.
- Definir un framework de servicios transversales tanto de desarrollo como de Sistemas.
- Favorecer el uso de aplicaciones que posean una funcionalidad base y sean personalizables por el usuario.
- Facilitar el uso y desarrollo de componentes reutilizables para las aplicaciones.

3. PRESTACIONES A REALIZAR

Las empresas que concurren a la presente licitación deberán ofertar un proyecto completo (soporte y asesoría técnica y funcional a las distintas fases de evolución y mantenimiento de la Arquitectura Corporativa) ajustando su metodología de trabajo a la metodología corporativa del Grupo Correos.

Las prestaciones que deberá realizar la empresa adjudicataria serán al menos las siguientes:

3.1. Tareas de Arquitectura del Software

- Evolucionar y desarrollar la arquitectura informática corporativa (Framework del Grupo Correos), planteando mejoras basadas en las nuevas necesidades del Grupo Correos.
- Diseño y construcción de los componentes reutilizables susceptibles de ser reutilizados por las aplicaciones del Grupo Correos.
- Desarrollo y mantenimiento de componentes y servicios comunes.
- Publicación y mantenimiento del catálogo de servicios existentes en el Grupo Correos.
- Soporte a posibles herramientas, componentes reutilizables, servicios comunes y en general desarrollos transversales que se puedan ofrecer al resto de la organización desde el área de Arquitectura.
- Soporte a la explotación hasta la implantación en Producción (Sistemas y Desarrollo) de los diferentes componentes que se hayan desarrollado.
- Generación de documentación (Diseño Técnico, Manual de uso y Manual de implantación de ser necesario) actualizada de las arquitecturas de desarrollo (framework).
- Definición de soluciones para aplicaciones basadas en la tecnología .NET, J2EE/JEE, Oracle, SAP e integración. Para realizar esta labor se integrará con el equipo de arquitectura del Grupo Correos. Soporte a las innovaciones que puedan surgir en estas tecnologías.
- Soporte a la administración y configuración de las diferentes herramientas del entorno de desarrollo (control de versiones, gestión de casos de pruebas, análisis de código, modelado de datos y procesos) y soporte a la utilización de los productos que constituyen la Arquitectura Técnica.

Evolución y mantenimiento de la arquitectura corporativa del Grupo Correos

- Labores de soporte al desarrollo sobre las tecnologías .NET, J2EE/JEE, WebSphere (y otros servidores de aplicaciones que se puedan emplear en el Grupo Correos), base de datos Oracle, Integración y entornos SAP.
- Elaboración y evolución de los manuales técnicos relacionados con la arquitectura .NET, J2EE/JEE, base de datos Oracle, tecnología SAP e integración.
- Revisión de los entregables identificados en la gestión de la arquitectura, velando por el correcto mantenimiento de la documentación generada.
- Revisión de la documentación y el código entregados por los proyectos de desarrollo contratados por el Grupo Correos. Durante la revisión se deberá realizar un informe con todos los posibles incumplimientos de la normativa del Grupo Correos y de las buenas prácticas de programación que estén ocurriendo.

Los documentos a revisar serán los siguientes documentos de la metodología Marco del Grupo Correos: Documento de Diseño Técnico y Documento de Entorno tecnológico (o documentos que los reemplacen en caso de que haya cambios en la metodología). El Documento de Diseño Técnico es revisado por los técnicos de .NET, JEE, BBDD e Integración. El documento de Entorno tecnológico es revisado por los técnicos de Arquitectura de Sistemas.

La revisión del código entregado al Grupo Correos por parte de los diversos proveedores no será una de las funciones habituales del área (existe un área de calidad encargada de la revisión de la calidad del código), pero ocasionalmente ante casos concretos de problemas o mal funcionamiento, será necesario revisar código y aportar soluciones.

El código generado al desarrollar componentes comunes, tendrá que pasar igualmente los controles de calidad de código existentes en el Grupo Correos.

- Instalar, probar y realizar pilotos de diversos tipos de Software, tanto comerciales como Open Source que se decidan evaluar en el Grupo Correos. En su caso se deberá dar soporte a las áreas de sistemas sobre estas herramientas.
- Continuar la construcción de una arquitectura basada en servicios (SOA), modelado de procesos de negocio y datos operacionales (BPM/BAM) utilizando algún sistema piloto, y particularmente sentar las bases, organizar y prestar apoyo a desarrollo en la construcción de Web Services SOAP o REST.
- También implementar arquitecturas de soluciones de inteligencia operacional a partir de correlación de eventos de aplicación, de red, de los propios sistemas y de la gestión de los servicios.

Evolución y mantenimiento de la arquitectura corporativa del Grupo Correos

- Diseño de sistemas y de herramientas desplegadas en Cloud, así como recomendaciones de implementación, con creación de normativas de uso y recomendaciones de buenas prácticas.
- Diseño y modelado de servicios de datos para completar modelados de procesos de negocio y como complemento a la necesidad de recopilar datos en distintos sistemas.
- Soporte al desarrollo de la integración de los distintos sistemas siguiendo la normativa y los estándares de integración de sistemas propuestos en la Arquitectura Corporativa.
- Asesoramiento en la toma de decisiones tecnológicas. Asistencia a reuniones de Brain Storming.
- Probar las nuevas tecnologías a utilizar dentro de la Arquitectura del Grupo Correos.
- Con carácter general, llevar a cabo las tareas que se les asignen por parte de sus responsables en el Grupo Correos.

3.2. Tareas de Arquitectura de Sistemas

El servicio de Arquitectura de Sistemas debe cubrir todas las tareas de definición, diseño, documentación soporte y auditoría relacionados con los siguientes entornos tecnológicos:

- Plataforma UNIX
 - Sistemas Operativos AIX y Linux (RedHat, Suse, etc)
 - HACMP
 - GPFS
 - TDS
- Plataforma x86
 - Sistemas Operativos Windows (Servidor y Cliente)
 - Directorio Activo
 - Bases de Datos SQL Server
 - Exchange Server
 - SharePoint
 - SCCM

Evolución y mantenimiento de la arquitectura corporativa del Grupo Correos

- Virtualización (Hyper-V, VMWare, Citrix, Xen)
- Servidores de aplicaciones (WAS/JBoss/Tomcat)
 - Websphere Portal
 - Liferay
- Oracle/MySQL
- SAP
 - R/3
 - CRM
 - BW
 - Portal
 - Solution Manager
- Integración
 - MQ/Broker
 - Spazio
 - Talend Open Studio (Big Data y Data Integration)
- Almacenamiento y Backup
 - Cabinas de discos IBM, HP, EMC y NetApp
 - TSM, Networker, Commvault, HP Data Protector
- Documentum/Alfresco

Dentro de las tareas a realizar, deberán contemplarse, como mínimo, las siguientes:

Tareas de homologación

Las tareas de homologación tienen por objeto construir, mantener y evolucionar un punto de referencia tecnológica futura para el Grupo Correos, donde se incluyen:

- Gestión y decisión de las versiones de software base corporativas del Grupo Correos. Catálogo de versiones y plataformas. Matrices de compatibilidad. Calendario de vigencia de soportes de mantenimiento. Actualización mensual.
- Definición de estándares de arquitectura de Sistemas. Manuales de buenas prácticas.

Evolución y mantenimiento de la arquitectura corporativa del Grupo Correos

- Aprobación de los sistemas o productos no homologados o propuestas de alternativas viables, así como la validación técnica de soluciones de terceros.
- Análisis y definición de las políticas de seguridad, así como de los Boletines de Seguridad generados por el Área de Seguridad del Grupo Correos. Aplicación y revisión de los Procedimientos Operativos de Seguridad (POS).
- Gestión de la obsolescencia de las infraestructuras HW y SW del Grupo Correos.

Tareas de soporte

Soporte y asesoramiento en todo el ciclo de vida de los sistemas de información donde se incluyen:

- Soporte técnico especializado de tercer nivel a las distintas áreas del Grupo Correos (Sistemas y Desarrollo).
- Soporte a la explotación hasta la implantación en Producción (Sistemas y Desarrollo).
- Análisis de rendimiento y dimensionamiento de entornos. Mantenimiento y evolución de los planes de capacidad asociados a la Plataforma. Actualización mensual.
- Informe de Plan de Capacidad para cada una de las empresas del Grupo Correos con actualización semestral.
- Creación y mantenimiento de los documentos de Entorno Tecnológico, así como la creación de Manuales de Implantación y/o Explotación cuando sea necesario. Actualización mensual.
- Mantenimiento y evolución de la documentación asociada a la arquitectura: Inventarios, diagramas de arquitectura, normativas, definición de entornos, software base, etc. Actualización mensual.
- Creación y mantenimiento del catálogo de servicios transversales y aplicaciones del Grupo Correos. Actualización mensual.
- Gestión y resolución de consultas internas con fabricantes de software y hardware.

Servicios de Consultoría Microsoft

Para cubrir la arquitectura de entornos Microsoft y atender a todas las necesidades del Grupo Correos: cargas puntuales de trabajos, imprevistos, emergencias, incidencias, cambios de prioridades en el negocio, etc., el adjudicatario deberá incluir en su oferta 100 jornadas x año de los Servicios de Consultoría Microsoft (MCS), siendo las tareas más relevantes las siguientes:

- Apoyo en la planificación de iniciativas/proyectos para simplificar el entorno de Microsoft y mejorar la flexibilidad y agilidad en la creación de soluciones.
- Actividades de asesoramiento y directrices tecnológicas en la planificación, diseño, desarrollo y despliegue de soluciones.
- Implicación en las distintas fases del ciclo de vida de proyectos de desarrollo e infraestructura, garantizando el alineamiento con las arquitecturas prescritas.
- Aplicación de estándares de calidad y mejores prácticas
- Transferencia de conocimiento en tecnología y metodología de trabajo en relación con proyectos y situaciones reales
- Apoyo en la Gestión de Riesgos y elaboración de planes de contingencia.

Estas jornadas serán usadas bajo demanda por el Grupo Correos, no estando en ningún caso obligado a consumirlas por completo, en cuyo caso no serían objeto de facturación.

Tareas de innovación

Las tareas de innovación tienen por objeto velar por la evolución tecnológica dentro del Grupo Correos, donde se incluye:

- Vigilancia tecnológica. Gestiona la relación tecnológica con los fabricantes.
- Propuestas de mejoras o alternativas a las plataformas de software/hardware existentes.
- Difusión interna de las normativas y estándares de arquitectura.

Tareas de auditoría y control

Validar y certificar los sistemas de información del Grupo Correos, donde se incluye:

- Certificación de entornos. Actualización semestral.

Evolución y mantenimiento de la arquitectura corporativa del Grupo Correos

- Auditoría de sistemas (mínimo 2 anuales).
- Control de consumo de licencias y modelos de licenciamiento. Informe de situación de licencias de software. Actualización mensual.
- Colaboración con las auditorías de seguridad definidas.
- Informes de auditoría y no conformidades.

3.3. Tareas de gestión del servicio

Como parte de la coordinación y gestión del servicio, el adjudicatario deberá contemplar las siguientes tareas:

- Revisión e implementación en la herramienta corporativa de gestión de peticiones (VIP) de las peticiones recibidas por los distintos grupos del Grupo Correos.
- Canalización de cualquier tipo de petición, consulta o incidencia al grupo de soporte adecuado.
- Generación de cuadros de mando y reuniones de seguimiento conjunta con los responsables del servicio para evaluar el seguimiento del mismo, vías de mejora, etc.
- Con carácter mínimo, se tendrá que hacer un informe o parte semanal por cada servicio, en el que se especifiquen las tareas desarrolladas a lo largo de la semana y las horas empleadas en ello. Dicho informe seguirá el formato que suministre el Grupo Correos.
- Así mismo, el equipo de trabajo rellenará los documentos e informes donde se recopilan las tareas realizadas.

El equipo de técnicos que se incorporen al proyecto será de alto nivel y deberá cubrir el entorno tecnológico de la arquitectura corporativa, reuniendo la suficiente experiencia y conocimientos como para trabajar de forma autónoma, sin requerir el apoyo de técnicos del Grupo Correos más allá del tratamiento de las interfaces con otros sistemas y la gestión de la documentación específica de la Organización.

La empresa adjudicataria se compromete a integrarse en un equipo mixto de técnicos, tanto del Grupo Correos como personal externo, dentro del que pondrá los medios necesarios para realizar una transferencia de conocimiento al personal indicado por el Grupo Correos.

El adjudicatario deberá aportar los recursos humanos que en cada momento sean necesarios para responder a las necesidades del Grupo Correos en la realización de lo expuesto en apartados anteriores.

El adjudicatario deberá disponer de un pool de arquitectos en remoto, que conozcan el entorno tecnológico del Grupo Correos, y que permitan cubrir bajas temporales, vacaciones o picos de trabajo puntuales como parte del servicio.

4. PRODUCTOS FINALES

Las tareas objeto del presente contrato deberán realizarse en el marco de la metodología del Grupo 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:
 - **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. Diagramas de la arquitectura física y lógica.
 - **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. Incluirá manual de explotación, manual para el centro de atención a usuarios y plan de contingencia del sistema.
 - **Buenas prácticas:** documentación de buenas prácticas de uso para los productos hardware y software contemplados en el expediente.
 - **Plan de contingencia:** definición de los escenarios y estrategias de recuperación en función de las amenazas determinadas en el análisis de riesgos y los requerimientos de negocio definidos en el análisis de impacto.
 - **Plan de capacidad:** recoge toda la información relativa a la capacidad de la infraestructura TI, las previsiones sobre necesidades futuras basadas en tendencias, previsiones de negocio, y SLAs existentes. Debe incluir información sobre los costes de la capacidad actual y prevista.
 - **Informes de Certificación y Auditoría:** recogen el resultado de los procesos de certificación y auditoría, incluyendo conclusiones, riesgos y recomendaciones.

Evolución y mantenimiento de la arquitectura corporativa del Grupo Correos

- **Catálogo de servicios transversales TI:** describe los servicios y productos ofrecidos por la Dirección de Tecnología y Sistemas para el usuario y desarrolladores. Incluye los niveles de servicio asociados para cada uno de los servicios ofrecidos.
- **Informe de situación de licencias de Software:** control y gestión de licencias disponibles frente a las realmente instaladas. Alerta de versiones de productos próximas o fuera de soporte y mantenimiento.
- **Documentación de gestión:** documentación de gestión del proyecto, cabe destacar los siguientes:
 - **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 el Grupo 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 el Grupo Correos durante la ejecución del proyecto.

Entregables y requisitos a cumplir por los componentes software entregados:

- Código fuente del software desarrollado.
- Software desarrollado. Se tiene que entregar el código fuente (java) del software desarrollado, así como los ficheros necesarios para poder generar el fichero desplegable (EAR).

Evolución y mantenimiento de la arquitectura corporativa del Grupo Correos

- El software entregado debe cumplir una serie de requisitos técnicos (aparte de los requisitos funcionales de la propia aplicación) antes de ser aceptado por el Grupo Correos. Se enumeran algunos de ellos.
- El software debe seguir fielmente la arquitectura para aplicaciones J2EE/JEE establecida en el Grupo Correos. De no ser así, se rechazará la entrega.
- El software debe cumplir una serie de métricas de calidad de código ya preestablecidas en el Grupo Correos (reglas PMD/CAST, etc.).
- El software debe cumplir con unos requisitos mínimos de rendimiento.
- Al software recibido se le pasará un examen (Certificación) para comprobar que cumple con la arquitectura del Grupo Correos y con la calidad exigida. Si el software no cumple con la calidad requerida, se rechazará la entrega.
- Así mismo, al software entregado también se le pasarán unas pruebas de rendimiento. Si el rendimiento ofrecido no es el esperado, se rechazará la entrega.
- Integración con otras aplicaciones o entidades externas.
- El Grupo Correos tiene ya actualmente definida una política para realizar la integración de los interfaces entre los diferentes sistemas. Cada sistema nuevo que se desarrolle tiene que cumplir con los requisitos de esta política.

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).

Evolución y mantenimiento de la arquitectura corporativa del Grupo Correos

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 del Grupo 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 el Grupo Correos, por lo que no tendrá derecho alguno respecto a éste, 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.

Así mismo, cuando se realicen entregas de código al Grupo Correos (en el caso de desarrollo de componentes transversales), 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. El código entregado al Grupo Correos debe de haber sido testeado previamente por el proveedor con las pruebas citadas.

En el caso particular de los desarrollos J2EE/JEE, 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,...

A continuación se incluye una relación de perfiles y volumetría de los miembros del equipo orientativos para la prestación del servicio, en base a la carga actual de peticiones recibidas:

- 2 arquitectos J2EE (≈ 850 peticiones x año)
- 1 arquitecto de Integración + 1 a tiempo parcial ($\frac{1}{2}$) (≈ 450 peticiones x año)
- 1 arquitecto SAP (≈ 650 peticiones x año)
- 1 arquitecto Oracle (≈ 450 peticiones x año)
- 1 arquitecto AIX/Linux + 1 a tiempo parcial ($\frac{1}{2}$) (≈ 850 peticiones x año)

Evolución y mantenimiento de la arquitectura corporativa del Grupo Correos

- 1 arquitecto WAS (≈ 300 peticiones x año)
- 1 arquitecto Microsoft/.NET (≈ 500 peticiones x año)
- 1 arquitecto Almacenamiento/Backup a tiempo parcial ($\frac{1}{2}$) (≈ 150 peticiones x año)
- 1 arquitecto Documentum a tiempo parcial ($\frac{1}{2}$) (≈ 100 peticiones x año)

El adjudicatario deberá proporcionar un equipo flexible de trabajo que permita aumentar/disminuir el número de personas de una tecnología concreta en función de la carga de trabajo.

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

Java/J2EE/JEE

- Lenguaje de programación Java y aplicaciones J2EE/JEE (HTML, XML, JavaScript)
- Frameworks de desarrollo habituales en las aplicaciones de tecnología J2EE/JEE, tales como JSF, Struts2, Hibernate JPA, JasperReports, JAXB, SpringVMC, SEAM y otros Frameworks con amplia penetración en el mercado.
- Lenguajes de representación de objetos (UML, Uso de la herramienta de modelado UML Enterprise Architect...)
- Conocimientos de bases de datos relacionales (Oracle 9i, 10g, 11gR1, R2 y superiores)
- Conocimientos básicos de configuración y administración de WebSphere Application Server (WAS) 5.1, 6.0, 7.0 y superiores.
- Conocimientos de AIX y Linux, versiones actuales y superiores (Red Hat y Fedora)
- JBoss
- Tomcat
- Herramientas de Control de Versiones (StarTeam, Subversión, Bazaar)
- Conocimientos en las tecnologías y productos Open Source habituales en el mercado (Apache, Jasper Reports, Subversion, Barbecue, etc)

Oracle

- Expertos en el diseño, construcción y optimizado de Bases de datos relacionales en Oracle.
- Expertos en la administración, configuración y optimización de las BBDD Oracle 9i, 10g, 11gR1, R2 y superiores.
- Conocimientos en BBDD MySQL

SAP

- Experto en plataforma SAP Netweaver (stacks ABAP y Java) a nivel de desarrollo y configuración, destacando:
 - Gestión del proceso de construcción de software mediante Solution Manager
 - Auditoría del proceso de desarrollo.
 - Logística de software: Gestión de mandantes, NWDI, CCMS, CTS+, SDM.
 - Intercambio de información con sistemas externos SAP y no SAP.
 - Gestión de versiones e integración continua de desarrollos.
 - Actividades correctivas del sistema.
 - Servicios Empresariales tanto SOAP como REST (y eSOA).
- Experiencia en los diferentes paradigmas de programación de un sistema Netweaver, especialmente ABAP, ABAP OO, BSPs, Programas de transformación, Webdynpro ABAP y Java, desarrollo Java para SAP, CATT / eCATT.
- Conocimiento general de las familias de productos SAP, especialmente: Solution Manager, R3 / ERP, BI / BIW, EP / NP, XI / PI, CRM y Business Objects.
- Conocimiento (implantación – migración) de tecnologías no propietarias en el ámbito de los ERP y BI.

Integración

- Websphere Business Integrator Message Broker V 7.0 y superiores
- WebSphere MQ versión 6, 7 y superiores.
- Conectores de mensajería Websphere adapter MySAP y Websphere adapter Jtext
- Spazio para la transmisión masiva de ficheros
- Conocimientos de tecnologías Web Services SOAP y REST, además del resto de estándares WS-*
- Diseño de soluciones HVTP (Procesamiento de alto volumen de transacciones)
- Conocimientos de cifrados de canal, autenticación mediante protocolos SSL (TLS) y SSH
- Conocimiento de arquitecturas EDA
- Soluciones Open Source a nivel de integración
- Conocimientos de orquestación y coreografía de procesos de negocio.
- Conocimiento de protocolos B2B y de su proceso de implantación
- Conocimientos de herramientas de exposición de datos.

Evolución y mantenimiento de la arquitectura corporativa del Grupo Correos

- Conocimientos de arquitecturas orientadas a modelado de procesos de datos y su estadística operacional.
- Conocimiento de actores y componentes encargados de recogida de eventos operacional en los ámbitos enmarcado dentro de un entorno de procesamiento de eventos complejos.
- Conocimiento de arquitecturas Cloud como framework de ejecución en sus distintas implementaciones y posibilidades.

UNIX

- Experto en AIX 5.3/6.1/7.1 y HACMP/XD
- Conocimientos en SS.OO. Linux (RedHat, Suse, etc)
- Almacenamiento en AIX (LVM, FS, GPFS, NFS, ...)
- Funcionamiento de los sistemas (métricas, parámetros de kernel, etc.)
- Gestión de usuarios, grupos
- Conocimientos básicos de software base (oracle, WAS, WEB, SAP, etc...)
- LPARing y DLPARing (pSeries)
- Interfaces de IO (físico y virtual)
- Networking
- Electrónicas de conexión
- Programación (shell-script)

Microsoft

- Experto en Windows Server 2k
- Directorio Activo
- Exchange Server 2k
- SQL Server 2k
- SharePoint 2010
- SCCM
- Conocimientos en tecnologías de virtualización (Hyper-V, Citrix, VM-Ware, Xen)

WAS

- Conocimientos avanzados de la arquitectura J2EE/JEE
- Conocimientos avanzados de WAS ND versiones 5.1, 6.1, 7.0, 8.0 y 8.5
- WebSphere Web Services Gateway 6.1
- WebSphere Edge Components

Evolución y mantenimiento de la arquitectura corporativa del Grupo Correos

- IBM HTTPServer
- Capacidad de resolución de problemas, análisis de javacores y rendimiento.
- Capacidad de realizar tuning de cada uno de los componentes.
- Conocimientos de WebSphere MQSeries, JMS

Almacenamiento

- Experto en Cabinas IBM DS8000, XIV y V7000
- Experto en Cabinas HP StorageWorks XP 24000
- Experto en Cabinas NetApp FAS 3140
- Experto en Cabinas EMC Clariion
- Conocimientos avanzados de servicios de replicación de datos en cabinas de Almacenamiento(FlashCopy,Metro Mirror,Global Mirror)
- Conocimientos avanzados de Zoning
- Conocimientos basicos de administracion de redes SAN
- Conocimientos software de balanceo de carga (MPIO,PowerPath)

Backup

- Experto en TSM v5.5 / V6.x
- Experto en Tivoli Data Protection for Oracle,SQL,SAP
- StorageAgent (Lan-free)
- Conocimientos avanzados de Disaster Recovery Manager
- Conocimientos de TSM Tuning
- Experto en Networker
- Experto en Commvault Simpana
- Conocimientos avanzados de gestion de Librerias IBM TS3500,drives LTO

Documentum

- Conocimientos avanzados en Documentum Content Server y Webtop versiones 5.3, 6.0, 6.5 y 6.7
- Conocimientos en Documentum Archive Services for SAP, Content Services for SAP
- Conocimientos en Advanced Document Transformation Services
- Conocimientos en FAST y xPlore
- Programación en DFC y WDK
- Conocimientos básicos de software base (AIX, Oracle, WAS ...)

Evolución y mantenimiento de la arquitectura corporativa del Grupo Correos

- Conocimientos básicos de Networker y NMD 1.2
- Capacidad para realizar tuning de los entornos Documentum

Se valorará especialmente que el personal propuesto en el equipo de trabajo tenga las certificaciones oficiales que acrediten sus conocimientos en las tecnologías más relevantes; J2EE/JEE, Oracle, WAS, WBIMB, AIX, Microsoft, SAP, Documentum, TSM.

El Grupo Correos se reserva el derecho a realizar una entrevista previa a cada persona propuesta antes de su incorporación al equipo de trabajo, con el objeto de comprobar que tiene los conocimientos y aptitudes necesarias para su correcto desempeño.

El Grupo 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 cinco días hábiles desde la comunicación por escrito del Grupo 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 el Grupo Correos y correrá íntegramente a cargo del adjudicatario.

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

6. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo máximo para la ejecución del presente expediente es de **1 año**, a contar desde la firma del contrato.

A la finalización del contrato, y a petición del Grupo Correos, el adjudicatario debe comprometerse a aceptar una prórroga del mismo, por un período de hasta **1 año**, en las mismas condiciones técnicas, económicas y restantes previsiones contractuales.

No obstante, el adjudicatario debe contemplar en su oferta que, a petición del Grupo Correos, pueda producirse una rescisión o reducción del alcance del contrato antes de su finalización (1 año), con un preaviso por parte del Grupo Correos de, al menos, 15 días naturales. Esta situación motivará el descuento proporcional.

7. 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, el Grupo 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 el Grupo Correos y que será comunicado a la empresa adjudicataria con la antelación suficiente para su correcta observancia.

8. OTRAS CONDICIONES

8.1. 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 y por tanto, cualquier licitante que no acepte como mínimo los umbrales establecidos será descartado del proceso de adjudicación. El adjudicatario se compromete a ampliar los indicadores que el Grupo 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.

Evolución y mantenimiento de la arquitectura corporativa del Grupo Correos

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, el Grupo 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 del Grupo Correos.

Las prestaciones sujetas a ANS son las siguientes:

- Creación y evolución de componentes software
- Mantenimiento correctivo de componentes de software y consultas
- Peticiones
- Documentación

En el caso de que el contrato que se establezca resultante del presente pliego entre el Grupo Correos y el adjudicatario final, tenga por objeto distintos sistemas de información del Grupo 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 el Grupo 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 ó ámbito.

8.1.1. Creación y evolución de componentes de software

Incluye las prestaciones de diseño, desarrollo e implantación de software (y complementarias que se definan en el pliego) a realizar por el adjudicatario de acuerdo a las especificaciones técnicas y funcionales del pliego y las que se vayan derivando de los productos intermedios a lo largo del ciclo de vida de la construcción del sistema.

Para el servicio de Creación y Evolución de Componentes de Software, el proveedor deberá incluir en su oferta al menos los ANS que se detallan a continuación, con sus correspondientes valores objetivo y porcentajes mínimos de cumplimiento, los cuales serán tenidos en cuenta a la hora de valorar las ofertas.

Evolución y mantenimiento de la arquitectura corporativa del Grupo Correos

- **Desviación en el cumplimiento de hitos:** este indicador recogerá el máximo periodo temporal de desviación admisible entre la fecha acordada de consecución de un hito y la fecha real de finalización del mismo, de acuerdo a la planificación definida inicialmente.

El indicador se desglosará según la criticidad del hito en, al menos, dos niveles (hitos críticos e hitos no críticos). Así mismo, los valores objetivos a establecer tendrán en cuenta la criticidad del hito en, al menos, dos niveles (crítico y no crítico).

No se considerará que un hito está conseguido hasta que no se haya entregado la correspondiente documentación, realizado las prestaciones complementarias que se definan en la oferta y no se haya aprobado por el Director Técnico del proyecto por parte del Grupo Correos.

La criticidad de los hitos y los tiempos de aprobación de los mismos serán establecidos por el Grupo Correos en la planificación previa.

El Grado de cumplimiento se establecerá independientemente para cada hito y de forma separada, al menos, para los hitos críticos y, por otro lado, para los no críticos.

A continuación, se indican los hitos obligatorios a incluir en la oferta:

- Aceptación del Análisis Funcional (en el caso de que sea necesario). Se considerará que este hito está cumplido una vez aceptado el Análisis Funcional por parte del Grupo Correos en su versión definitiva.
- Aceptación de la entrega por el departamento TI. Se considerará que este hito está cumplido una vez que la entrega (evolutivo/versión/nuevo módulo o componente) haya superado de forma satisfactoria todos aquellos controles de calidad que le sean de aplicación, tales como certificación de código, pruebas funcionales, de seguridad, de rendimiento, de integración, de regresión, de aceptación de usuario, etc.. Además, cada entrega deberá ir acompañada de toda la documentación definida en la metodología MARCO que aplique en cada caso, convenientemente validada y aceptada por cada una de las áreas responsables de su custodia.
- Aceptación de la entrega por el usuario. Se considerará que este hito está cumplido una vez que la entrega (evolutivo/versión/nuevo módulo o componente) haya superado de forma satisfactoria las pruebas de usuario y éste haya dado su aceptación a la misma.
- Implantación estable en producción. Para que se dé por aceptado el cumplimiento de este hito, el evolutivo/versión/nuevo módulo o componente deberá haber superado un periodo de 15 días (periodo de estabilización) implantada en el entorno de producción sin que se hayan reportado incidencias relacionadas con la misma.

Las entradas serán todos aquellos hitos que se hayan establecido previamente como sujetos a este ANS y cuya consecución se haya realizado dentro del periodo de medición.

Evolución y mantenimiento de la arquitectura corporativa del Grupo Correos

Para cada hito, se medirá la desviación entre el plazo real y el plazo planificado para la consecución del hito, donde el plazo real se entiende como el tiempo transcurrido desde la fecha de inicio del proyecto o evolutivo en su caso, hasta la fecha real de la consecución del hito y el plazo planificado, como el tiempo planificado desde la fecha de inicio del proyecto o evolutivo, hasta la fecha programada para la consecución del hito.

En el caso de que ocurra cualquier cambio en el alcance inicial de un hito previamente acordado, se procederá a su replanificación conjunta (entre el Grupo Correos y Proveedor) añadiendo o restando la diferencia de días que corresponda a la duración prevista y real del hito.

Para el cálculo de este ANS, primero se obtendrá el porcentaje de desviación en plazo de un determinado hito aplicando la siguiente fórmula:

$$\text{Porcentaje Desviación} = \left(\frac{\text{Duración real} - \text{Duración prevista} - \text{Desviación Grupo Correos}}{\text{Duración prevista}} \right) \times 100$$

Donde:

- **Duración prevista (DP)**, es el tiempo planificado desde la fecha de inicio del proyecto o evolutivo hasta la fecha programada para la consecución del hito.
- **Duración real (DR)**, es el tiempo transcurrido desde la fecha de inicio del proyecto o evolutivo hasta la fecha real de la consecución del hito.
- **Desviación Grupo Correos (DC)**, es el tiempo asumido por la organización, en el caso de haber retrasos provocados por la misma.

A partir de este valor, el Grado de Cumplimiento se calculará en base a los dos parámetros fijados como porcentaje de desviación máximo y mínimo aceptado.

A continuación se indican los porcentajes de desviación máximo y mínimo contemplados inicialmente por el Grupo Correos para esta prestación, pudiendo ser mejorados por el licitador en su oferta:

Creación y Evolución de Componentes de Software			
Código	Indicador de servicio	Porcentaje de desviación mínimo	Porcentaje de desviación máximo
1.1	Hito crítico	<= 3%	<= 12%
1.2	Hito no crítico	<= 5%	<= 20%

Evolución y mantenimiento de la arquitectura corporativa del Grupo Correos

De esta forma, la fórmula para el cálculo del Grado de Cumplimiento en el periodo, se aplicará atendiendo a los siguientes casos para cada tipo y ámbito identificados:

- Si el porcentaje de desviación es menor o igual al mínimo:

$$GC= 100\%$$

- Si el porcentaje de desviación es mayor o igual al máximo:

$$GC= 0\%$$

- Si el porcentaje de desviación se encuentra entre el mínimo y el máximo:

$$GC= \left(1 - \frac{\text{Porcentaje Desviación} - \text{Porc. Desviación mínimo}}{\text{Porc. Desviación máximo} - \text{Porc. Desviación mínimo}} \right) \times 100$$

8.1.2. Mantenimiento correctivo de componentes de software y consultas

Para este servicio el proveedor deberá incluir en su oferta al menos los siguientes indicadores:

Indicadores de tiempo de resolución

- **Tiempo de resolución de Incidencias:** “plazo máximo de solución” a la incidencia.

El indicador se desglosará según la criticidad de la incidencia en, al menos, dos niveles (incidencias críticas e incidencias no críticas), estableciendo distintos valores objetivos según la criticidad.

El tiempo de resolución mide el tiempo máximo transcurrido desde el momento en que se comunica la incidencia al adjudicatario y/o se registra en el sistema de gestión, hasta que la incidencia esté solucionada.

No se considerará que una incidencia está solucionada (cerrada) hasta que no se haya conseguido la aceptación del usuario, entregado la correspondiente documentación, realizado las prestaciones complementarias que se definan en la oferta y aprobado por el Director Técnico del proyecto por parte del Grupo Correos.

El Grado de cumplimiento se establecerá de forma separada, al menos, para las incidencias críticas y para las no críticas.

La definición de la criticidad de las incidencias deberá figurar en la oferta. A continuación se facilita, a modo de ejemplo, una definición:

Evolución y mantenimiento de la arquitectura corporativa del Grupo Correos

- **Incidencia crítica:** toda aquella interrupción o disfunción en los servicios y/o procesos que dé lugar a una completa inoperatividad del sistema o de un módulo o funcionalidad principal del mismo. También se incluyen aquellas que sin llegar a la inoperatividad descrita tengan un impacto en la producción o impidan dar adecuadamente el servicio.
- **Incidencia no crítica:** 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.
 - Etc.

Con base en las definiciones detalladas en la oferta, el Grupo Correos establecerá la criticidad de la incidencia.

- **Tiempo de resolución de Consultas:** “plazo máximo de solución” a la consulta realizada.

El indicador se desglosará según la criticidad de la consulta en, al menos, dos niveles (consultas críticas y consultas no críticas).

El tiempo de resolución mide el tiempo máximo transcurrido desde el momento en que se comunica la consulta al adjudicatario y/o se registra en el sistema de gestión, hasta que la consulta esté solucionada.

No se considerará que una consulta está solucionada (cerrada) hasta que no se haya conseguido la aceptación del usuario, entregado la correspondiente documentación, realizado las prestaciones complementarias que se definan en la oferta y aprobado por el Director Técnico del proyecto por parte del Grupo Correos.

El Grado de cumplimiento se establecerá de forma separada, al menos, para las consultas críticas y para las no críticas.

La definición de la criticidad de las consultas deberá figurar en la oferta. A continuación se facilita, a modo de ejemplo, una definición:

- **Consulta crítica:** cuestiones sobre operaciones básicas de administración y operación, que impidan al usuario el uso del sistema o de una parte del mismo.
- **Consulta no crítica:** cuestiones que no impidan al usuario el uso del sistema.

Con base en las definiciones detalladas en la oferta, el Grupo Correos establecerá la criticidad de la consulta.

Evolución y mantenimiento de la arquitectura corporativa del Grupo Correos

A continuación se indican los objetivos de cumplimiento mínimos contemplados inicialmente por el Grupo Correos para esta prestación, pudiendo ser mejorados por el licitador en su oferta:

Mantenimiento correctivo de componentes de software y consultas			
Código	Indicador de servicio	Valor objetivo	Porcentaje de Cumplimiento mínimo
2.1	Tiempo de resolución de Incidencias Críticas	<= 5 horas	>= 90 %
2.2	Tiempo de resolución de Incidencias No críticas	<= 3 días	>= 90 %
2.3	Tiempo de resolución de Consultas Críticas	<= 2 horas	>= 90 %
2.4	Tiempo de resolución de Consultas No críticas	<= 3 días	>= 90 %

Para estos indicadores, el método de medición es el siguiente:

- El porcentaje de cumplimiento señala el porcentaje de solicitudes (incidencias, consultas o peticiones) solucionadas (cerradas) dentro del valor objetivo, sobre el total de las solucionadas (cerradas) en el mes, mediante la siguiente fórmula:

$$PC = \frac{\text{Nº solicitudes cerradas en plazo dentro del periodo}}{\text{Total solicitudes cerradas del periodo}} \times 100$$

Para la medición del tiempo de resolución solo computarán los tiempos en los que la solicitud esté asignada al proveedor y éste tenga capacidad de trabajo sobre ella.

- El Grado de cumplimiento** se calculará de forma separada, sobre el total de casos (incidencias, consultas) críticas y, por otro lado, sobre el total de las no críticas, de la siguiente forma.

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

$$GC = 0, \text{ Si porcentaje de cumplimiento (PC) } = 0$$

Para valores intermedios de PC:

GC = 100 x PC / PCm

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

8.1.3. 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 y revisión de diseños de arquitectura
- Elaboración de informes
- Certificaciones
- Auditorías
- Obtención de datos
- Elaboración y revisión de documentación
- Soporte de tercer nivel Desarrollo/Sistemas
- Etc,....

Para este tipo de servicio se considera:

- **Tipo de petición:**
 - Definición y validación de los diseños de arquitectura.
 - Elaboración, validación y actualización de los documentos de Entorno Tecnológico.
 - Generación de informes (Planes de capacidad, vigilancia tecnológica, control de consumo de licencias, calendario de vigencia de soportes, cuadros de mando, etc).
 - Certificaciones de los sistemas actuales y futuros
 - Auditorías de los sistemas
 - Documentación de buenas prácticas, normativas y estándares de arquitectura.
 - Creación de peticiones a grupos de Explotación
 - Corrección de defectos en peticiones devueltas al área
 - Validación del documento de Diseño Técnico.
 - Cualquier otra petición de Arquitectura

Evolución y mantenimiento de la arquitectura corporativa del Grupo Correos

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

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

- **Tiempo de resolución de la petición:**

El tiempo de resolución mide el tiempo máximo transcurrido desde el momento en que se comunica la petición al adjudicatario y/o se registra en el sistema de gestión, hasta que la petición esté resuelta.

No se considerará que una petición está resuelta (cerrada) hasta que no se haya conseguido la aceptación del usuario, entregado la correspondiente documentación, realizado las prestaciones complementarias que se definan en la oferta y aprobado por el Director Técnico del proyecto por parte del Grupo Correos.

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

Tiempo de resolución			
Código	Indicador de servicio	Valor objetivo	Porcentaje de Cumplimiento
3.1	Definición y validación de los diseños de arquitectura	3 días	>95%
3.2	Elaboración, validación y actualización de los documentos de Entorno Tecnológico	5 días	>90%
3.3	Generación de informes (Planes de capacidad, vigilancia tecnológica, control de consumo de licencias, calendario de vigencia de soportes, cuadros de mando, etc)	5 días	>90%
3.4	Certificaciones de los sistemas actuales y futuros	5 días	>90%
3.5	Auditorías de los sistemas	5 días	>90%
3.6	Documentación de buenas prácticas, normativas y estándares de arquitectura	10 días	>90%
3.7	Creación de peticiones a grupos de Explotación	1 día	>99%
3.8	Corrección de defectos en peticiones devueltas al área	2 días	>95%
3.9	Validación de Documento de Diseño Técnico	3 días	>90%

Evolución y mantenimiento de la arquitectura corporativa del Grupo Correos

Tiempo de resolución			
Código	Indicador de servicio	Valor objetivo	Porcentaje de Cumplimiento
3.10	Soporte de tercer nivel a Desarrollo/Sistemas	1 día	>90%
3.11	Petición crítica	1 día	>95%
3.12	Cualquier otra petición de arquitectura	3 días	>90%

Observaciones a estos indicadores:

- Los valores están expresados en períodos laborables.
- 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) >= Porcentaje mínimo (PCm)

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

Para valores intermedios de PC:

GC = 100 x PC / PCm

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

8.1.1. Documentación

Incluye toda la documentación técnica y de gestión a realizar por el adjudicatario de acuerdo a las especificaciones del pliego.

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

- **Cumplimiento de entrega:** Este indicador recogerá el máximo periodo temporal de desfase que puede existir entre la fecha acordada de entrega de un documento y la fecha real.

Las fechas a seguir serán establecidas en cada proyecto.

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

Cumplimiento de hitos		
Código	Indicador de servicio	Desfase objetivo (DO)
10.1	Desfase entrega 1	<= 3 % plazo
.....
10.n	Desfase entrega n	<= 3 % plazo

Observaciones a estos indicadores:

- Los valores están expresados en períodos laborables.
- No se considerará que un documento está entregado hasta que no se haya validado por parte del personal de Grupo Correos.
- **Grado de cumplimiento** es un indicador calculado según la fórmula:

GC = 100, Para desfase real (DR) <= Desfase objetivo (DO)

GC = 0, Para desfase real (DR) >= 10 x Desfase objetivo (DO)

Para valores intermedios:

GC = $100 \times (10 \times DO - DR) / (10 \times DO - DO)$

Donde DO es el desfase objetivo según la tabla anterior y DR es el desfase real.

El adjudicatario debe obtener un GC = 100 para que Correos no le aplique corrección a la facturación. Este grado de cumplimiento se calculará para cada entrega.

8.2. Sistema de seguimiento

El adjudicatario se compromete a poner en marcha el sistema de seguimiento del ANS en un plazo máximo de 15 días hábiles 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 o, en su caso, del que resulte de modificaciones posteriores lo requiera. Este sistema complementario deberá ser autorizado, previa y expresamente por el Grupo Correos.

El contenido y periodicidad de los informes de seguimiento, así como cualquier otra característica del procedimiento de seguimiento, serán indicados por el Grupo 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 del Grupo Correos, podrá ser considerada como incumplimiento, con la consiguiente corrección en la facturación de los indicadores a que esa información haga referencia.

8.3. Condiciones de prestación del servicio

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

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

8.4. Requerimientos metodológicos

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

- Componentes principales y descripción de la metodología. Métodos que garanticen la Calidad de la solución.
- Normalización/certificación de la metodología por Organismos competentes.

- Experiencias con la metodología.
- Aspectos que el licitador considere importante destacar.

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

8.5. Otros requerimientos

8.5.1. 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 (el Grupo 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.

8.5.2. 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.

Evolución y mantenimiento de la arquitectura corporativa del Grupo Correos

- 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 el Grupo Correos lo demanda.

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

- Procedimientos a utilizar.
- Roles y Responsabilidades.
- Informes del Servicio: Parámetros más importantes.
- Estadísticas de fallos y faltas de funcionamiento de las aplicaciones o servicios objeto de este proyecto, evolución en el tiempo.
- Frecuencia de realización de los Informes.
- Herramienta/s utilizadas para este fin durante el período de realización del Servicio. Condiciones de instalación y uso de dichas herramientas durante el período de duración del contrato y condiciones posteriores de uso si fuera el caso. En particular se describirá la herramienta de seguimiento del ANS aportada por el proveedor.

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

8.6. 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.

9. PRESUPUESTO

El presupuesto total del contrato se fija en un máximo de **930.000 € (NOVECIENTOS TREINTA MIL EUROS)**, IVA excluido.

Asimismo, durante la duración del contrato, y a petición del Grupo 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.

Con objeto de facilitar la separación de importes ofertados al Grupo Correos para su posterior contratación y facturación de forma separada, el adjudicatario proporcionará el desglose necesario dentro de su oferta en función de los servicios ofrecidos a cada empresa del Grupo Correos.

9.1. Variantes 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, relativas a los siguientes aspectos:

- Mejoras en la flexibilidad del equipo de trabajo para prestar el servicio.
- Mejoras en los Acuerdos de Nivel de Servicio.

El Grupo 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.

El Grupo 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.

10. FORMA DE PAGO

Una vez concluidos de conformidad los trabajos a realizar y aceptado por el Grupo Correos la correspondiente documentación, se llevará a cabo la certificación y pago de los mismos, pudiéndose realizar, si así se estimase conveniente por parte del Grupo Correos, certificaciones parciales, previa aceptación, por parte del Grupo Correos, de la correcta finalización de los correspondientes trabajos y documentación asociada.

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.

A la recepción de conformidad por parte del Grupo Correos de los servicios prestados, el adjudicatario emitirá la correspondiente factura cuyo pago se efectuará en el plazo de 60 días para todos aquellos que deban realizarse a partir del 1 de enero de 2013, 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.

11. PLAN DE FACTURACIÓN

11.1. Aspectos Generales

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

En el presente expediente se propone como modelo de facturación aquel en el que, partiendo de la existencia de contratos separados con cada una de las empresas del Grupo Correos, se realizará una facturación independiente a cada empresa del grupo en función de los servicios consumidos por cada una de ellas, y de acuerdo con el plan de facturación establecido.

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 el 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, el Grupo Correos calculará el importe a certificar y consiguientemente a facturar, de acuerdo a la siguiente fórmula

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

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

Donde:

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

- 1) Servicio de creación y evolución de componentes de software:

Evolución y mantenimiento de la arquitectura corporativa del Grupo Correos

Grado de cumplimiento (%)	Importe de corrección (en euros)
100	0
De 80 a 100	700
De 60 a 80	2.100
De 40 a 60	3.500
Menos de 40	5.600

Esta corrección se aplicará independientemente sobre cada hito.

2) Servicio de mantenimiento correctivo de componentes de software y consultas:

Grado de cumplimiento (%)	Importe de corrección (en euros)
100	0
De 80 a 100	700
De 60 a 80	2.100
De 40 a 60	3.500
Menos de 40	5.600

Esta corrección se aplicará independientemente sobre cada hito.

3) Servicio de peticiones:

<u>Grado de cumplimiento (%)</u>	<u>Importe de corrección (en euros)</u>
100	0
De 80 a 100	700
De 60 a 80	2.100

Evolución y mantenimiento de la arquitectura corporativa del Grupo Correos

<u>Grado de cumplimiento (%)</u>	<u>Importe de corrección (en euros)</u>
De 40 a 60	3.500
Menos de 40	5.600

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

4) Servicio de documentación:

<u>Grado de cumplimiento (%)</u>	<u>Importe de corrección (en euros)</u>
100	0
De 80 a 100	700
De 60 a 80	2.100
De 40 a 60	3.500
Menos de 40	5.600

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

En el supuesto de que al 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 del Grupo Correos. 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 el Grupo Correos 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 el Grupo Correos pueda optar por la resolución del contrato y la reclamación de daños y perjuicios.

11.2. Detalle del Plan

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

Evolución y mantenimiento de la arquitectura corporativa del Grupo Correos

- Importes fijos a facturar mensualmente
- Importe a facturar bajo demanda previsto para bolsa de jornadas

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

DESCRIPCIÓN	FECHA/ PERIODO	% IMPORTE DE ADJUDICACIÓN
Correos		
IMPORTES FIJOS MENSUALES DE CADA SERVICIO		81,79%
IMPORTES BAJO DEMANDA		10,11%
Chronoexpres		
IMPORTES FIJOS MENSUALES DE CADA SERVICIO		7,61%
Correos Telecom		
IMPORTES FIJOS MENSUALES DE CADA SERVICIO		0,49%

- (1) Una línea por cada hito.
- (2) Una línea por cada servicio y mes.
- (3) a repartir en cantidades variables, según se vayan demandando.

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

12. 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 del Grupo 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 el Grupo Correos.

Evolución y mantenimiento de la arquitectura corporativa del Grupo 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 del Grupo 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 del Grupo 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:

- 1 hora natural para el plazo de atención
- 8 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.

13. 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.

Así mismo, para participar en esta contratación deberá acreditarse la solvencia económica y financiera, junto con la solvencia técnica y profesional 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, estimándose que, para que sea aceptada la solvencia económica del licitante, dicho volumen de negocios durante los tres ejercicios, deberá ser mayor de 2,5 millones de euros de facturación.
- 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) 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.

Se considerará que el licitante acredita su solvencia técnica presentando al menos tres certificados de ejecución exitosa de proyectos del ámbito de actividades objeto del contrato ejecutados en los últimos 3 años con un importe declarado de prestación de al menos 500.000 € en cada proyecto. En el caso de no haber finalizado el proyecto la certificación hará referencia a la parte ejecutada.

Evolución y mantenimiento de la arquitectura corporativa del Grupo Correos

- Acuerdos con socios tecnológicos. El licitante deberá acreditar que cuenta con acuerdos o alianzas con las principales empresas del sector de tecnologías de la información, adjuntando certificado de, como mínimo, 3 de las empresas siguientes:
 - I. IBM
 - II. Microsoft
 - III. Oracle
 - IV. SAP
 - V. EMC
- 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 técnico titulado superior con perfil de director de proyecto, experto en dirección de proyectos similares al presente, y especialmente en los aspectos de gestión técnica y económica de proyectos.
 - 1 ingeniero superior responsable de los grupos de ejecución con perfil de Jefe de Proyecto, con experiencia en liderazgo de proyectos de definición y diseño de arquitectura.
 - 5 ingenieros (al menos dos superiores) con perfil de Arquitecto de Desarrollo
 - 5 ingenieros (al menos dos superiores) con perfil de Arquitecto de Sistemas

Todo el equipo de trabajo deberá contar, en su conjunto, con un mínimo de 8 certificaciones diferentes correspondientes a los siguientes grupos:

- I. ITIL Foundation v3
- II. Microsoft Certified Architect
- III. IBM Certified Infrastructure System Architect
- IV. IBM Certified System Administrator – WebSphere Application Server Network Deployment V7.0 (o superior)
- V. IBM Certified SOA
- VI. Oracle Certified Master
- VII. VMWare Certified Professional
- VIII. IBM Certified Solution Designer – WebSphere MQ V7.0
- IX. IBM Certified Solution Developer – WebSphere Message Broker V7.0 (o superior)
- X. IBM Certified System Administrator – Websphere MQ
- XI. SAP Certified Development Associate - ABAP with SAP NetWeaver 7.0” o equivalente, o superior
- XII. SUN - Arquitectura y Diseño Aplicaciones J2EE (SL-425) (o equivalente o superior)
- XIII. Togaf Open Group

Evolución y mantenimiento de la arquitectura corporativa del Grupo Correos

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

- Las empresas licitadoras deberán acreditar, como mínimo, 3 certificaciones de las siguientes para considerarse que acreditan solvencia técnica y profesional:
 - I. Certificado de Calidad según norma ISO 9001
 - II. Certificado de Gestión Medioambiental ISO 14000
 - III. Certificado sobre la Gestión de Servicios IT según ISO 20000
 - IV. Certificación CMMI nivel 3 (o superior) en procesos relacionados con la prestación de los servicios objeto del presente contrato.

Para acreditar formalmente las solvencias anteriores se entregarán cumplimentados los formularios respectivos del anexo 3 siempre referidos al ámbito de los países miembros de la Unión Europea.

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:

13.1. Documentación Técnica

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

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

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

1. Características generales

- 1.1. Identificación de la oferta (media página).
- 1.2. Objeto del proyecto y plazo de ejecución (media página).
- 1.3. Acatamiento a las condiciones y cláusulas del pliego (media página)
- 1.4. Datos de empresa, referidos a los últimos 3 años (cinco páginas), incluyendo:
 - Facturación
 - Puntos de presencia en España y número de **empleados de perfil técnico** en cada uno
 - Disponibilidad de grupos expertos, con indicación de la ubicación de los mismos, número de técnicos y relación de los clientes atendidos a través de dichos grupos.
 - Acuerdos con socios tecnológicos (relacionados con la presente licitación).Quando proceda, se facilitarán análogos datos de las posibles compañías subcontratadas
- 1.5. Tabla resumen de proyectos realizados por la compañía análogos al presente, con indicación del cliente, entorno tecnológico y duración de los mismos (sin límite de páginas).
- 1.6. Posibles prestaciones adicionales incorporadas a la oferta y que supongan un valor añadido al proyecto.

2. Características del servicio

- 2.1. Compromiso de *cumplimiento de los objetivos del proyecto*, incluyendo las tareas previstas en el apartado de Prestaciones a Realizar (dos páginas).
- 2.2. Descripción detallada de la solución técnica propuesta. Tareas a realizar, documentación, etc.
- 2.3. Información detallada sobre el equipo técnico ofrecido para el proyecto, incluyendo (sin límite de páginas):
 - Número total de horas-persona incluidas en la oferta, desglosadas por cada categoría profesional, de acuerdo a la siguiente tabla. En caso de que el licitador en su organización interna disponga de categorías profesionales diferentes a las indicadas en esta tabla, en su oferta las equipará y se ajustará a las aquí señaladas:

Categoría	Nº personas/categ
Director de proyecto	
Jefe de proyecto	
Arquitecto de Desarrollo	
Arquitecto de Sistemas	
Técnico de Soporte	
Técnico de Sistemas	
Analista/Programador	

- 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 con especificación de la experiencia media (en número de meses de colaboración en proyectos realizados en los últimos cinco años) 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.
- Tablas resumen con especificación del número total de meses acumulados, en los últimos cinco años, por los miembros del equipo en proyectos similares tecnológicamente y del número de proyectos similares tecnológicamente en los que ha participado la compañía.

Evolución y mantenimiento de la arquitectura corporativa del Grupo Correos

- Tablas resumen con especificación del número total de meses acumulados por los miembros del equipo en proyectos análogos funcionalmente, del número total de meses acumulados, en los últimos cinco años, por los miembros del equipo en proyectos en el Sector Postal y del número de proyectos similares funcionalmente en los que ha participado la compañía.
 - Currícula vitarum detallados de los integrantes del equipo de trabajo según el modelo del ANEXO 2 - CUESTIONARIO DE PERSONAL.
- 2.4. Compromiso de flexibilidad: los licitantes deberán especificar en sus respectivas ofertas la solución de flexibilidad que cada uno aporte referente al alcance del proyecto, al equipo, al lugar de trabajo, la plataforma o los procedimientos, para facilitar el ajuste en todo momento a las necesidades del Grupo Correos (dos páginas).
- 2.5. ANS ofrecido: Se incluirá una tabla resumen, con los indicadores establecidos en el pliego, reflejando en columnas diferentes el valor mínimo solicitado y el valor ofertado. Para estos indicadores se deberá respetar la estructura de indicadores descrita en las cláusulas de ANS. En caso de ofrecer indicadores adicionales se añadirán a la tabla, mencionando esta característica.

3. Otros datos técnicos

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

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

En relación con el epígrafe relativo a seguridad, los licitadores aportarán una **memoria descriptiva** de las medidas que adoptarán para asegurar la disponibilidad, custodia, medidas de seguridad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Asimismo, deberán incluir en su oferta la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el Grupo 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 del Grupo Correos.

4. Anexos

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

Anexos que procedan, incluyendo los *curricula vitarum* detallados de los integrantes del equipo de trabajo según el modelo del **ANEXO 2 – CUESTIONARIO DE PERSONAL**, y cuanta información adicional se considere oportuna para una mejor definición de la oferta.

13.2. Documentación Económica

- Importe total de la oferta, incluyendo desglose unitario de cada tipo de servicio por horas y perfil:
- Valoración económica pormenorizada por tipo de producto y/o servicio

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

14. VALORACIÓN DE OFERTAS

Las ofertas serán valoradas con arreglo a las siguientes pautas:

14.1. 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.

14.2. PUNTUACIÓN

14.2.1. 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. Características técnicas de la solución	0 a 20
2. ANS comprometido	0 a 10
a. Mejoras de los Valores Objetivo y Porcentajes de Cumplimiento mínimos solicitados en el pliego	0 a 4
b. Corrección en la facturación propuesta para el grado de cumplimiento de los indicadores	0 a 4
c. Inclusión de nuevos indicadores adicionales a los propuestos en el pliego	0 a 2
3. Características y conocimientos del equipo de trabajo asociados a la prestación del servicio objeto del presente expediente	0 a 10
<i>Puntuación técnica (1ª fase)</i>	<i>0 a 40</i>

Las ofertas técnicas que no alcancen una valoración mínima de 20 o sean puntuadas con 0 en alguno de los criterios valorables, no serán admitidas.

14.2.2. Puntuación Económica (2ª fase)

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

$$PS_n = 60 \left(1 - \frac{[PO_n - PS_e]}{PL} \right)$$

donde:

PS_n = Puntuación Segunda Fase Oferta "n"

PS_{max} = Máxima Puntuación Económica posible = 60

PL = Presupuesto de licitación

PO_n = Presupuesto de la oferta "n"

PS_e = Presupuesto oferta más económica

15. BAJAS DE LICITACIÓN

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.

El Grupo Correos solicitará 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, el Grupo 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 directo equivalente, la cual sustituirá a la que figura en el apartado "D" del Cuadro de Características"

16. SUBCONTRATACIÓN

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

Aunque se produzca la subcontratación consentida, se reputará, a todos los efectos, como único contratista la empresa adjudicataria, quien responderá ante el Grupo 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 al Grupo Correos, sin perjuicio de la responsabilidad solidaria del subcontratista.

17. DIRECCIÓN TÉCNICA DEL PROYECTO

La Dirección de Tecnología y Sistemas de Correos 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 el Grupo Correos, debiendo facilitar al Director Técnico del Grupo 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.

El Grupo 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 el Grupo 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, el Grupo Correos podrá aplicar las correcciones a la certificación y consiguiente facturación, que se detallan en el epígrafe correspondiente.

Evolución y mantenimiento de la arquitectura corporativa del Grupo Correos

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 el Grupo 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 el Grupo 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 el Grupo 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 del Grupo 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).

18. 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 al Grupo 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).

Evolución y mantenimiento de la arquitectura corporativa del Grupo Correos

Junto con los ejecutables, deberán entregarse todos los programas fuente, que quedarán como propiedad del Grupo Correos, correspondiendo al Grupo 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 del Grupo 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 al Grupo Correos.

Asimismo, el adjudicatario exonerará al Grupo 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 al Grupo 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.

19. 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 el Grupo Correos 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 el Grupo Correos, el tratamiento de dichos datos por parte del adjudicatario deberá realizarse en la forma y condiciones siguientes:

Evolución y mantenimiento de la arquitectura corporativa del Grupo Correos

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 del Grupo 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 al Grupo 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 el Grupo Correos requiera que le sean devueltos.

Evolución y mantenimiento de la arquitectura corporativa del Grupo Correos

- 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 al Grupo 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 al Grupo 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 del Grupo Correos, certificación acreditativa de la destrucción de la información.

El adjudicatario vendrá obligado a exonerar al Grupo 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 al Grupo Correos del resultado de dichas acciones. También vendrá obligado a prestar su plena ayuda en el ejercicio de las acciones que correspondan al Grupo 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 del Grupo Correos, 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).

Evolución y mantenimiento de la arquitectura corporativa del Grupo Correos

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

Madrid, 14 de marzo de 2013

EL RESPONSABLE DEL ÁREA DE
ARQUITECTURA DE SISTEMAS

EL RESPONSABLE DEL ÁREA DE
ARQUITECTURA EMPRESARIAL

Fdo.: Raúl Blázquez Baeza

Fdo.: Santiago Pereira Bravo

CONFORME:
EL SUBDIRECTOR DE EXPLOTACIÓN

CONFORME:
EL SUBDIRECTOR DE SERVICIOS

Fdo.: Javier Menéndez Frías

Fdo.: Sergio Bernabé Villalobos

CONFORME:
EL SUBDIRECTOR DE TECNOLOGÍA Y
SISTEMAS DE CHRONOEXPRES

CONFORME:
EL DIRECTOR GENERAL DE CORREOS
TELECOM

Fdo.: Enrique Ramírez Palacín

Fdo.: Fernando Archilla Fernández

Vº Bº:
EL DIRECTOR DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS

Fdo.: Jaime Sanz García

ANEXO 1 – TABLA DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

DESCRIPCIÓN	VALOR
Relacionado con la empresa:	
Nº de proyectos similares que incluyen los siguientes entornos tecnológicos: J2EE/JEE	
Nº de proyectos similares que incluyen los siguientes entornos tecnológicos: MQ/WBIMB y Spazio	
Nº de proyectos similares que incluyen los siguientes entornos tecnológicos: AIX, WAS y Oracle	
Nº de proyectos similares que incluyen los siguientes entornos tecnológicos: Windows, SQL Server y Exchange	
Nº de proyectos similares que incluyen los siguientes entornos tecnológicos: TSM y Almacenamiento (IBM, HP, EMC y/o NetApp)	
Nº de proyectos similares que incluyen los siguientes entornos tecnológicos: SAP (R/3, CRM, BW, Portal y Solution Manager)	
Nº de proyectos similares que incluyen los siguientes entornos tecnológicos: Documentum	
Relacionado con el equipo técnico propuesto:	
Nº de proyectos similares que incluyen los siguientes entornos tecnológicos: J2EE/JEE	
Nº de proyectos similares que incluyen los siguientes entornos tecnológicos: MQ/WBIMB y Spazio	
Nº de proyectos similares que incluyen los siguientes entornos tecnológicos: AIX, WAS y Oracle	
Nº de proyectos similares que incluyen los siguientes entornos tecnológicos: Windows, SQL Server y Exchange	
Nº de proyectos similares que incluyen los siguientes entornos tecnológicos: TSM y Almacenamiento (IBM, HP, EMC y/o NetApp)	
Nº de proyectos similares que incluyen los siguientes entornos tecnológicos: SAP (R/3, CRM, BW, Portal y Solution Manager)	
Nº de proyectos similares que incluyen los siguientes entornos tecnológicos: Documentum	
Nº técnicos certificados en J2EE/JEE	
Nº técnicos certificados en MQ/WBIMB	
Nº técnicos certificados en AIX, WAS y/o Oracle	
Nº técnicos certificados en Microsoft	
Nº técnicos certificados en SAP	
Nº técnicos certificados en Documentum	
Nº técnicos certificados en TSM	

ANEXO 2 – CUESTIONARIO DE PERSONAL

Datos comunes

Identificación oferta:	
Empresa licitante:	

Categoría en la empresa:	
Dependencia Organizativa:	

Rol en el proyecto:	
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

Evolución y mantenimiento de la arquitectura corporativa del Grupo Correos

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	Nombre	F-inicio	F-fin	Entidad usuaria	Descripción
P1					
P2					
P3					
P4					

Experiencia en entorno tecnológico

Clave	Rol	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	Rol	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

Evolución y mantenimiento de la arquitectura corporativa del Grupo Correos

ANEXO 3 – ACREDITACIÓN DE SOLVENCIA

Datos de volumen de negocio localizado en la Unión Europea, exclusivamente en el ámbito de actividades correspondientes al objeto del presente contrato, referido a los tres últimos ejercicios disponibles en función de la fecha de creación o de inicio de las actividades de la empresa.

<i>EJERCICIO</i>	<i>FACTURACIÓN (MILLONES DE EUROS)</i>	<i>OBJETO:</i>
20XX		
20XX		
20XX		

Datos de principales clientes y proyectos realizados en la Unión Europea en los últimos tres años.

<i>CLIENTE</i>	<i>IMPORTE</i>	<i>FECHAS DE PRESTACIÓN</i>	<i>DESTINATARIO (PÚBLICO/PRIVADO)</i>	<i>TIPO DE PRESTACIÓN DE LAS RECOGIDAS EN EL PLIEGO (*)</i>	<i>¿APORTA ACREDITACIÓN? (SI/NO)</i>

(*) Definición y diseño:

- Arquitectura de Desarrollo
- Arquitectura de Sistemas

Evolución y mantenimiento de la arquitectura corporativa del Grupo Correos

PROYECTO	IMPORTE	CLIENTE	FECHAS DE PRESTACIÓN	DESTINATARIO (PÚBLICO/PRIVADO)	TIPO DE PRESTACIÓN DE LAS RECOGIDAS EN EL PLIEGO (*)	EJERCICIO	¿APORTA CERTIFICADO EJECUCIÓN EXITOSA? (SI/NO)

(*) Definición y diseño:

- Arquitectura de Desarrollo
- Arquitectura de Sistemas

Declaración de certificaciones específicas del proveedor:

	Certificado de Calidad según norma ISO 9001	Certificado de Gestión Medioambiental ISO 14000	Certificado sobre la Gestión de Servicios IT según ISO 20000
AÑO DE VIGENCIA/NO			

Declaración del personal técnico disponible para la ejecución del proyecto.

Indicar el nº de perfiles del personal técnico disponible en España para el proyecto:

PERFIL	Nº DE RECURSOS
Director de proyecto	
Jefe de Proyecto	
Arquitectos de Desarrollo	

Evolución y mantenimiento de la arquitectura corporativa del Grupo Correos

<i>PERFIL</i>	<i>Nº DE RECURSOS</i>
Arquitectos de Sistemas	
Técnicos de Soporte	
Técnicos de Sistemas	
Analistas/Programadores	

Para cada perfil indicar la titulación y los años de experiencia.

<i>CLAVE</i>	<i>PERFIL</i>	<i>TITULACIÓN</i>	<i>Certificaciones exigidas (SI/NO)</i>	<i>TIC (SI/NO)</i>	<i>AÑOS DE EXPERIENCIA</i>