



CORREOS

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS
SUBDIRECCIÓN DE EXPLOTACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE CHRONOEXPRES

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

MTXXXXXX

SERVICIO AVANZADO DE MENSAJERÍA DE NEGOCIO

Madrid, Junio de 2.013

ÍNDICE

1.	OBJETO DEL CONTRATO	4
2.	CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA	4
3.	PRESTACIONES A REALIZAR	9
4.	PRODUCTOS FINALES	10
5.	PLAZO DE EJECUCIÓN	11
6.	CONTROL DE CALIDAD	12
7.	OTRAS CONDICIONES	12
7.1.	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)	12
7.1.1.	CAUDAL MÍNIMO DE ENVÍO DE MENSAJES SMS	13
7.1.2.	NÚMERO MÁXIMO DE MENSAJES SMS PERDIDOS	14
7.1.3.	ALMACENAJE DE MENSAJES SMS	15
7.1.4.	TIEMPO MÁXIMO DE ENTREGA DE SMS.....	15
7.1.5.	DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA	16
8.	PRESUPUESTO	17
8.1.	VARIANTES O ALTERNATIVAS	17
9.	FORMA DE PAGO	17
10.	PLAN DE FACTURACIÓN	18
10.1.	ASPECTOS GENERALES.....	18
10.2.	DETALLE DEL PLAN	20
11.	PERÍODO DE GARANTÍA.....	20
12.	SOLICITUDES DE PARTICIPACIÓN Y PRESENTACIÓN DE OFERTAS	20
12.1.	DOCUMENTACIÓN TÉCNICA.....	22
12.2.	DOCUMENTACIÓN ECONÓMICA.....	23
13.	VALORACIÓN DE OFERTAS	24

13.1.	PUNTUACIÓN GLOBAL (PG)	24
13.2.	PUNTUACION:	24
13.2.1	PUNTUACIÓN TÉCNICA (1ª FASE)	24
13.2.2	PUNTUACIÓN ECONÓMICA (2ª FASE)	25
14.	BAJAS DE LICITACION	25
15.	SUBCONTRATACIÓN	26
16.	DIRECCIÓN TÉCNICA DEL PROYECTO	26
17.	PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL	27
18.	CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	28
19.	OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO	31
	ANEXO 1 – TABLA DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS	32
	ANEXO 2 – CUESTIONARIO DE PERSONAL	32

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego es la contratación de un Servicio Avanzado de Mensajería de Negocio, que permita el envío y recepción de mensajes SMS y MMS desde y hacia los sistemas de negocio corporativo de Correos y Chronoexpres.

2. CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA

Con la finalidad de satisfacer todas las necesidades requeridas por parte de Correos y Chronoexpres, se pretende contratar un servicio de mensajería, con conexión directa a las aplicaciones de mensajería existentes en la actualidad en Correos y Chronoexpres, y que permita comunicarse de forma rápida, fiable y segura a través de mensajes de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS).

Se proporcionará conectividad a los entornos de producción y preproducción, tanto de la pasarela SMS-BUS como a la pasarela instalada en Chronoexpres, para dar comienzo a la fase de pruebas sobre la aplicación desarrollada por Correos y Chronoexpres. Esta fase se compone de las siguientes actividades para ambos entornos:

- Reserva y asignación de recursos en el servicio. La empresa adjudicataria solicitará a las áreas pertinentes la reserva y asignación de remitentes, caudales, y demás parámetros del servicio, para dar de alta la conectividad requerida.
- Provisión de la plataforma del servicio. Tras la confirmación de la asignación de los recursos por parte de Correos y Chronoexpres, la empresa adjudicataria procederá a implantarlos en las plataformas que soportarán el servicio.
- Establecimiento de la conectividad. A partir de los datos de conectividad resultantes de las actividades previas.
- Pruebas de conectividad y tráfico. La empresa adjudicataria contactará con el cliente para verificar que esta conectividad se ha realizado de forma satisfactoria y que es posible cursar tráfico de mensajería entre ambos extremos.

A continuación se especifican las características que deberá presentar la plataforma de envío de mensajería tanto para Correos como para Chronoexpres:

- El caudal contratado para la plataforma de envío deberá ser de, al menos, 10 SMS / segundo para cubrir tanto las necesidades actuales como las previsiones de envíos futuros.
- Confirmación de entrega. Se notificará la correcta recepción del mensaje enviado.
- Envío diferido. Se podrán realizar envíos diferidos sin coste adicional.

SERVICIO AVANZADO DE MENSAJERÍA DE NEGOCIO

- Redundancia de plataforma activo/pasivo. Redundancia de la plataforma de envío del adjudicatario.
- Envío masivo puntual. Se proporcionará al adjudicatario de este expediente el mensaje a enviar junto con una lista de numeración de clientes y será dicho adjudicatario el encargado de enviarlos por un canal distinto de la plataforma contratada.
- Mensajería por prioridades. Existirán dos tipos de usuarios diferenciados por prioridad estándar o alta para el envío de mensajes.
- Remitente alfanumérico. Incluir varios identificadores alfanuméricos para el envío de los SMS (por ejemplo: "CORREOS INFORMA").
- Numerador multioperador bidireccional. Permite el envío y recepción de mensajes de otros operadores distintos al contratado.
- Los caudales adjudicados a Correos y Chronoexpres serán siempre independientes entre ellos, no pudiendo ser, en ningún caso el mismo para ambas empresas.
- Capacidad de recepción de mensajes de particulares. Existe un mecanismo automático de tratamiento de este tipo de SMS (son respuestas de usuarios que afectan a la operativa a seguir).

La integración de la plataforma contratada con los sistemas de negocio de Correos y Chronoexpres correrá a cargo del adjudicatario de este expediente, debiendo ser totalmente transparente para ambas empresas. Esta integración se realizará a lo largo del mes de transición (primer mes tras la adjudicación del contrato) y los gastos derivados correrán a cuenta de la empresa adjudicataria.

Para la comunicación entre el proveedor y los CPDs de Correos y Chronoexpres, el adjudicatario proporcionara las líneas de comunicaciones con el ancho de banda necesario (tanto principal como backup) de manera que todos los gastos producidos por esta necesidad estarán incluidos en el servicio.

Tanto Correos como Chronoexpres disponen de un Sistema de Mensajería propio, los cuales se encargan de proporcionar un servicio de envío y recepción de mensajes cortos. El sistema de mensajería de Correos también es conocido con el nombre de SMS-BUS.

La plataforma SMS-BUS de Correos se compone de los siguientes módulos:

- SMS-MOTOR: Núcleo del sistema. Recibe los flujos de información de las aplicaciones del negocio y de la plataforma de mensajería del adjudicatario generando el contenido de los mensajes SMS que correspondan, priorizando y programando el envío de los mensajes a través de la plataforma de mensajería del adjudicatario, y gestionando los reintentos y fallos que puedan producirse. Este

SERVICIO AVANZADO DE MENSAJERÍA DE NEGOCIO

subsistema está implementado con tecnología J2EE (desplegado sobre servidor de aplicaciones WebSphere). Se comunica con el WebSphere Message Broker a través de dos colas de entrada y salida.

- Flujos de enrutado: Desplegados en el bus de integración (WebSphere Message Broker). Enrutan cada mensaje enviado por SMS-MOTOR a través de su cola de salida a las aplicaciones del negocio.
- Interfaces de Usuario - Aplicación GUI de Mantenimiento y Estadísticas: Esta parte está desplegada en las instalaciones de Correos. Su misión es permitir la parametrización del sistema, consultar las estadísticas, determinar las condiciones de envío de los mensajes, programar su envío y registrar el tráfico de mensajes. Aplicación Web en J2EE.
- Esquema de base de datos Oracle: que alberga la parametrización de la aplicación y el registro de tráfico del sistema.
- Plataforma de mensajería del adjudicatario: externa a los módulos anteriores y desplegados en las instalaciones del adjudicatario. Esta parte proporciona un API para solicitar el envío y recepción de mensajes SMS y MMS codificados para la red GSM.
- Emulador de plataforma de envío: Para realizar pruebas en los entornos de desarrollo y preproducción, ya que en estos entornos no existe ningún sistema de plataforma de envío de mensajes. Se trata de una aplicación J2EE (.ear) independiente.

El Sistema de Mensajería tiene interfaces con las dos entidades externas:

- Sistemas de Negocio de Correos, a través del bus de integración WebSphere Message Broker.
- Plataforma de envío de SMS y MMS.

El entorno tecnológico de la plataforma actual es:

- Instancia de base de datos: Oracle RAC v 9.2.0.7
- S.O.: AIX 5.3 ML 05
- Servidor J2EE: WebSphere Application Server 5.1.1.10
- Servidor HTTP: IBM HTTP Server v 2.0.47.1
- Entorno de integración:
 - WebSphere Message Broker 6.0

En cuanto a la plataforma de mensajería de Chronoexpres, se compone de los siguientes módulos:

- Sistema Pregón. Aplicación Windows que canaliza todas las peticiones de envío de SMS y las dirige al sistema de envío de SMS.
- Sistema de envío de SMS. Aplicación Java montada sobre servidores JBoss 4.3.0 que envía las peticiones del Sistema Pregón a la plataforma del proveedor de mensajes.

- Esquema de BBDD. Almacena los mensajes a enviar y el resultado de los mismos.

El sistema de mensajería tiene interfaces con dos sistemas:

- Con los sistemas de Chronoexpres (a través de tablas de BBDD).
- Con la Plataforma de envíos de SMS del proveedor.

El entorno tecnológico de la plataforma actual es:

- Esquema en BBDD Oracle 10.2.0.4 con S.O. AIX 6.1.
- Servicios Windows en Servidores Windows Server 2008.
- Servidores J2EE JBoss 4.3.0 con S.O. SLES 12

A continuación se indica el formato de los diferentes mensajes soportados por el Interfaz XML. Estos formatos varían en función de si los mensajes son envíos simples o compuestos desde Correos o Chronoexpres a la plataforma de envío de mensajes o si, por el contrario, se trata de respuestas.

Envío de SMS de Correos o Chronoexpres a la plataforma de mensajería del adjudicatario

Correos o Chronoexpres solicitan el envío de uno o varios mensajes de texto independientes. Cada mensaje puede ser enviado a uno o varios terminales, generando por tanto uno o varios SMSs. En cada envío Correos o Chronoexpres ha de especificar un identificador asociado a esa petición de envío (elemento *identificador*), así como su propio identificador de cliente (elemento *cliente*).

Respuesta al envío de SMS de Correos o Chronoexpres a la plataforma de mensajería del adjudicatario

El interfaz XML esta compuesto por un único elemento raíz (*respuesta_envio*) que puede incluir uno o varios elementos *respuesta*. Cada elemento *respuesta* representa un mensaje individual y se construye uno para cada móvil destinatario. Este elemento *respuesta* se compone de: *modo* (modo de respuesta), *identificador* (identificador de petición enviado por Correos o Chronoexpres, será el mismo para todas las respuestas devueltas), *id_tms* (id. asignado por la plataforma que será distinto para cada respuesta enviada), *telefono* (móvil destinatario) y *tiempo* (tiempo de inserción del mensaje en la cola de envíos).

Envío múltiple de SMS de Correos o Chronoexpres a la plataforma de mensajería del adjudicatario

Correos o Chronoexpres solicitan el envío de uno o varios mensajes de texto independientes que pueden ser enviados a uno o varios teléfonos generando uno o varios SMSs. En cada envío Correos o Chronoexpres ha de especificar un identificador asociado a esa petición (elemento *identificador*), así como su propio identificador de cliente (elemento *cliente*). Cada uno de estos envíos será un bloque para uno o varios teléfonos con un mensaje SMS común.

Respuesta al envío múltiple de SMS de Correos o Chronoexpres a la plataforma de mensajería del adjudicatario

El interfaz XML esta compuesto por un único elemento raíz (*respuesta_envio_multiple*) que puede incluir uno o varios elementos *respuesta_mensaje*. Cada elemento *respuesta* representa un mensaje individual, se construye uno para cada móvil destinatario y puede haber uno o varios elementos *respuesta* para cada móvil destinatario. Este elemento *respuesta* se compone de: *modo* (modo de respuesta), *identificador* (identificador de petición enviado por Correos o Chronoexpres, será el mismo para todas las respuestas devueltas), *id_tms* (id. asignado por la plataforma que será distinto para cada respuesta enviada), *telefono* (móvil destinatario) y *tiempo* (tiempo de inserción del mensaje en la cola de envíos).

Envío de SMS de la plataforma de mensajería del adjudicatario a Correos o Chronoexpres

El interfaz XML para envíos de la plataforma a Correos o Chronoexpres está concebido para reenviar mensajes recibidos por la plataforma cuyo destino sea Correos o Chronoexpres. La plataforma recibe el mensaje SMS y lo reenvía a Correos o Chronoexpres, a una URL previamente establecida y configurada. Para este tipo de envío de SMS existe un mecanismo automático de tratamiento de mensajes.

Envío de notificación automática de entrega de mensajes de la plataforma de mensajería del adjudicatario a Correos

El interfaz XML para este tipo de envíos está concebido para enviar automáticamente a Correos o Chronoexpres la notificación de entrega de los mensajes previamente enviados.

Errores

Este interfaz XML será generado por la plataforma, y se contempla para ser devuelto a Correos o Chronoexpres al capturar cualquier tipo de excepción ocurrida en el procesamiento del fichero XML recibido. Estas excepciones abarcan tanto la validez del documento recibido (bien formado con todos sus elementos correctos) como posibles errores en los valores de los elementos (formatos incorrectos, valores incorrectos, paginación, operador, atributos, etc.). También contempla la posibilidad de errores internos del sistema (en servidores, bases de datos, etc.).

Dicha plataforma de mensajería tendrá la capacidad de autenticar en las comunicaciones hacia las aplicaciones correspondientes de Correos y Chronoexpres mediante un usuario y una clave, además de incorporar mecanismos de autenticación y cifrado en el acceso a través de Internet basado en el uso de SSL o túneles IPsec.

El adjudicatario del presente expediente deberá ajustarse a los formatos de los ficheros utilizados por Correos y Chronoexpres, ya que ni Correos ni Chronoexpres realizarán cambio alguno en sus sistemas para facilitar la integración del mismo.

3. PRESTACIONES A REALIZAR

Con el fin de satisfacer las necesidades demandadas en el presente documento, la empresa adjudicataria deberá cumplir con los requerimientos indicados en este apartado.

Se proporcionará conectividad a los entornos de producción y preproducción del servicio para dar comienzo a la fase de pruebas sobre las aplicaciones desarrolladas por Correos y Chronoexpres. Esta fase se compone de las siguientes actividades para ambos entornos:

- Reserva y asignación de recursos en el servicio. La empresa adjudicataria solicitará a las áreas pertinentes la reserva y asignación de remitentes, caudales, y demás parámetros del servicio, para dar de alta la conectividad requerida.
- Provisión de la plataforma del servicio. Tras la confirmación de la asignación de los recursos por parte de Correos y Chronoexpres, la empresa adjudicataria procederá a implantarlos en las plataformas que soportarán el servicio.
- Establecimiento de la conectividad. A partir de los datos de conectividad resultantes de las actividades previas.
- Pruebas de conectividad y tráfico. La empresa adjudicataria contactará con el cliente para verificar que esta conectividad se ha realizado de forma satisfactoria y que es posible cursar tráfico de mensajería entre ambos extremos.

Completadas las actividades anteriores, la empresa adjudicataria contactará con la persona designada por Correos y Chronoexpres como coordinador del proyecto manifestando la disponibilidad para iniciar la fase de pruebas e indicándole la persona de contacto que asumirá las mismas.

Durante la fase de pruebas se comprobará el buen funcionamiento de la integración entre las aplicaciones de Correos y Chronoexpres, y la plataforma proporcionada por el adjudicatario con el fin de corregir cualquier defecto que pudiera aparecer en la misma. Se realizarán dos actividades:

- Pruebas de funcionalidad. Se chequearán los parámetros básicos de funcionamiento del servicio, tales como la sintaxis de los mensajes y sus diferentes posibilidades, el estado de las comunicaciones, los mecanismos de supervisión de estas, pruebas de carga, etc. Las pruebas serán tanto de componentes individuales como de conjunto y estarán coordinadas por la persona designada por la empresa adjudicataria, que dará soporte a los posibles problemas que puedan surgir.
- Pruebas de validación. Mediante una batería de pruebas, la empresa adjudicataria validará el comportamiento de las aplicaciones de Correos y Chronoexpres. Le será comunicado al responsable en la empresa adjudicataria con al menos dos días de antelación.

Finalmente, el servicio se pasará al área encargado de la explotación del mismo una vez que:

- La empresa adjudicataria haya aprobado la aplicación de Correos y Chronoexpres.
- Correos y Chronoexpres hayan aportado a la empresa adjudicataria los datos solicitados tanto técnicos como relativos a la facturación y si existe, a la liquidación, así como los interlocutores para el mantenimiento del servicio, según se iban solicitando en el transcurso de las actividades previamente detalladas.

Para todas las fases de implantación, desarrollo, provisión y pruebas se designará un coordinador de proyecto encargado de dirigirlas, tanto por la empresa adjudicataria como por parte de Correos y Chronoexpres. La empresa adjudicataria ofrecerá el apoyo técnico necesario para resolver las consultas realizadas por Correos y Chronoexpres, y coordinará los trabajos necesarios para iniciar el resto de actividades necesarias para la implantación.

El licitador deberá incluir una oferta común para Correos y Chronoexpres confeccionada por tramos según volumen de envío masivo de mensajes desde las aplicaciones de negocio de Correos. Se estima un consumo total de **55.251.313 SMS** y **67.500 MMS** para toda la duración del contrato, si bien Correos y Chronoexpres no se comprometen a consumir dicha cantidad en ninguna proporción. Igualmente, el adjudicatario deberá incluir en la oferta un precario por tramos tanto por SMS como por MMS para la realización del cálculo del importe mensual a facturar tanto por parte de Correos como por parte de Chronoexpres en facturas independientes. En las facturas se indicará únicamente el número de SMS y MMS enviados, así como el precio de cada uno de ellos, sin que aparezcan otro tipo de conceptos añadidos, salvo que Correos o Chronoexpres establezcan otra cosa.

Correos y Chronoexpres se reservan el derecho a utilizar otros proveedores de este servicio durante la duración del contrato.

4. PRODUCTOS FINALES

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

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

- **Documentación técnica:** documentación asociada al análisis, diseño, construcción e implantación del sistema de información. Dentro de esta categoría se encuentran los documentos de:
 - **Catálogo de Requisitos Técnicos:** requisitos técnicos del sistema y requisitos técnicos estándares de Correos y Chronoexpres.
 - **Análisis funcional:** requisitos funcionales y descripción de modelos del sistema.

- **Pruebas:** estrategia, planificación, especificación e informes de las pruebas realizadas que cubran las pruebas unitarias, de integración, rendimiento, seguridad, funcionales, usabilidad y de aceptación.
- **Plan de Contingencia:** procedimiento detallado de recuperación del servicio sobre instalaciones e infraestructuras TI alternativas.
- **Documentación de gestión:** documentación de gestión del proyecto, cabe destacar los siguientes documentos:
 - **Informes de seguimiento** con la periodicidad que se fije por Correos y Chronoexpres 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.
 - **Informes de consumo** con el número de SMS y MMS enviados mensualmente y el coste total de los mismos, así como el histórico de todos estos envíos y su coste.
 - **Informe de disponibilidad** de la plataforma de mensajería durante el último mes junto con el histórico de la misma.
 - **Actas de reunión** que recogerán los temas tratados, así como los acuerdos o conclusiones a las que se han llegado, en las reuniones celebradas en el marco del proyecto.

Cualquier otro tipo de **informe de gestión** o planificación que se solicite por Correos y Chronoexpres durante la ejecución del proyecto.

5. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del presente expediente, una vez adjudicado, será máximo de **27 MESES Y MEDIO** contados a partir de la fecha que Correos y Chronoexpres determinen y nunca más tarde de 1 mes contado a partir de la fecha de firma del contrato.

La empresa adjudicataria quedará obligada a aceptar, a petición de Correos y Chronoexpres, un máximo de dos prórrogas al contrato por un (1) año cada una en las mismas condiciones técnicas, económicas y restantes previsiones contractuales, cuando así se lo comuniquen tanto Correos como Chronoexpres al adjudicatario con una antelación mínima de tres (3) meses a la fecha de término inicialmente prevista o a la de su prórroga. Asimismo, podrá producirse igualmente una reducción o rescisión del contrato antes de su finalización, con un preaviso por parte de Correos o Chronoexpres de, al menos, 15 días. Esta situación motivará el descuento proporcional.

6. CONTROL DE CALIDAD

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

La calidad del servicio contratado se controlará fundamentalmente a través del seguimiento del grado de cumplimiento del acuerdo de nivel de servicio. Asimismo, Correos o Chronoexpres podrán establecer controles de calidad sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos, en su caso, en el arco de referencia de un plan específico de calidad aplicable al presente proyecto, implementado y desarrollado por Correos o Chronoexpres y que será comunicado a la empresa adjudicataria con la antelación suficiente para su correcta observancia.

7. OTRAS CONDICIONES

7.1. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

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

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

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

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

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

En caso de discrepancia entre lo dispuesto en el presente ANS y en la oferta presentada o cualesquiera documentos aportados por el adjudicatario en el marco de la presente

contratación, prevalecerá lo dispuesto en el ANS, salvo aceptación en contrario, de forma expresa y por escrito, por parte de Correos y Chronoexpres.

Las prestaciones sujetas a ANS son las siguientes:

- Caudal mínimo de envío de mensajes SMS.
- Número máximo de mensajes SMS perdidos.
- Almacenaje de mensajes SMS.
- Tiempo máximo de entrega de SMS.
- Disponibilidad de la plataforma.

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

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

7.1.1. Caudal mínimo de envío de mensajes SMS

Se considera caudal mínimo de envío de SMS al número total de mensajes SMS enviados por segundo. Con base a la definición anterior, Correos y Chronoexpres establecen la siguiente criticidad:

Análisis de impacto			
Código	Indicador de servicio	Valor objetivo	Porcentaje de Cumplimiento Mínimo
1	Número de SMS por segundo	10 SMS / seg.	90 %

Lo cual indica que el sistema contratado deberá cumplir el envío de mensajes cumpliendo el valor objetivo en, al menos, el 90 % de los casos.

Observaciones a estos indicadores:

- El porcentaje de cumplimiento señala el porcentaje del número de mensajes enviados por unidad de tiempo (segundo).

El Grado de cumplimiento se calculará sobre el total de mensajes enviados, de la siguiente forma.

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

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

Para valores intermedios de GC:

$GC = 100 \times PC / PCm$

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

7.1.2. Número máximo de mensajes SMS perdidos

Se consideran mensajes SMS perdidos a los mensajes enviados hacia el sistema que no consigan alcanzar su destinatario. El valor mínimo aceptable para esta prestación será el siguiente:

Análisis de impacto			
Código	Indicador de servicio	Valor objetivo	Porcentaje de Cumplimiento Mínimo
2	Número de SMS perdidos	$\leq 0,05 \%$	90%

Observaciones a estos indicadores:

- El porcentaje de cumplimiento señala el porcentaje del número de mensajes perdidos por cada cien unidades enviadas.
- Este parámetro de servicio se medirá en función de los mensajes enviados a lo largo de un mes.

El Grado de cumplimiento se calculará sobre el total de mensajes enviados, de la siguiente forma.

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

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

Para valores intermedios de GC:

$GC = 100 \times PC / PCm$

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

7.1.3. Almacenaje de mensajes SMS

El tiempo mínimo que deberán almacenarse los mensajes en el sistema se indica a continuación:

Análisis de impacto			
Código	Indicador de servicio	Valor objetivo	Porcentaje de Cumplimiento Mínimo
3	Días para almacenar SMS	>=2 días	90%

Observaciones a estos indicadores:

- Los valores están expresados en periodos naturales.
- Los valores indican el tiempo desde que un mensaje entra en el sistema hasta que es eliminado del mismo.

- El **Grado de cumplimiento** se calculará según la fórmula:

GC = 100, Para porcentaje real (PR) > = Porcentaje de cumplimiento mínimo (PCm)

GC = 0, Para porcentaje real (PR) < ó = n x Porcentaje de cumplimiento mínimo (PCm)

Para valores intermedios:

GC = 100 x (n x PCm – PR) / (n x PCm – PCm)

Donde PCm es el porcentaje de cumplimiento mínimo según la tabla anterior y PR es el porcentaje real.

7.1.4. Tiempo máximo de entrega de SMS

Consistirá en el máximo tiempo permitido para que los SMS sean entregados al receptor. Este tiempo comenzará en el momento en el que el SMS enviado salga desde los sistemas del emisor.

El cálculo de este tiempo máximo se realizará mediante la siguiente fórmula:

Análisis de impacto			
Código	Indicador de servicio	Valor objetivo	Porcentaje de Cumplimiento Mínimo
4	Tiempo máximo de entrega	<=30 segundos	95%

Observaciones a estos indicadores:

- Los valores están expresados en periodos naturales.
- Los valores indican el tiempo desde que un mensaje es enviado por parte del emisor hasta que es entregado al receptor.

- El **Grado de cumplimiento** se calculará según la fórmula:

GC = 100, Para porcentaje real (PR) > = Porcentaje de cumplimiento mínimo (PCm)

GC = 0, Para porcentaje real (PR) < ó = n x Porcentaje de cumplimiento mínimo (PCm)

Para valores intermedios:

GC = 100 x (n x PCm – PR)/ (n x PCm – PCm)

Donde PCm es el porcentaje de cumplimiento mínimo según la tabla anterior y PR es el porcentaje real.

7.1.5. Disponibilidad de la plataforma

Es el porcentaje de tiempo que la plataforma del proveedor se encontrará disponible y totalmente operativa para el tratamiento y envío de mensajes desde las aplicaciones de Correos y Chronoexpres.

El cálculo de la disponibilidad se realizará mediante la siguiente fórmula:

$$D_e = \frac{T_t - T_i}{T_t} \cdot 100$$

Siendo:

D_e = Disponibilidad de la plataforma.

T_t = Tiempo total de monitorización en minutos (365 días al año y 24 horas al día).

T_i = Tiempo en minutos durante el cual el enlace no está operativo.

Análisis de impacto			
Código	Indicador de servicio	Valor objetivo	Porcentaje de Cumplimiento Mínimo
4	Disponibilidad mensual	>90%	90%

Observaciones a estos indicadores:

- Los valores están expresados en periodos naturales.
- Los valores indican el tiempo que la plataforma estará disponible.

- El **Grado de cumplimiento** se calculará según la fórmula:

GC = 100, Para porcentaje real (PR) > = Porcentaje de cumplimiento mínimo (PCm)

GC = 0, Para porcentaje real (PR) < ó = n x Porcentaje de cumplimiento mínimo (PCm)

Para valores intermedios:

GC = 100 x (n x PCm – PR)/ (n x PCm – PCm)

Donde PCm es el porcentaje de cumplimiento mínimo según la tabla anterior y PR es el porcentaje real.

8. PRESUPUESTO

El presupuesto total del expediente se fija en un máximo de **2.951.781 € (dos millones novecientos cincuenta y un mil setecientos ochenta y un euros)**, IVA excluido.

De la cantidad indicada anteriormente, se facturará un máximo de 2.525.588 € (IVA excluido) a Correos y un máximo de los 426.193 € (IVA excluido) a Chronoexpres.

Asimismo, durante la duración del proyecto, y a petición de Correos o Chronoexpres, 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 a Correos y a Chronoexpres para su posterior contratación y facturación de forma separada, el adjudicatario proporcionara el desglose necesario dentro de su oferta en función de los servicios ofrecidos a cada Sociedad.

8.1. VARIANTES O ALTERNATIVAS

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 cualquiera de los aspectos técnicos del presente Pliego.

Una mejora se considerará el ofrecimiento de ANS adicionales a los establecidos, con carácter contractual o meramente informativos, asociados a otros indicadores complementarios de la calidad del servicio prestado.

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

9. FORMA DE PAGO

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

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

10. PLAN DE FACTURACIÓN

10.1. ASPECTOS GENERALES

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

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

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

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

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

Esta fórmula se aplicará sobre la facturación del servicio correspondiente.

Donde:

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

1) Caudal mínimo de envío de mensajes SMS:

<u>Grado de cumplimiento (%)</u>	<u>Importe de corrección (en euros)</u>
100	0
De 80 a 100	3.500
De 60 a 80	10.500
De 40 a 60	17.500
Menos de 40	28.000

Esta corrección se aplicará en función de la variación del caudal de envío de la plataforma contratada.

2) Número máximo de mensajes SMS perdidos.

Grado de cumplimiento (%)	Importe de corrección (en euros)
100	0
De 80 a 100	3.500
De 60 a 80	10.500
De 40 a 60	17.500
Menos de 40	28.000

Esta corrección se aplicará en función del número de mensajes SMS perdidos tanto en el envío como en la recepción de los mismos.

3) Almacenaje de mensajes SMS:

Grado de cumplimiento (%)	Importe de corrección (en euros)
100	0
De 80 a 100	3.500
De 60 a 80	10.500
De 40 a 60	17.500
Menos de 40	28.000

Esta corrección se aplicará en función del número de mensajes SMS almacenados en el sistema y del tiempo que permanezcan en el mismo hasta que sean eliminados.

4) Disponibilidad de la plataforma:

Grado de cumplimiento (%)	Importe de corrección (en euros)
100	0
De 80 a 100	3.500
De 60 a 80	10.500
De 40 a 60	17.500
Menos de 40	28.000

En el supuesto de que el adjudicatario incumpla los parámetros que se establecen a lo largo de esta cláusula, dará lugar a que éste incurra en mora de forma automática y sin que sea precisa intimación por parte de Correos o Chronoexpres. 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 Correos o Chronoexpres 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 Correos o Chronoexpres pueda optar por la resolución del contrato y la reclamación de daños y perjuicios.

10.2. DETALLE DEL PLAN

La facturación del contrato se organizará en torno al siguiente plan, que incluye el siguiente concepto:

- Importe a facturar bajo demanda: se facturará mensualmente. El número y coste se determinará a lo largo de la ejecución del contrato.

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
IMPORTE BAJO DEMANDA	mensual	100% (1)

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

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

11. PERÍODO DE GARANTÍA

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

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

Las empresas licitantes deberán especificar en sus respectivas ofertas el plazo máximo en horas (a contar desde la fecha/hora de comunicación de la incidencia por parte de Correos o Chronoexpres) al que se comprometen para la atención de las incidencias detectadas durante el período de garantía. Asimismo deberán especificar el plazo máximo en horas (a contar desde la fecha/hora de comunicación de la incidencia por parte de Correos o Chronoexpres) al que se comprometen para la resolución de las incidencias detectadas, en las mismas condiciones que durante el período de vigencia del contrato.

12. 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.

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.

Las ofertas se presentarán de acuerdo con lo establecido en los apartados 13 y 14 del Pliego de Condiciones Generales.

Para participar en esta contratación deberá acreditarse la solvencia económica y financiera, junto con la solvencia técnica o profesional atendiendo a lo siguiente:

- Acreditar certificado o similar de la inscripción en el registro de operadores de redes y de servicios de comunicaciones electrónicas de la CMT.
- Acreditar certificación oficial ISO 9001:2008 en el estándar reconocido internacionalmente para los sistemas de gestión de calidad.
- Para acreditar la solvencia de los potenciales licitadores, proveer documentación (preferentemente de las cuentas auditadas del último ejercicio disponible) que certifique una facturación mínima anual de 3 millones de euros en servicios similares a los solicitados en el presente expediente.
- 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 (similar al recogido en este Pliego) 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, y a falta de éste certificado, mediante una declaración del empresario. Se considerará que el licitante acredita su solvencia técnica presentando al menos tres certificados de ejecución exitosa de proyectos con un importe declarado al menos de tres millones de euros (3.000.000 €). En el caso de no haber finalizado el proyecto, la certificación hará referencia a la parte ejecutada.

Se deberán aportar, obligatoriamente, dos ejemplares en papel y dos en CD de la documentación técnica, dicha documentación técnica deberá ir acompañada de una relación de los documentos que se adjuntan al efecto de poder ser verificados (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:

12.1. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

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

- Denominación social
- Persona de contacto (nombre y apellidos)
- Dirección, Tfno. Fax. e-mail

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

1. Características generales

- Identificación de la oferta (media página).
- Objeto del proyecto y plazo de ejecución (media página).
- Acatamiento a las condiciones y cláusulas del pliego (media página)
- Datos de empresa, referidos a los últimos 3 años (cinco páginas), incluyendo:
 - Facturación
 - Puntos de presencia en España y número de **empleados de perfil técnico** en cada uno.
 - Disponibilidad de grupos expertos, con indicación de la ubicación de los mismos, número de técnicos y relación de los clientes atendidos a través de dichos grupos.
 - Acuerdos con socios tecnológicos (relacionados con la presente licitación).

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

- 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).

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

2. Características del servicio

- Compromiso de *cumplimiento de los objetivos del proyecto*, incluyendo las tareas previstas en el apartado de Prestaciones a Realizar (dos páginas).
- Descripción detallada de la solución técnica propuesta incluyendo los recursos hardware y software necesarios (veinte páginas).
- Compromiso de flexibilidad: los licitantes deberán especificar en sus respectivas ofertas la solución de **flexibilidad** que cada uno aporte referente al alcance del proyecto, al equipo, al lugar de trabajo, la plataforma o los procedimientos, para facilitar el ajuste en todo momento a las necesidades de Correos (dos páginas).
- ANS ofrecido. Se incluirá una tabla resumen, con los indicadores establecidos en el pliego, reflejando en columnas diferentes el valor mínimo solicitado y el valor ofertado. Para estos indicadores se deberá respetar la estructura de indicadores descrita en las cláusulas de ANS. En caso de ofrecer indicadores adicionales se añadirán a la tabla, mencionando esta característica.

3. Otros datos técnicos

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

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

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

Anexos

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

12.2. DOCUMENTACIÓN ECONÓMICA

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

- en función del número de SMS enviados mensualmente:
 - Hasta 50.000 SMS
 - De 50.001 a 100.000 SMS
 - De 100.001 a 500.000 SMS

- De 500.001 a 1.000.000 SMS
- De 1.000.001 a 1.500.000 SMS
- De 1.500.001 a 2.000.000 SMS
- Más de 2.000.000 SMS

Únicamente se facturará por el precio del SMS en función del total de mensajes enviados, según el tramo que corresponda dentro de los anteriormente indicados.

- en función del número de MMS enviados mensualmente:
 - Hasta 1.250 MMS
 - De 1.251 a 2.500 MMS
 - De 2.501 a 5.000 MMS
 - De 5.001 a 7.500 MMS
 - De 7.501 a 10.000 MMS
 - Más de 10.000 MMS

Únicamente se facturará por el precio del MMS en función del total de mensajes enviados, según el tramo que corresponda dentro de los anteriormente indicados.

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

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

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

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

13. VALORACIÓN DE OFERTAS

Las ofertas serán valoradas con arreglo a las siguientes pautas:

13.1. 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.

13.2. PUNTUACION:

13.2.1 PUNTUACIÓN TÉCNICA (1ª FASE)

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

Criterio	Rango de puntuación
1. Solución técnica, tecnología e infraestructura del sistema	0 a 15
2. Características del ANS comprometido	0 a 15
Puntuación técnica (1ª fase)	0 a 30

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

En relación con el criterio técnico referente a “Solución técnica, tecnología e infraestructura del sistema”, se valorarán principalmente los aspectos siguientes: caudal contratado en el envío, mensajería por prioridades, remitente alfanumérico, documentación técnica, documentación de gestión, etc.

En relación con el criterio técnico referente a la “Características del ANS comprometido”, se valorarán principalmente los siguientes aspectos: mejoras en los valores de los ANS mínimos a cumplir, propuestas de nuevos ANS, etc.

13.2.2 PUNTUACIÓN ECONÓMICA (2ª FASE)

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

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

Donde

PS_n = Puntuación Segunda Fase Oferta “n”

PS máx = Máxima Puntuación Económica posible = 70

PL = Presupuesto de licitación

P_{On} = Presupuesto oferta “n”

P_{Se} = Presupuesto oferta más económica

14. BAJAS DE LICITACION

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

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

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

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

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

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

15. SUBCONTRATACIÓN

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

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

16. DIRECCIÓN TÉCNICA DEL PROYECTO

La Dirección de Tecnología, Sistemas e Innovación 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 Correos y Chronoexpres, debiendo facilitar al Director Técnico de Correos el reporte de actividad que éste requiera en cada momento sobre el avance de los trabajos, cumplimiento de hitos, justificación de posibles retrasos, horas incurridas, cumplimiento del nivel de servicio estipulado y cualquier otra información que se solicite y en la forma en que se solicite.

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

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

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

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

Los productos y servicios descritos en este Pliego se entenderán recibidos de conformidad por Correos o Chronoexpres una vez haya transcurrido un periodo de un mes de funcionamiento real pleno y satisfactorio de los mismos, sin requerimientos u observaciones realizados, por cualquier medio, por parte de Correos o Chronoexpres 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).

17. PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL

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

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

Junto con los ejecutables, deberán entregarse todos los programas fuente, que quedarán como propiedad de Correos o Chronoexpres, correspondiendo a Correos y Chronoexpres todos los derechos de explotación y en especial los de Reproducción, Distribución, Comunicación Pública y Transformación (lo cual comprende su traducción, adaptación y cualquier otra modificación en la forma de la aplicación de la que se derive otra diferente), sin que ello genere ningún derecho para el suministrador de estos programas. El adjudicatario se compromete a colaborar en todo lo necesario para la inscripción a favor de

Correos y Chronoexpres, llegado el caso, de los derechos de explotación de propiedad intelectual que puedan existir y a no impedir, ni en ningún caso dificultar, dicha inscripción.

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

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

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

Las empresas adjudicatarias no podrán hacer uso del nombre, logotipo o cualquier signo distintivo o material que le haya facilitado Correos o Chronoexpres 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.

18. 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 Correos o Chronoexpres le autoricen por escrito y a usar dicha información a los exclusivos fines de la ejecución del contrato.

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

1. El acceso del adjudicatario a los datos del fichero para la prestación de servicios pactado en el contrato no tendrá la consideración legal de comunicación o cesión de datos a los efectos previstos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, sino de acceso por cuenta de tercero según lo previsto en el artículo 12 de la citada Ley Orgánica.
2. Los datos del fichero serán propiedad exclusiva de Correos o Chronoexpres, extendiéndose esta titularidad a cuantas elaboraciones realice el adjudicatario con ocasión del cumplimiento del contrato.
3. A los efectos de la prestación de servicios por parte del adjudicatario a Correos o Chronoexpres, el primero tendrá la condición de encargado del tratamiento y se sujetará al deber de confidencialidad y seguridad de los datos personales a los que

tenga acceso conforme a lo previsto en la normativa que resulte aplicable, obligándose específicamente a lo siguiente:

- a. A utilizar y aplicar los datos personales a los exclusivos fines del cumplimiento del objeto del contrato.
- b. A adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias establecidas en el artículo 9 de la Ley Orgánica 15/1999 y en las normas reglamentarias que la desarrollen, que garanticen la seguridad de los datos personales y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos objeto de tratamiento y los riesgos a que los mismos estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural. En todo caso se obliga a aplicar las medidas de seguridad del nivel que correspondan en función de los datos a tratar de conformidad con lo previsto en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- c. A mantener la más absoluta confidencialidad sobre los datos personales a los que tenga acceso para la prestación de servicios así como sobre los que resulten de su tratamiento cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido.
- d. A no comunicar o ceder los datos del fichero a otra persona, ni siquiera para su conservación, debiendo destruir los datos personales a los que haya tenido acceso, así como los resultados derivados de su tratamiento, al igual que cualquier soporte o documentos en los que conste algún dato de carácter personal objeto de tratamiento, salvo que Correos o Chronoexpres requieran que le sean devueltos.
- e. A guardar secreto profesional de todos los datos de carácter personal que conozca o a los que tenga acceso en ejecución del contrato. Igualmente se obliga a custodiar e impedir el acceso a los datos de carácter personal a cualquier tercero ajeno. Las anteriores obligaciones se extienden a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del adjudicatario.
- f. A comunicar y hacer cumplir a sus empleados las obligaciones establecidas en los apartados anteriores y, en particular, las relativas al deber de secreto y medidas de seguridad.

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

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

El adjudicatario vendrá obligado a exonerar a Correos o Chronoexpres de cualquier tipo de responsabilidad frente a terceros, por reclamaciones de cualquier índole que tengan origen en el incumplimiento de las obligaciones de protección de datos de carácter personal que le incumben en su condición de encargado del tratamiento y responderá frente a Correos o

SERVICIO AVANZADO DE MENSAJERÍA DE NEGOCIO

Chronoexpres del resultado de dichas acciones. También vendrá obligado a prestar su plena ayuda en el ejercicio de las acciones que correspondan a Correos o Chronoexpres.

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

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

19. OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

Con objeto de dar adecuado cumplimiento al artículo 24 de la ley 31/199, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, al R. D. 171/2004, de 30 de enero, 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.

Madrid, 18 de Junio de 2013

EL SUBDIRECTOR DE EXPLOTACION DE CORREOS

Fdo.: Javier Menéndez Frías

EL SUBDIRECTOR DE TECNOLOGÍA Y PROYECTOS DE
CHRONOEXPRES

Fdo.: Enrique Ramírez Palacín

VºBº:

EL DIRECTOR DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS

Fdo.: Jaime Sanz García

ANEXO 1 – TABLA DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

ANEXO 2 – CUESTIONARIO DE PERSONAL

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

Datos comunes

Identificación oferta:	
Empresa licitante:	

Categoría ofertada:	
Dependencia Organizativa:	

Perfil:	
Empresa de pertenencia:	

Datos dependientes de los criterios de adjudicación

Antigüedad en empresa, antigüedad en categoría.

Empresa	Categoría	F-alta	F-baja	Meses	Actividad

Formación en tecnologías de la información

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

Titulación académica

Título académico	Centro	Años	F-exped.	TIC

Años: Duración oficial

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

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

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

Experiencia en entorno tecnológico

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

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

Experiencia en el entorno funcional

Clave	Categoría	Meses	Descripción de funciones realizadas
P1			
P2			
P3			
P4			

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

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