

CORREOS

**DIRECCIÓN COMERCIAL Y MARKETING
SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE
ATENCIÓN
TELEFÓNICA A CLIENTES Y USUARIOS DE
CORREOS**

(DOS LOTES)

Madrid, 8 de julio de 2013

INDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO

2. LOTE 1: CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE ATENDIDO POR AGENTE FÍSICO.

2.1. CARACTERISTICAS TÉCNICAS

2.2. OTROS SERVICIOS

2.3. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS:

2.3.1. REQUISITOS DE COMUNICACIONES

2.3.2. REQUISITOS DE CTI

2.3.3. REQUISITOS DE INFORMES

2.4. HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

2.5. INFRAESTRUCTURA NECESARIA

2.6. OBLIGACIONES EN MATERIA DE PERSONAL

3. LOTE 2: CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE ATENDIDO DE FORMA AUTOMATIZADA.

3.1. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

3.1.1. INTRODUCCIÓN (SERVICIOS A PRESTAR MEDIANTE IVR)

**3.1.2. AUTOMATIZACIÓN DE LLAMADAS MEDIANTE IVR – DETALLE DE LOS
SUBSERVICIOS AUTOMATIZABLES**

3.2. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

3.2.1. REQUISITOS PLATAFORMA IVR

3.2.2. REQUISITOS DE INFORMES

3.2.3. REQUISITOS DE GRABACIÓN

3.3. HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

3.4. DIRECTOR DEL PROYECTO

4. CLAUSULAS COMUNES A AMBOS LOTES

- 4.1. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS
- 4.2. PLAZO DE EJECUCIÓN
- 4.3. MODELO DE IMPLANTACIÓN, TRANSICIÓN Y RETORNO DEL SERVICIO
- 4.4. CONTROL DE CALIDAD
- 4.5. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)
- 4.6. PRESUPUESTO
- 4.7. FORMA DE PAGO
- 4.8. PLAN DE FACTURACIÓN
- 4.9. SOLICITUDES DE PARTICIPACIÓN Y PRESENTACIÓN DE OFERTAS
- 4.10. VALORACIÓN DE OFERTAS
- 4.11. BAJAS DE LICITACIÓN
- 4.12. SUBCONTRATACIÓN
- 4.13. PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL
- 4.14. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
- 4.15. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

ANEXO 1

ANEXO II

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES Y USUARIOS DE CORREOS**1. OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del presente pliego es la contratación de un Centro de Atención al Cliente, en adelante CAC, a través de la atención de diversas líneas telefónicas a las cuales los clientes de Correos se dirigen con el fin obtener información o realizar diferentes gestiones sobre servicios postales.

Dicho servicio consta de dos lotes:

- Lote 1: Centro de Atención al Cliente atendido por agente físico
- Lote 2: Centro de Atención al Cliente atendido de forma automatizada.

Los licitadores podrán presentar oferta a uno o a los dos lotes

2. LOTE 1: CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE ATENDIDO POR AGENTE FÍSICO.**2.1. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS A PRESTAR**

Servicios incluidos en este lote:

- Atención personalizada de las siguientes llamadas realizadas por clientes de Correos en el 902 197 197 que sean transferidas desde el adjudicatario del Lote 2:
 - Clientes que no hayan elegido ser atendidos por respuesta por reconocimiento de voz (Interactive Voice Response), en adelante IVR contemplada en el lote 2.
 - Llamadas que no hayan podido progresar correctamente por cada una de las atenciones automatizadas contempladas en el lote 2.

Las tipologías de llamadas son diversas, a manera de orientación se señalan las siguientes:

- Llamadas de solicitud de información sobre los diferentes productos y servicios que ofrece Correos a sus clientes y usuarios, códigos postales, ubicación de Oficinas Postales, etc.
 - Llamadas que solicitan la realización a través del teléfono diferentes gestiones: imposición de un telegrama, tramitación de una queja ó tramitación de una reclamación, etc.
 - Llamadas de solicitud de información sobre productos filatélicos y realización de gestiones solicitadas por abonados a estos productos.
 - Llamadas que solicitan tramitar una queja o reclamación.
 - Otras llamadas específicas según realización de campañas: comerciales, elecciones, etc.
- Atención personalizada de las llamadas realizadas por clientes de Correos en el 902 362 159 que sean transferidas por el adjudicatario del lote 2, que versan sobre la atención en un primer nivel de las llamadas sobre el Servicio de Notificaciones Electrónicas y Dirección Electrónica Habilitada. (el segundo nivel de atención de estas llamadas se atenderá con recursos internos de Correos)
Si algunos de los servicios ofrecidos a través de este número de teléfono fuera susceptible de ser atendidos de forma automatizada en un futuro, mediante tecnología IVR, esta atención automatizada la realizaría el adjudicatario del lote 2.
 - Atención personalizada de las llamadas realizadas por clientes preferentes de Correos en el 900 400 004 que sean transferidas por el adjudicatario del lote 2.

Todas las llamadas deberán ser atendidas a solicitud del cliente en cualquiera de los cinco idiomas cooficiales: castellano, catalán, gallego, euskera y valenciano y en inglés. El porcentaje de las llamadas por idiomas cooficiales es el siguiente: un 15% en catalán, un 1% en euskera/valenciano/gallego/inglés y el resto en castellano.

La empresa adjudicataria se compromete a atender cualquier servicio de atención multicanal tanto de entrada como de salida que se necesite dentro de la solución CTI (Computer Telephony Integration): Voz, Email, Fax, SMS, Web, correo postal o cualquier otra vía que surgiese adicional.

Las herramientas de Correos que se utilizan para la gestión de estas llamadas son las siguientes, pudiendo incorporarse otras a lo largo de la duración del contrato:

- SIEBEL, SAP.
- Remedy, herramienta de soporte de las incidencias técnicas de notificaciones electrónicas y de atención a clientes preferentes
- Intranet de Correos
- Web de Correos
- Herramientas para el seguimiento y localización de envíos.
- Protocolos proporcionados por Correos para la atención e información de las llamadas.

Correos facilitará las licencias de SIEBEL Y SAP necesarias y suministrará el software que soporta los datos sobre Códigos Postales, Tarifas, Productos, Oficinas, Horarios, etc.

La empresa adjudicataria proporcionará el equipamiento necesario (equipos informáticos, distribuidor de llamadas, tarifador, fax, impresoras, conexión a Internet, terminal telefónico, mobiliario, etc.), para atender las llamadas que se produzcan.

Para la prestación de los servicios objeto del presente contrato, el adjudicatario deberá ofrecer un servicio integral que permita dar respuesta en todo momento, con los niveles de calidad requeridos y dentro de los plazos exigidos, a las necesidades de Correos.

En el anexo I a este pliego de condiciones se ofrece a los licitadores información orientativa del número de llamadas por franjas horarias, días de la semana, meses y asimismo, se ofrece información orientativa del Tiempo Medio de Operación, en adelante (TMO)

2.2. OTROS SERVICIOS

- **Servicio Postventa**

Además de los servicios descritos en el punto 2.1, se deberá de proveer a Correos de 7 líneas de teléfono con numeración de cada una de las zonas de Correos más una numeración para el Centro Directivo. Los costes de estas numeraciones los deberá de asumir el adjudicatario, así como las posibles ampliaciones futuras que pudiera solicitar Correos para dar este servicio.

Correos proporcionará al adjudicatario un flujograma detallado del prompting para cada una de las numeraciones proporcionadas para que se desvíen las llamadas a través de la interconexión de las centrales, y puedan ser atendidas las llamadas por el personal de Correos en cada zona. Correos podrá solicitar el cambio de programación sin coste.

Una vez Correos decida las provincias desde donde se va a prestar el servicio de Postventa, se informará al adjudicatario.

A la finalización del pliego, al adjudicatario deberá de realizar la portabilidad de las numeraciones al adjudicatario del siguiente expediente o a Correos.

2.3. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS:

A continuación se detallan los requerimientos técnicos mínimos necesarios para la prestación del servicio:

2.3.1. REQUISITOS DE COMUNICACIONES

Actualmente Correos dispone de una red privada virtual, en adelante VPN IP de Empresas Colaboradoras empleada para el acceso, de clientes y empresas colaboradoras, a la red de

Correos en alta disponibilidad contra sus dos Centros de Procesos de Datos, en adelante CPDs.

Correos proporcionará los circuitos necesarios desde la/s sede/s donde se preste el servicio de CAC a través de dicha VPN IP.

Correos proporcionará la electrónica de red WAN (Redes de Área Amplia) necesaria para dicha interconexión únicamente, de manera que el equipamiento LAN (Red de Área Local) necesario para la conectividad de los equipos finales (ordenadores, impresoras, teléfonos, etc.), deberá correr a cargo del adjudicatario.

Correos realizará la monitorización y administración tanto de la electrónica de red WAN facilitada como de los circuitos aprovisionados. El resto de equipamiento necesario y/o utilizado en la/s sede/s desde donde se preste el servicio de CAC, deberá ser monitorizado y administrado por el adjudicatario del presente pliego.

Las configuraciones necesarias, para la prestación de este servicio en todo el equipamiento de comunicaciones, deberán ser puestas en común entre Correos y el adjudicatario para una correcta puesta en marcha del servicio.

Para la prestación de este servicio Correos aprovisionará un circuito en cada CPD de Correos contra las sedes del adjudicatario, el servicio se prestara en uno de los centros o en los dos a elección del adjudicatario para dar un mejor servicio a los clientes y usuarios de Correos. Sobre cada circuito aprovisionado se fijaran dos tipos de calidad de servicio:

Calidad tipo 1

Tráfico prioritario. Tratamiento de cola de baja latencia. Esta clase está orientada para el tráfico donde el retardo es un aspecto crítico y no presenta ráfagas relevantes. En este

sentido, se utilizará esta calidad de servicio para el tráfico de voz sobre IP, en adelante VoIP necesario para la prestación de este servicio.

Tendrá una garantía de caudal para la prestación del servicio.

Calidad tipo 2

Pensado para tratamiento de tráfico menos sensible a latencias. Este tipo de tráfico se utilizará para el tráfico de datos necesario para la prestación de este servicio.

Tendrá una garantía de caudal para la prestación del servicio.

Los dispositivos de comunicaciones que utilice el adjudicatario de este servicio deberán permitir el marcado/etiquetado de estos dos tipos de tráfico.

a) Requisitos de voz

En la actualidad Correos dispone de una solución de telefonía fija a través de una red interna de centralitas que se conectan a través de tecnología IP. La interconexión con el actual adjudicatario se realiza a través de dos circuitos QSIG.

Al estar conectadas todas las centralitas entre sí a través de la red de comunicaciones de Correos, las llamadas entre extensiones de los diferentes nodos se enrutan a través de esta misma red en modo trunking IP sin coste para Correos. En este sentido, las llamadas dirigidas a los centros de Correos desde la plataforma donde se preste el servicio, las deberá encaminar el adjudicatario a través de los circuitos de interconexión con Correos, siendo a coste cero este tipo de llamadas. Las llamadas realizadas desde la plataforma desde donde se preste el servicio a la red pública correrán a cargo del adjudicatario del servicio.

Los sistemas de voz tendrán que disponer de las interfaces necesarias para la conexión de los enlaces (analógicos o digitales) necesarios. En concreto, en caso de que se instalen líneas analógicas de emergencia para cubrir caídas de los enlaces primarios o de la centralita, el adjudicatario garantizará los equipos y procedimientos necesarios para continuar dando el servicio en la nueva situación, el adjudicatario asumirá los costes de instalación, mantenimiento mensual y ampliaciones futuras.

El adjudicatario facilitará los recursos y colaboración necesarios con el fin de que el proveedor de los servicios de voz de numeración especial de Correos pueda hacer las instalaciones necesarias de infraestructura.

Así mismo, en caso de que la solución de VoIP proporcionada por Correos a través de la VPN IP de Correos no pueda realizarse por limitaciones en la infraestructura de voz del adjudicatario o incompatibilidad con la infraestructura de voz de Correos, el adjudicatario tendrá que asumir los costes de instalación, mantenimiento mensual y ampliaciones necesarias futuras para proporcionar los enlaces punto a punto a 2Mbps estructurados, dos circuitos al menos, para conectarse a las centralitas de voz de Correos. En el momento de la adjudicación se informará de los centros elegidos para la interconexión en el caso de que no se pueda realizar a través de IP. Si la solución fuera de VoIP, la de centros sería los CPD. Los sistemas de voz tendrán que poder gestionar diferentes colas de llamadas en función del número receptor de la llamada, de acuerdo con los requerimientos del Distribuidor Automático de llamadas, en adelante ACD.

El sistema de voz deberá cumplir, al menos, los siguientes requerimientos de PABX/ACD:

El adjudicatario deberá disponer para la ejecución de objeto de este contrato, de una PABX/ACD que cumpla con los siguientes requerimientos mínimos:

- El ACD propiedad del proveedor debe tener tecnología VoIP o equivalente.

- Fiabilidad del ACD, el ACD tiene que disponer de una fiabilidad superior al 99,99% de disponibilidad del servicio.
- El ACD tiene que ser escalable para poder crecer en función de las necesidades.
- Tiene que soportar un número ilimitado de supervisores.
- Tiene que permitir la asignación de agentes a grupos de trabajo.
- La administración de llamadas tiene que poder ser gestionada con tres algoritmos de routing: circular, lineal, y de agente a la espera más larga.
- Tiene que proporcionar una supervisión discreta de la actividad de los agentes para garantizar la calidad y seguimiento de la actividad del servicio.
- Tiene que permitir la generación de informes detallados con los paquetes de Informes de Llamadas NBX y de Generación de Informes Detallados de Llamadas NBX (CDR), para las estadísticas de rendimiento de agentes.

El sistema de control del ACD deberá tener un sistema de acceso remoto desde Correos y permitirá acceder a las grabaciones telefónicas desde Correos.

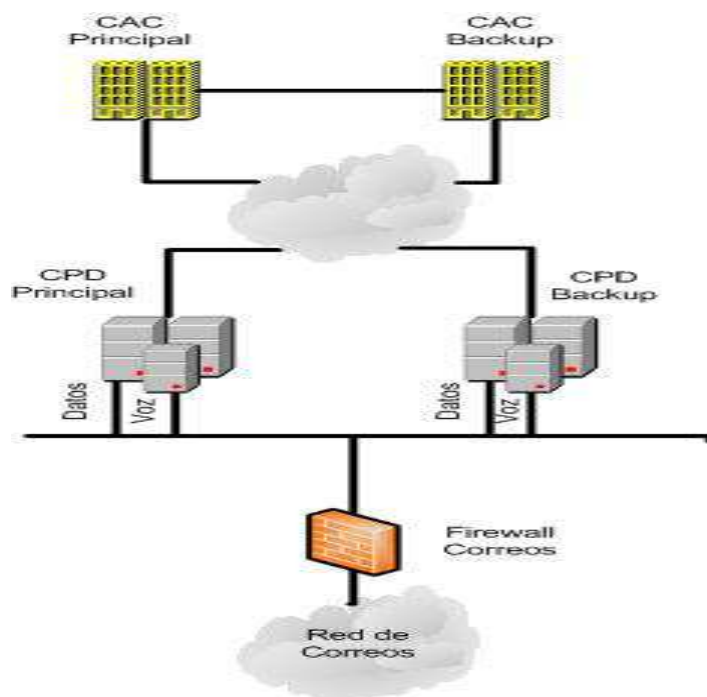
b) Requisitos de datos

El adjudicatario se conectará a los sistemas corporativos de Correos mediante los circuitos aprovisionados por Correos, de las que Correos será el titular a todos los efectos y correrá con los gastos de la constitución y mantenimiento. La conexión a Correos consiste en una solución que permite el acceso dedicado, permanente y bidireccional a los servicios y aplicativos de Correos.

Para una mayor seguridad del servicio se deberá de disponer de dos centros para la conexión de ambos contra los CPDs de Correos, será de su responsabilidad la conexión segura entre los centros propios para que estos puedan acceder a los sistemas de Correos mediante las líneas anteriormente citadas.

Asimismo, el adjudicatario proporcionará espacio físico en sus centros de datos o comunicaciones para la instalación de los equipos de comunicaciones WAN que proporcionarán Correos para la conectividad, y al menos 2 conexiones Ethernet 10/100/1000Mbps en eléctrico para la conexión con la infraestructura de red del adjudicatario.

En el siguiente esquema se puede ver el diagrama de conexiones a realizar.



2.3.2. REQUISITOS DE CTI

El CTI deberá poder ser accesible mediante tecnología IP a través de plataformas externas si el servicio así lo requiriere. Los teleoperadores estarán conectados a través de su red LAN.

La solución CTI tiene que ser capaz de gestionar diferentes canales de entrada de los contactos con los usuarios de forma unificada y sencilla como la gestión de las llamadas,

siendo estos Voz, Email, Fax, SMS, Web, correo postal o cualquier otra vía que surgiese adicional.

La oferta tiene que detallar la capacidad de red necesaria, así como la latencia, y cualquier otro requisito necesario para la instalación de la solución en Data Center que no estén en las mismas instalaciones de la Plataforma

Tiene que tener una fiabilidad del 99,9% de disponibilidad, así como garantizar a través de redundancia el correcto funcionamiento del servicio cuando se tenga que instalar nuevas versiones o parches.

El CTI, tiene que ser capaz de soportar la gestión de más de una plataforma. La solución tiene que ser escalable. Sin embargo, la localización no tiene que ser una limitación de la solución, pudiendo ocurrir que Correos decida en un futuro extender la solución a cualquier otra ubicación.

El CTI ha de ser capaz de integrarse con sistemas CRM (Comercial) o ERP (Finanzas, Operaciones, RRHH...). Ha de tratarse de una plataforma abierta basada en estándares.

Las ofertas detallarán las funcionalidades propias de un CTI de última generación, como son el enrutamiento inteligente, el call back de llamadas, la gestión de skills o la gestión de priorización en las llamadas según el usuario.

Además de las funcionalidades estándares, las ofertas incluirán la propuesta detallada que dé cumplimiento de los campos y funcionalidades que se detallan a continuación:

- Tipificación de los contactos
- Canal de entrada
- Estado del contacto
- Fecha de apertura completa
- Fecha de cierre completa
- Agente Creador.

- Procedimiento de actuación automatizado por tipificación

2.3.3 REQUISITOS DE INFORMES

Se requiere un sistema de reporting avanzado y configurable tipo Business Intelligence, que la extracción de informes que reflejen toda la actividad del servicio.

El sistema de reporting se tiene que poder integrar con información de otros sistemas (CTI, ACD,...). Se pretende tener también un reporting unificado de las gestiones realizadas por los diferentes canales (correo electrónico, voz, web, fax y otros) de acceso al servicio

La aplicación tiene que tener la posibilidad de crear un cuadro de mandos, integrando datos de las diferentes tecnologías.

El sistema de estadísticas ha de tener las siguientes características:

- Administración proactiva de la actividad del contact center.
- Obtener una vista de 360 grados de la actividad del cliente
- Los informes estándares suministrados tendrán que ofrecer reports detallados homogéneos para una plataforma distribuida, múltiples sedes y múltiples ACDs en su caso y diferentes canales de comunicaciones.
- Fácil acceso, generación y parametrización de reports: mediante un cliente de reports integrados en un front amigable (Crystal Reports, Excell).
- La interfaz de administración debe posibilitar una configuración y monitorización dinámica, rápida y simplificada.
- La seguridad para acceder al Sistema de Estadísticas del servicio debe estar garantizada mediante eficientes técnicas de encriptación.

Toda la información susceptible de ser explotada deberá ser accesible por parte de Correos desde un cubo de procesamiento OLAP.

El adjudicatario guardará todos los datos estadísticos relativos al servicio de Correos durante la duración del contrato.

2.4. HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El horario de atención es de lunes a viernes de 08,00 a 21,00 horas y los sábados de 09,00 a 13,00 horas.

Las festividades locales no se consideran días festivos y el servicio durante estos días se prestará en el horario contemplado en el párrafo anterior.

2.5. INFRAESTRUCTURA NECESARIA

El adjudicatario podrá proponer una plataforma para la ubicación del Centro de Atención al Cliente o varias, justificando la propuesta; en cualquier caso la ubicación que aporte tendrá capacidad suficiente para todas las posiciones de trabajo de los teleoperadores propuestos para la ejecución del servicio.

Los licitadores deberán describir la ubicación y características físicas de la plataforma o plataformas, así como la distribución de los puestos de los operadores y supervisores.

Los locales en los cuales se ubicará la plataforma, serán aportados por el adjudicatario, así como el resto de mobiliarios y enseres necesarios para la prestación del servicio y todos los gastos corrientes y de mantenimiento de los mismos.

En dicha plataforma, Correos dispondrá de un puesto operativo para personal de Correos, con todo el equipamiento necesario que le permita acceder a las mismas aplicaciones que un teleoperador o coordinador.

Si se produjera un cambio de ubicación de la plataforma inicialmente propuesta, deberá siempre ser autorizado previamente por Correos.

2.6. OBLIGACIONES EN MATERIA DE PERSONAL

Además de las obligaciones en materia de personal contenidas en el Pliego de Condiciones Generales, se requiere en esta materia lo siguiente:

Los licitadores deberán presentar en su oferta la propuesta de organización del servicio: número de teleoperadores, nº de supervisores, responsable técnico, técnico de formación y calidad, etc que justifiquen el cumplimiento de los niveles de servicio exigidos en este pliego o aquellos que en su caso presente el adjudicatario como mejoras. Además incluirán una propuesta del Plan de Formación que será validado por Correos una vez adjudicado el contrato. Este plan será flexible en función de la evolución de las necesidades de atención.

Los licitadores incluirán en la propuesta de organización del servicio el currículum vitae del Director de Proyecto, con experiencia en tareas de dirección y coordinación global del servicio. Sus funciones serán asumir y poner en práctica las instrucciones de Correos referentes al servicio, garantizar el buen funcionamiento y actuar como interlocutor de la empresa con el responsable del servicio en Correos.

El dimensionamiento de las necesidades de personal se realizará en función del número de llamadas y el tiempo medio de operación que como orientación se detallan en el anexo I de este Pliego. No obstante, el adjudicatario deberá adecuar la plantilla según variaciones en el servicio, previa solicitud de Correos o a propuesta del adjudicatario y previa aceptación de Correos.

En el caso de que se produjeran quejas de los usuarios sobre la atención recibida por alguno de los teleoperadores o habiéndose demostrado repetidos errores en el servicio dado por alguno de ellos, Correos podrá solicitar la sustitución del mismo. La empresa

adjudicataria estará obligada a realizar el cambio en el plazo máximo de quince días hábiles.

El adjudicatario, pondrá inmediatamente en conocimiento de Correos cuantos conflictos laborales, de tipo individual o colectivo, pudieran incidir en la prestación del servicio; en especial, deberá comunicar las convocatorias de huelgas que puedan afectar al servicio, el mismo día en que les sean notificadas.

Al comienzo de la ejecución del contrato, el adjudicatario proporcionará la relación de todos los empleados asignados al servicio.

Si la empresa adjudicataria realizara alguna modificación en la composición del personal destinado al servicio contratado, deberá comunicarlo previamente a Correos por escrito con una antelación de quince días hábiles. Correos una vez estudiado los motivos, dará su aprobación o denegación también por escrito.

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

- Conocimiento de la oferta de productos y servicios de Correos.
- Conocimiento y amplia experiencia en el uso de ordenadores y herramientas informáticas (conocimientos de Ofimática y de Internet).
- Agilidad mental, rapidez y experiencia en la solución de problemas y toma de decisiones.
- Experiencia en atención telefónica, fluidez verbal y voz agradable.
- Orientación al cliente
- Orientación a resultados

Será obligación del adjudicatario, mantener la capacitación del personal dedicado al servicio a través de una formación continuada. Las horas necesarias de formación serán a cargo del adjudicatario y de las mismas será informado Correos previamente a su

realización. Las horas de formación no justificarán el incumplimiento de los niveles de servicio requeridos.

Con el fin de la realización de la grabación de las llamadas del servicio con objetivos de información y de la valoración de la calidad de servicio contemplada en el Lote 2, epígrafe 3.2.3 de este Pliego, todos los operadores deberán ser informados y aceptar la grabación y audición de sus contestaciones a las llamadas recibidas.

Además, el adjudicatario deberá contratar los servicios de una empresa auditora externa. Dicha empresa auditora emitirá un informe mensual en el que figuren los datos siguientes: nº de llamadas recibidas, nº de llamadas atendidas, nº llamadas abandonadas, nº llamadas desconectadas, tiempos de espera en la atención de la llamada, tiempo medio de duración de la llamada o cualquier otro dato similar a petición de Correos. Dicho informe será firmado por dicha empresa auditora para serle remitido mensualmente a Correos.

3. LOTE 2: CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE ATENDIDO DE FORMA AUTOMATIZADA.

3.1. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

3.1.1. INTRODUCCIÓN (SERVICIOS A PRESTAR MEDIANTE IVR)

La empresa adjudicataria realizará la programación del prompting de cada uno de las líneas telefónicas y atenderá de forma automática (mediante tecnología IVR) aquellos servicios que son o sean en el futuro susceptible de automatización en los diferentes idiomas cooficiales, y de realizar la transferencia de llamadas al adjudicatario del lote 1. **La contratación de las líneas de teléfono de Correos 900 y 902, no son objeto de este expediente.**

Al ser el inicio de la llamada uno de los servicios automatizables será el adjudicatario de este lote quien se haga cargo de gestionar la totalidad de las llamadas y establecer los mecanismos de adjudicación de llamada según tipología automatizable o no, entregando cuando corresponda la llamada al adjudicatario del lote 1 o a los agentes internos.

A continuación se detallan los servicios a los que se deberá de prestar el servicio IVR

- **902 197 197**, a continuación se detallan el resto de subservicios no descritos en el Lote 1 y que son objetos de este Lote , sin perjuicio de poder ser ampliados en el futuro:
 - Información sobre códigos postales (automatizable)
 - Información sobre la oficina postal más próxima (automatizable)
 - Información sobre horarios y teléfonos de oficinas postales (automatizable)
 - Información sobre el estado de un envío realizado (automatizable)
 - Información sobre apartado postal electrónico (no automatizable)
 - Telegramas por teléfono (no automatizable)
 - Filatelia (no automatizable)
 - Reclamaciones (no automatizable)
 - Otras informaciones (no automatizable)

- **902 362 159**, en la actualidad únicamente se ofrece al cliente el servicio de saludo a través de una locución. En un futuro, Correos podrá decidir la automatización de subservicios. En este supuesto, la atención de este servicio será realizada en las mismas condiciones técnicas y económicas que las contempladas en este Pliego de Condiciones.

- **900 400 004**, dispondrá de una locución donde se pide la identificación del cliente para posteriormente la llamada ser transferida al operador.

Tanto los servicios automatizables como los que no lo sean, deberán poder ser grabados en su totalidad desde el inicio de la llamadas (acceso al IVR), o desde el momento del descuelgue de la llamada por parte del call center; según lo estime oportuno Correos para cada servicio y/o subservicio.

La clausura de todas las llamadas se realizará con un ofrecimiento al cliente para valorar la atención recibida, que podrá ser a través de IVR.

3.1.2. AUTOMATIZACIÓN DE LLAMADAS MEDIANTE IVR - DETALLE DE LOS SUBSERVICIOS AUTOMATIZABLES

Inicio de llamada en el 902 197 197: Bienvenida, condiciones legales y distribución de llamadas a los restantes subservicios

Al recibir la llamada, el sistema IVR debe generar un identificador único para cada llamada y asociarlo a la misma, de tal forma que en el caso de que se tenga que transferir la llamada al call center y dependiendo de donde se quede el usuario, se transfiera la llamada según indicaciones de Correos, a los agentes del adjudicatario del lote 1.

Correos proporcionará al adjudicatario un flujograma detallado con el diálogo que ha de implementarse. A modo de resumen, la automatización del inicio de la llamada deberá realizarse de acuerdo a los siguientes requerimientos funcionales:

- Tras una bienvenida general, mediante la detección automática del origen geográfico de la llamada, se ofrecerá a los usuarios la posibilidad de interactuar en las lenguas cooficiales de la comunidad autónoma desde la que se llama, si procede. El dialogo posterior se mantendrá en el idioma seleccionado por el usuario.
- Se permitirá que aquellos usuarios que así lo indiquen puedan escuchar las condiciones legales del servicio.

- El sistema deberá permitir que el usuario se anticipe al fin de las preguntas salientes, interrumpiendo las mismas (barge-in) para contestar.
- El sistema deberá poder detectar el silencio del usuario para reformular las preguntas a los usuarios.
- Se distribuirá de llamadas a los restantes subservicios mediante tecnología de reconocimiento automático de la voz (ASR), debiendo el sistema poder reconocer expresiones comunes de los usuarios para referirse a las distintas unidades, así como mediante detección de tonos DTMF.
- Las transferencias ser realizarán desde el adjudicatario y sin coste para Correos.
- El sistema IVR debe permitir la inclusión de alertas en cualquier punto del diálogo, a través de una aplicación con interfaz web, por parte del personal de operaciones. Dichas alertas se proporcionarán al usuario mediante TTS en el idioma oportuno.
- Integración con el sistema de trazabilidad total y de grabación de las llamadas.

Información sobre códigos postales en el 902 197 197

Una de las tipologías demandadas por los usuarios es la localización de un código postal, tomando como punto de partida una dirección del callejero de todo el territorio nacional (tipo de vía, nombre de vía, número, población, provincia). El sistema debe reconocer la dirección mediante tecnología de reconocimiento automático de la voz (ASR) y proporcionar al usuario el código postal correspondiente.

Correos aportará al adjudicatario un flujograma detallado con el dialogo que ha de implementarse. A modo de resumen, la automatización de la información sobre códigos postales deberá realizarse de acuerdo a los siguientes requerimientos funcionales:

- El servicio ha de prestarse en el idioma elegido por el usuario al inicio de la llamada
- Tras la presentación, el sistema debe interactuar mediante tecnología de reconocimiento automático de la voz (ASR) para reconocer la dirección introducida por el usuario. A este respecto el sistema debe ser capaz de soportar el reconocimiento de cualquier dirección postal en territorio español, tomando como

base para ello la base de datos de códigos postales suministrada por correos en forma de ficheros de texto plano.

- Los datos de la dirección han de confirmarse uno a uno, debiendo el sistema reformular la pregunta al usuario si lo reconocido no coincide con lo indicado por el usuario.
- El sistema deberá permitir que el usuario se anticipe al fin de las preguntas salientes, interrumpiendo las mismas (barge-in) para contestar.
- El sistema deberá poder detectar el silencio del usuario para actuar de forma consecuente.
- El sistema debe transferir la llamada al call center si el número de errores de reconocimiento o las confirmaciones negativas del usuario supera un determinado número, que podrá ser variado.
- Las transferencias se realizarán desde el adjudicatario y sin coste para Correos.
- Integración con el sistema de trazabilidad total y de grabación de las llamadas.
- Correos enviará actualizaciones de la base de datos de callejero de forma periódica, debiendo el adjudicatario reflejar dichas actualizaciones en el sistema, en un plazo no superior a 72 horas. Las actualizaciones tendrán una periodicidad aproximada de dos meses.

Información sobre la oficina postal más próxima en el 902 197 197

Otra tipología automatizable es la localización de la oficina más próxima a la dirección postal que indique el usuario (tipo de vía, nombre de vía, número, población, provincia). El sistema debe reconocer la dirección mediante tecnología de reconocimiento automático de la voz (ASR) y proporcionar al usuario la dirección de la oficina más próxima.

Correos aportará al adjudicatario un flujograma detallado con el dialogo que ha de implementarse. A modo de resumen, la automatización de la localización de oficinas postales deberá realizarse de acuerdo a los siguientes requerimientos funcionales:

- El servicio ha de prestarse en el idioma elegido por el usuario al inicio de la llamada

- Tras la presentación, el sistema debe interactuar mediante tecnología de reconocimiento automático de la voz (ASR) para reconocer el código postal, u otros datos que indique el usuario.
- Los datos de la dirección han de confirmarse uno a uno, debiendo el sistema reformular la pregunta al usuario si lo reconocido no coincide con lo indicado por el usuario.
- El sistema debe localizar la oficina más próxima en base a la base de datos de direcciones que será remitida periódicamente por Correos. Es requisito indispensable que el adjudicatario realice la carga y manipulación de los ficheros remitidos por correos.
- El sistema deberá permitir que el usuario se anticipe al fin de las preguntas salientes, interrumpiendo las mismas (barge-in) para contestar.
- El sistema deberá poder detectar el silencio del usuario para reformular las preguntas a los usuarios.
- El sistema debe transferir la llamada al call center si el número de errores de reconocimiento o las confirmaciones negativas del usuario supera un determinado número, que podrá ser variado.
- Las transferencias se realizarán desde el adjudicatario y sin coste para Correos.
- El sistema permitirá codificar las oficinas de Correos mediante códigos numéricos únicos establecidos desde Correos; con el fin de que el adjudicatario del lote 1 pueda realizar, si así se precisa, desvío de la llamada desde el call center a la oficina usando la infraestructura de unión entre ellos y Correos para que las llamadas no tengan coste.
- Integración con el sistema de trazabilidad total y de grabación de las llamadas.
- Correos entregará actualizaciones de la base de datos de oficinas de forma puntual, en función de los cierres o aperturas de oficinas, debiendo el adjudicatario reflejar dichas actualizaciones en el sistema, en un plazo no superior a 72 horas.

[Información sobre horarios y teléfonos de oficinas postales en el 902 197 197](#)

Con frecuencia el usuario llama para preguntar los teléfonos y horarios de las oficinas postales. El sistema debe reconocer la dirección mediante tecnología de reconocimiento automático de la voz (ASR) y proporcionar al usuario los datos de la oficina seleccionada por el usuario.

Correos hará llegar al adjudicatario un flujograma detallado con el dialogo que ha de implementarse. A modo de resumen, la automatización de la información de teléfonos y horarios de oficinas postales deberá realizarse de acuerdo a los siguientes requerimientos funcionales:

- El servicio ha de prestarse en el idioma elegido por el usuario al inicio de la llamada.
- El sistema debe interactuar mediante tecnología de reconocimiento automático de la voz (ASR) para reconocer la oficina que indique el usuario. Si el usuario informa que no conoce la dirección, el sistema ha de reconocer una dirección postal introducida por el usuario, con los mismos requerimientos que los mencionados en el punto anterior.
- Los datos de la dirección han de confirmarse uno a uno, debiendo el sistema reformular la pregunta al usuario si lo reconocido no coincide con lo indicado por el usuario.
- El sistema debe localizar la oficina más próxima en base a la base de datos de oficinas suministrada por Correos en un fichero con formato de texto plano. Dicho fichero contiene información para permitir búsquedas mediante georreferencias.
- Una vez localizada la oficina apropiada, el sistema ha de acceder al web service de Correos que proporciona información actualizada sobre los teléfonos y horarios de las oficinas. Hay que tener en cuenta que este servicio cobra gran importancia en vísperas de días festivos, en los cuales los horarios de oficinas difieren de los habituales.
- El sistema deberá permitir que el usuario se anticipe al fin de las preguntas salientes, interrumpiendo las mismas (barge-in) para contestar.
- El sistema deberá poder detectar el silencio del usuario para reformular las preguntas a los usuarios.

- El sistema debe transferir la llamada al call center si el número de errores de reconocimiento o las confirmaciones negativas del usuario supera un determinado número, que podrá ser variado.
- Las transferencias se realizarán desde el adjudicatario y sin coste para Correos.
- El sistema permitirá codificar las oficinas de Correos mediante códigos numéricos únicos establecidos desde Correos, con el fin de que el adjudicatario del lote 1 pueda realizar, si así se precisa, desvío de la llamada desde el call center a la oficina usando la infraestructura de unión entre ellos y Correos para que las llamadas no tengan coste para correos.
- Integración con el sistema de trazabilidad total y de grabación de las llamadas.
- Correos enviará actualizaciones de la base de datos de oficinas de forma puntual, en función de los cierres o aperturas de oficinas, debiendo el adjudicatario reflejar dichas actualizaciones en el sistema, en un plazo no superior a 72 horas.

Información sobre el estado de un envío realizado en el 902 197 197

Una tipología muy común es aquella en la cual el usuario llama para informarse del estado de un envío que ha realizado. Correos permite el seguimiento de cualquiera de sus modalidades de envío, exceptuando el correo ordinario.

Correos hará llegar al adjudicatario un flujograma detallado con el dialogo que ha de implementarse. A modo de resumen, la automatización de la información acerca del estado de un envío ya realizado deberá realizarse de acuerdo a los siguientes requerimientos funcionales:

- El servicio ha de prestarse en el idioma elegido por el usuario al inicio de la llamada
- Tras la presentación, el sistema debe interactuar mediante tecnología de reconocimiento automático de la voz (ASR) para reconocer el código del envío que indique el usuario. Este código se encuentra en el resguardo entregado al usuario en el momento del envío y responde a unos patrones predefinidos de letras y números.

El caso más típico es el que consta de dos letras seguidas de doce números, aunque existen diferentes variantes, en función del tipo de envío.

- Una vez reconocido el código, el sistema ha de acceder al web service de Correos que proporciona información actualizada sobre el estado de un envío.
- El sistema deberá permitir que el usuario se anticipe al fin de las preguntas salientes, interrumpiendo las mismas (barge-in) para contestar.
- El sistema deberá poder detectar el silencio del usuario para reformular las preguntas a los usuarios.
- El sistema debe transferir la llamada a operador si el número de errores de reconocimiento o las confirmaciones negativas del usuario supera un determinado número, que podrá ser variado.
- Las transferencias se realizarán desde el adjudicatario y sin coste para Correos.
- Integración con el sistema de trazabilidad total y de grabación de las llamadas.

Inicio de llamada en el 900 400 004: Bienvenida, condiciones legales y autenticación de los usuarios.

Las llamadas recibidas en este teléfono proceden de clientes estratégicos para Correos por lo que su atención tiene unos acuerdos de nivel de servicio diferenciados.

Correos podrá identificar a cada uno de estos clientes con un código identificativo, en este caso, el adjudicatario deberá habilitar un sistema para el mantenimiento de la información de identidades de usuarios que permita su actualización a través de los ficheros facilitados por Correos en formato Excel. Además del PIN asociado podrá vincularse por el número origen para facilitar el acceso a los clientes.

3.2. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

3.2.1. REQUISITOS PLATAFORMA IVR

Para la automatización de las tipologías indicadas y otras que posteriormente se pudiera acordar, la plataforma IVR del adjudicatario debe cumplir con los siguientes requerimientos:

- Plataforma multiservicio y multicanal, con capacidad para atención de 60 llamadas simultáneas, en exclusiva para Correos y ampliable sin limitación en caso de necesidad según se acuerde.
- Capacidad para realizar interworking con sistemas telefónicos de otros proveedores mediante intercambio de información en el campo UUI (transferencia de llamadas con datos asociados)
- Grabación de las llamadas entrantes en su totalidad.
- La clausura de todas las llamadas podrá incluir un ofrecimiento para valorar la atención recibida. Puede aplicarse a los procesos automáticos o no. En el caso de una llamada atendida por call center remoto, el paso a encuesta automática será sin intervención del agente, es decir, al colgar el agente el cliente será derivado a la encuesta.
- Con capacidad para integrarse con sistemas del cliente mediante Servicios Web.
- Con recursos de reconocimiento de voz y síntesis de voz suficientes para los canales habilitados, para los idiomas soportados (castellano, catalán, euskera y gallego), valorándose poder trabajar con otros idiomas.
- La calidad de las voces sintéticas (TTS) ha de ser alta, no se admite la utilización de voces robóticas o de poca calidad. Se debe poder sintetizar texto mezclado con un fichero pregrabado, por ejemplo de música.
- El sintetizador debe poder soportar el estándar SSML.
- El reconocedor de voz debe soportar la utilización de vocabularios extremadamente grandes, de más de 20.000 expresiones.
- El reconocedor de voz debe soportar la generación dinámica de vocabularios, sin tiempos de espera superiores a cinco segundos
- Capacidad de procesado de llamadas entrantes y salientes.
- Acceso concurrente a bases de datos, permitiendo consultas SQL y ejecución de procedimientos almacenados

- Detección de DNIS y ANI, existiendo la posibilidad de hacer decisiones en base a ellos.
- Generación y marcación de tonos DTMF.
- Registro detallado de llamadas por servicios.
- Reproducción y grabación de ficheros de audio en formatos comunes, incluyendo MP3
- Reproducción de música en espera mientras se ejecutan procesos lentos durante la llamada
- Posibilidad de integración con sistemas de información externos, mediante protocolos SOAP
- Posibilidad de enrutamiento de llamadas mediante operativa de agente virtual (operador transparente)
- Posibilidad de enrutamiento de llamadas mediante reconocimiento de lenguaje natural (call steering)
- Posibilidad de interpretar diálogos desarrollados en VoiceXML
- Posibilidad de envío y recepción de faxes
- Posibilidad de generar alarmas según incidencias detectadas.
- Posibilidad de envío de correos electrónicos con información automatizada sobre incidencias, eventualidades, u otras informaciones que se dispongan.
- Posibilidad de envío de SMS informativos o de alarma.

3.2.2. REQUISITOS DE INFORMES

El adjudicatario implantará una línea de informes que permita obtener, al menos, las siguientes dimensiones, para un intervalo de fechas especificado por el usuario:

- Número de llamadas atendidas
- Tiempo total de atención
- Duración media de la llamada

Dichas dimensiones podrán obtenerse desglosadas, al menos, por los siguientes criterios, debiendo el sistema de informes permitir realizar consultas desglosando simultáneamente por todos ellos:

- Por subservicio
- Por servicio
- Por DNIS de la llamada
- Por origen geográfico de la llamada (a nivel de provincia)
- Por día, mes o año
- Por franja horaria, en tramos de 30 minutos
- Por causa de finalización de la llamada, debiendo detallar todos los posibles errores internos del sistema
- Por nodo (fase) del dialogo en el que finaliza la llamada

Los reportes deben poder visualizarse en forma de tabla o de gráfico (barras, sectores, mapas, etc)

Los informes deben permitir su visualización a través de un navegador de Internet, desde cualquier ubicación, mediante un sistema de acceso basado en usuario y password, sin necesidad de instalar ningún componente software en el PC del usuario.

3.2.3. REQUISITOS DE GRABACIÓN

Ha de implementarse un sistema de grabación de llamadas, con las siguientes características:

- El sistema debe grabar el 100% de las llamadas entrantes al servicio, deteniendo la grabación en el momento en que la llamada sea transferida externamente para su atención de forma personal.
- Las grabaciones deben realizarse en un sistema seguro, con doble fuente de alimentación y discos redundantes.

- Las grabaciones deben estar disponibles en un formato fácilmente consultable: PCM, WAV, MP3.
- Las grabaciones tendrán que contener la totalidad de la conversación con el usuario, incluyendo los silencios (MUTE) y las esperas (HOLD).
- La información relativa a las llamadas debe estar alojada en una base de datos no propietaria (por ejemplo Oracle, Microsoft) que permita su explotación mediante consultas SQL.
- La grabadora debe poder consultar el identificador único de llamada (UUI) para asociar el mismo a la grabación.
- Las llamadas grabadas deben poder ser escuchadas por el personal designado de correos a través de la Web habilitada por el proveedor del Lote 2, siempre respetando la legalidad y la privacidad mediante la correspondiente seguridad. Para ello las grabaciones deben ser accesibles mediante protocolo http, indicando en la URL el identificador único de la llamada para acceder a las mismas.
- La plataforma ha de residir en dependencias del adjudicatario.
- No se permite la subcontratación de los servicios del sistema de grabación a proveedores ajenos al adjudicatario.
- El adjudicatario custodiará las grabaciones por 12 meses desde la fecha de su realización, al cabo del cual serán entregadas a CORREOS, comprometiéndose el adjudicatario a mantener las medidas de seguridad adecuadas que garanticen su confidencialidad y seguridad, así como a facilitar a CORREOS el libre acceso a dichas grabaciones. A estos efectos, transcurrido dicho período de conservación y custodia, el adjudicatario se lo comunicará a CORREOS, que recepcionará dichas grabaciones con la mayor brevedad posible, y, así mismo, y en su caso, el adjudicatario destruirá cualquier referencia sobre las grabaciones que pueda guardar en su poder.

CORREOS se reserva el derecho de verificar el cumplimiento de esta obligación por parte del adjudicatario, realizando a tal efecto las actuaciones que estime convenientes aún cuando haya finalizado, por la causa que fuere, el contrato.

El adjudicatario deberá observar, siempre y en todo caso, las indicaciones e instrucciones impartidas por CORREOS en relación con la realización, el almacenamiento, la custodia y la entrega de las grabaciones de conversaciones efectuadas con ocasión de las prestaciones establecidas en el Pliego.

3.3. HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El Horario de prestación del servicio será durante todos los días del año incluidos festivos, las 24 horas del día.

Fuera del horario de atención por agente físico, el adjudicatario del lote 2 deberá poner una locución con el horario de atención del servicio contemplado en el lote 1.

3.4. DIRECTOR DEL PROYECTO

Los licitadores incluirán en su propuesta, el currículum vitae del Director del proyecto que será el encargado de asumir y poner en práctica las instrucciones de Correos referentes al servicio, garantizar el buen funcionamiento del mismo y actuar como interlocutor de la empresa con el Responsable del Servicio en Correos.

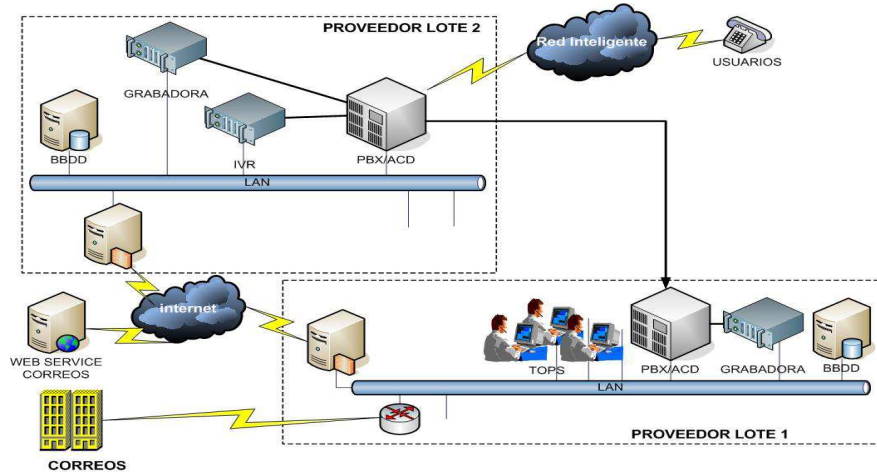
El responsable del servicio para todo lo referido a este pliego será Lucía Sánchez, teléfono: 915963280, correo electrónico: lucia.sanchez@correos.com

4. CLÁUSULAS COMUNES A AMBOS LOTES

Las cláusulas siguientes son comunes a ambos lotes, salvo que en algunas de ellas se detallan especificaciones distintas para cada lote.

4.1. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

La siguiente figura muestra un diagrama en el que se muestra la arquitectura técnica para el funcionamiento correcto de las funcionalidades descritas en el presente pliego para el paso de información entre los adjudicatarios de ambos lotes si los hubiera:



En el caso de que se adjudiquen los lotes a empresas distintas, el adjudicatario del lote 2 establecerá pasarelas de interconexión segura a través de Internet para aquellos casos en los que necesite información de Correos, como puede ser en los casos de localizador de envíos. Para estos casos se deberán de tener reuniones con los departamentos correspondientes de Correos.

Al recibir la llamada, el sistema IVR debe generar un identificador único para cada llamada y asociarlo a la misma, de tal forma que en el caso de que se tenga que transferir la llamada al Call Center y dependiendo de donde se quede el usuario se transfiera la llamada a un número u otro del adjudicatario del lote 1.

La PABX/ACD del adjudicatario del Lote 1 recibirá las llamadas que no sean atendidas de forma automatizada por el adjudicatario del Lote 2 (el adjudicatario de Lote 2 asume el coste de paso de llamada, ya que se abre la posibilidad de contar con múltiples Adjudicatarios en el Lote 1). El adjudicatario del Lote 2 deberá de transferir la llamada al del Lote 2 a diferentes numeraciones para que este último pueda saber el estado de la llamada. En el caso de que la información se pueda dar a través de la pasarela de interconexión segura a través de Internet, se deberán de tener las pertinentes reuniones con los departamentos de Correos para ver las posibilidades de conexión, estas conexiones correrán a cargo de los adjudicatarios.

Para poder establecer las funcionalidades descritas en ambos lotes, los sistemas ACD de los proveedores deberán poder hacer **interworking**. El interworking permitirá que los sistemas técnicos de ambos proveedores trabajen en equipo, para lo cual deberán ser compatibles con protocolos estándar que permitan el intercambio de información.

Esta arquitectura permitirá:

- En los servicios de información mediante IVR –lote 2- (códigos postales, oficinas y horarios, estado de envíos,...), si la llamada es transferida a un agente (lote 1), se harán a diferentes numeraciones para que éstos puedan saber en qué punto ha sido transferida.
- La validación automática de la identidad de los usuarios del servicio de Grandes Clientes Comerciales (lote 2) podrá ser trasladada a las aplicaciones de los agentes de operación (lote 1).

Correos podrá determinar que las colas de llamadas sean gestionadas por el adjudicatario del lote 2.

4.2. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del servicio se fija en 24 meses. Se podrá prorrogar hasta 24 meses por periodos de 12 meses en las mismas condiciones técnicas y económicas que las contempladas en el anterior periodo de vigencia. Dichas prórrogas serán comunicadas por Correos con un preaviso de 3 meses.

4.3. MODELO DE IMPLANTACIÓN, TRANSICIÓN Y RETORNO DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá estar en disposición de comenzar la prestación del servicio en un plazo de 1 mes contado desde la firma del contrato. Aunque el plan de implantación definitivo se concretará con la empresa que resulte adjudicataria en cada uno de los lotes,

las empresas licitadoras tienen que aportar la propuesta detallada de plan de implantación con las tareas que les corresponden para la puesta en marcha del servicio.

Además, las empresas licitadoras deben presentar una propuesta de transición que garantice la continuidad y la calidad del servicio mientras éste se traslada de un adjudicatario al otro.

Esta propuesta de transición tiene que contemplar las dos transiciones: la de recepción del servicio y la de retorno del servicio.

Los licitadores deberán presentar un plan de devolución del servicio para cuando finalice el contrato, que permita la continuidad del servicio por un nuevo operador.

Dicho plan tendrá que especificar como mínimo: Cronograma de actuaciones, cuantificación de recursos necesarios para la transferencia de conocimientos y tecnología, métodos para realizar la transferencia de conocimientos, requerimientos a realizar al nuevo adjudicatario y documentación técnica que se entregará y plazos para hacerlo.

4.4. CONTROL DE CALIDAD

Al objeto de justificar la conformidad del adjudicatario del servicio con determinadas normas de garantía de calidad, los licitadores aportarán los certificados de garantía de calidad basados en la serie de normas internacionales UNE-EN ISO 9001. No obstante, se aceptarán certificados de calidad equivalentes expedidos por otros organismos de normalización establecidos en cualquier Estado Miembro de la Unión

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

desarrollado por Correos y que será comunicado a la empresa adjudicataria con la antelación suficiente para su correcta observancia.

4.5. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)

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

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

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

Los niveles de servicio exigidos son los que se recogen en las tablas siguientes:

Niveles de Servicio exigidos LOTE 1 para los servicios 902 197 197 / 902 362 159					
Indicador de servicio	Valor objetivo	Porcentaje de cumplimiento mínimo (PCm)	GC = 100	GC=0	GC para Valores intermedios
Tiempo de espera máximo en llamadas telefónicas de los clientes, entre la recepción de la llamada y su atención.	<=25 segundos	En el 92% del total de llamadas atendidas.	PC>=PCm	PC=0	100xPC/PCm
Llamadas telefónicas perdidas	<=2%	98% de llamadas atendidas sobre el total de llamadas.	PC>=PCm	PC=0	100xPC/PCm
La valoración cualitativa de las contestaciones sobre una puntuación de 10 puntos.	>=7'5 puntos	En el 90% de las llamadas auditadas (4 semanales).	PC>=PCm	PC=0	100x PC/PCm

Niveles de Servicio exigidos LOTE 1 para los servicios 900 400 004					
Indicador de servicio	Valor objetivo	Porcentaje de cumplimiento mínimo (PCm)	GC = 100	GC=0	GC para Valores intermedios
Tiempo de espera máximo en llamadas telefónicas de los clientes, entre la recepción de la llamada y su atención.	<=5 segundos	En el 100% del total de llamadas atendidas.	PC>=PCm	PC=0	100xPC/PCm
Llamadas telefónicas perdidas	<=0%	100 % de llamadas recibidas	PC=PCm		100xPC/PCm
La valoración cualitativa de las contestaciones sobre una puntuación de 10 puntos.	>=7'5 puntos	En el 98% de las llamadas auditadas (4 semanales).	PC>=PCm	PC=0	100x PC/PCm

Niveles de Servicio exigidos LOTE 2 para todos los servicios 902 197 197 / 902 362 159 / 900 400 004					
Indicador de servicio	Valor objetivo	Porcentaje de cumplimiento mínimo (PCm)	GC = 100	GC=0	GC para Valores intermedios
Llamadas no reconocidas por VRU	<=5%	Alcanzar este nivel de reconocimiento en el 95% de todas las llamadas recibidas.	PC>=PCm	PC=0	100xPC/PCm
Porcentaje de tiempo de no disponibilidad del servicio.	<= 0,5%	Recepción del 99,5% de las llamadas	PC>=PCm		

El porcentaje de cumplimiento (PC) señala el porcentaje de cada indicador de servicio que el adjudicatario realmente ha realizado dentro del valor objetivo.

El porcentaje de cumplimiento mínimo (PCm) es el cumplimiento mínimo exigible al adjudicatario

El Grado de cumplimiento se calculará para cada uno de los indicadores de servicio como se indica en la tabla de Indicadores de Nivel de Servicio (INS).

DIRECCIÓN COMERCIAL Y MARKETING
SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE

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

GC = 0, Para porcentaje de cumplimiento = 0

Para valores intermedios de GC: GC = 100 x PC / PCm

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

4.6. PRESUPUESTO

➤ LOTE 1:

El presupuesto máximo total de este expediente para **24 meses** y en este lote, se fija en: **2.249.968,00 €** (DOS MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS SESENTA Y OCHO EUROS), (IVA excluido).

Precios máximos de licitación por llamada:

SERVICIOS	Precio (iva excluido)
Precio de llamada atendida en el 902 197 197	1,25€
Precio de llamada atendida en el 900 400 004	1,25€
Precio de llamada atendida en el 902 362 159	1,99€

➤ LOTE 2:

El presupuesto máximo total del expediente para **24 meses** en este lote, se fija en **24.000€** (VEINTICUATRO MIL EUROS), (IVA excluido).

No se aplicará revisión de precios durante los dos años de vigencia del contrato.

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

Correos, podrá con un preaviso de un mes, reducir el alcance del contrato antes de su finalización, por la rescisión o reducción de alguno de los servicios en él incluidos, con el descuento del importe dinerario proporcional a dicha rescisión o reducción. Los licitadores deben contemplar en su oferta, expresamente, la aceptación de dicha condición.

4.7 FORMA DE PAGO

Las facturas emitidas por el adjudicatario deberán ajustarse a lo establecido en el Reglamento de facturación vigente”

A la recepción de conformidad por parte de Correos de los servicios contratados, el adjudicatario emitirá la correspondiente factura cuyo pago se efectuará conforme a lo dispuesto en la Ley 15/2010: Disposición Transitoria Segunda de 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.

4.8 PLAN DE FACTURACIÓN

La facturación se realizará mensualmente en función del número de llamadas atendidas cada mes, teniendo en cuenta los precios unitarios ofertados por el adjudicatario.

El plan de facturación deberá tener un desglose acorde con los ANS definidos. Los importes a facturar se basarán en los trabajos efectuados según las llamadas recibidas, mediante las correspondientes certificaciones mensuales para el LOTE 1 y los trabajos efectuados mediante las correspondientes certificaciones parciales para el LOTE 2.

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:

$$\text{Facturación real} = \text{“Facturación base 100”} - \text{CORRECCIÓN DE FACTURACIÓN}$$

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 en función de los parámetros establecidos en la cláusula de ANS:
-

CALCULO DEL IMPORTE DE CORRECCIÓN POR CADA Línea telefónica/servicio		
Grado de cumplimiento (GrC)	Factor de Corrección (€) Lote 1	Factor de Corrección (€) Lote 2
Más del 95% y menos del 100%	10.000	300
Más del 90% y menos o igual del 95%	18.000	500
Más o igual del 85% y menos o igual del 90%	27.000	1.000

GrC es el grado de cumplimiento de los niveles de servicio exigidos.

En el supuesto de que el adjudicatario incumpla los parámetros que se establecen a lo largo de esta cláusula, dará lugar a que éste incurra en mora de forma automática y sin que sea precisa intimación por parte de la Sociedad Estatal Correos S.A. En tal supuesto, la facturación mensual se minorará en el importe que resulte de aplicar las reglas establecidas en la presente cláusula, 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 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 pueda optar por la resolución del contrato y la reclamación de daños y perjuicios.

4.9 SOLICITUDES DE PARTICIPACIÓN Y PRESENTACIÓN DE OFERTAS

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

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.

Los oferentes que opten por presentar la solicitud de participación y/o su oferta por correo lo comunicarán al Registro General de Correos por telegrama o burofax a calle Vía Dublín nº 7, planta baja, 28070 Madrid, o fax al nº 91 596 32 54.

Para participar en esta contratación deberá acreditarse la solvencia económica y financiera por cualquiera de los medios previstos en el art. 75 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre por el que se 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 dicho Real Decreto Legislativo.

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

Lote 1

Los licitadores deberán acreditar mediante certificación del director financiero de la empresa licitadora:

- Un volumen de facturación en servicios de contact center superior a 30 millones anuales en los últimos dos años.
- Adscripción al Convenio del sector de Contact Center.

Lote 2

Los licitadores deberán acreditar mediante certificación de un responsable de la empresa licitadora:

Al menos tres certificados de buena ejecución de trabajos similares a los que se licitan realizados a otras empresas u organismos. Dichos certificados deben incluir: fecha de inicio

de los trabajos, fecha finalización, fecha contrato, destinatario público o privado de los mismos, importe de adjudicación sin IVA y breve descripción de los servicios.

La no presentación de toda la documentación requerida por parte de la empresa licitadora, será motivo de exclusión.

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.

DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

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

Documentación técnica Lote 1

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

Denominación social

Persona de contacto (nombre y apellidos)

Dirección, teléfono e email.

Documentación a aportar:

- Propuesta organizativa del servicio, funcional, política de incentivos, formación, dimensionamiento de la plantilla. Perfiles de los agentes, supervisores, coordinadores y del director del proyecto.
- Plan de formación y actualización de conocimientos que permita a cada persona integrante del equipo de trabajo cumplir los niveles del servicio exigidos.
- Descripción detallada de la solución técnica para la realización del servicio, seguridad de la misma, así como de los recursos hardware y software. Plan de acción ante incidencias técnicas en la prestación del servicio.
- Descripción detallada de la/s plataforma/s para la ubicación del Centro de Atención al Cliente
- Plan detallado de implantación y transición del servicio
- Propuesta de mejoras del servicio: técnicas (hardware y software), propuestas de mejora de los niveles de servicios, etc.

La no presentación de toda la documentación requerida por parte de la empresa licitadora, será motivo de exclusión.

Documentación técnica Lote 2

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

Denominación social

Persona de contacto (nombre y apellidos)

Dirección, teléfono e email.

Documentación a aportar:

- Descripción detallada de la solución técnica y organizativa para la realización del servicio, así como de los recursos hardware y software propuestos. Plan de acción ante incidencias técnicas en la prestación del servicio.
- Propuesta de mejoras: monitorización del servicio online, generación de alertas, mejoras de los niveles de servicio, etc.
- Perfiles del personal que prestará el servicio y del Director del Proyecto
- Plan de implantación, transición y retorno del servicio

La no presentación de toda la documentación requerida por parte de la empresa licitadora, será motivo de exclusión.

Las empresas licitadoras podrán presentar oferta a un solo lote o ambos. En sobres separados y señalando en cada uno de ellos el número del lote.

Documentación Económica

Los licitadores deben presentar su oferta económica de acuerdo con el Anexo 1 del Pliego de Condiciones generales, e incluir el desglose de cada uno de los Lotes según el Anexo II del Pliego de Condiciones Técnicas.

LOTE 1: La oferta económica contendrá los precios unitarios por llamada, según anexo II de este Pliego de Condiciones Técnicas para un periodo de 24 meses.

LOTE 2: la oferta económica contendrá el precio del servicio para 24 meses, según anexo II.

4.10 VALORACIÓN DE OFERTAS

Las ofertas recibidas serán valoradas de forma independiente por lote con arreglo a las siguientes pautas:

LOTE 1:

PUNTUACIÓN GLOBAL (PG)

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

$$PG = PP + PS$$

Donde:

PG = Puntuación global

PP = Puntuación primera fase

PS = Puntuación segunda fase

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.

CRITERIOS DE VALORACIÓN,	Total puntos: 30
Propuesta organizativa del servicio, funcional, política de incentivos, formación, dimensionamiento de la plantilla, estructura.	6,50
Propuesta técnica, arquitectura lógica y física, Seguridad.	6,50
Plan de implantación y transición del servicio	6,00
Propuesta de ubicación de la plataforma: accesibilidad, ubicación	5,00
Propuesta de mejoras: técnicas (hardware y software)	3,00
Propuesta de mejoras: de los niveles de servicio	3,00

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

PUNTUACIÓN ECONÓMICA (2ª FASE)

La puntuación de la segunda fase se obtiene de acuerdo con la siguiente fórmula con un máximo de 70 puntos.

$$PSn = 70 \left(1 - \frac{Pon - Pse}{PL} \right)$$

PL

Donde:

PSn = Puntuación Segunda Fase Oferta “n”

PS máx = Máxima Puntuación Económica posible = 70

PL = Presupuesto de licitación

POn = Presupuesto oferta “n”

PSe = Presupuesto oferta más económica.

Para la valoración económica de las ofertas en el lote 1 se tendrá en cuenta el precio final: número total de llamadas previstas por precio unitario de llamada. Los importes totales que servirán para efectuar la valoración económica deben referirse para un periodo de 24 meses.

LOTE 2

PUNTUACIÓN GLOBAL (PG)

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

$$PG = PP + PS$$

Donde:

PG = Puntuación global

PP = Puntuación primera fase

PS = Puntuación segunda fase

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.

CRITERIOS DE VALORACIÓN	Total puntos: 30
Propuesta de medios técnicos (software y hardware), para la realización del servicio.	12,00
Plan de implantación y transición del servicio	8,00
Propuesta de mejoras: monitorización del servicio on line, generación de alertas	6,00
Propuesta de mejoras: mejora de los niveles de servicio	4,00

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

PUNTUACIÓN ECONÓMICA (2ª FASE)

La puntuación de la segunda fase se obtiene de acuerdo con la siguiente fórmula con un máximo de 70 puntos.

$$PSn = 70 \left(1 - \frac{Pon - Pse}{PL} \right)$$

Donde:

PSn = Puntuación Segunda Fase Oferta "n"

PS máx = Máxima Puntuación Económica posible = 70

PL = Presupuesto de licitación

POn = Presupuesto oferta "n"

PSe = Presupuesto oferta más económica.

Los importes totales que servirán para efectuar la valoración económica deben referirse para un periodo de 24 meses.

4.11 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.

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

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

4.12 SUBCONTRATACIÓN

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

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

4.13 PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL

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.

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

4.14 PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

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.

4.15 CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

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

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

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, en caso de que Correos opte por su destrucción la empresa adjudicataria la realizará en un plazo de tres meses, la empresa adjudicataria acreditará dicha destrucción presentando una certificación firmada por persona debidamente facultada.

En la medida en que las prestaciones y el cumplimiento del presente contrato implican un acceso del adjudicatario a datos de carácter personal incorporados a los Ficheros de los que sea titular Correos, el tratamiento de dichos datos incluidas las grabaciones que se realicen por el adjudicatario a las que se les aplicará igualmente las cláusulas específicas contenidas en este Pliego, deberá realizarse en la forma y condiciones siguientes:

- El acceso del adjudicatario, en su caso, a los indicados datos de carácter personal para la ejecución del objeto del 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 (encargado de tratamiento) según lo previsto en el artículo 12 de la citada Ley Orgánica y en la Disposición Adicional Vigésimo Sexta del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contrato del Sector Público. Tales datos de carácter personal serán propiedad exclusiva de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., extendiéndose esta titularidad a cuantas elaboraciones realice el adjudicatario con ocasión del cumplimiento del contrato.
- A los efectos de la prestación de servicios por parte del adjudicatario a Correos, el primero tendrá la condición de encargado del tratamiento y se sujetará al deber de confidencialidad y seguridad de los datos personales a los que tenga acceso conforme a lo previsto en la normativa que resulte aplicable, obligándose específicamente a lo siguiente:
 - a. A utilizar y aplicar los datos personales a los exclusivos fines del cumplimiento del objeto del contrato.
 - b. A adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias establecidas en el artículo 9 de la Ley Orgánica 15/1999 y en las normas reglamentarias que la desarrollen, que garanticen la seguridad de los datos personales y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos objeto de tratamiento y los riesgos a que los mismos estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural. En todo caso se obliga a aplicar las medidas de seguridad del nivel que correspondan en función de los datos a tratar de conformidad con lo previsto en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

- c. A mantener la más absoluta confidencialidad sobre los datos personales a los que tenga acceso para la prestación de servicios así como sobre los que resulten de su tratamiento cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido.
- d. A no comunicar o ceder los datos del fichero a otra persona, ni siquiera para su conservación, debiendo destruir los datos personales a los que haya tenido acceso, así como los resultados derivados de su tratamiento, al igual que cualquier soporte o documentos en los que conste algún dato de carácter personal objeto de tratamiento, salvo que Correos requiera que le sean devueltos.
- e. A guardar secreto profesional de todos los datos de carácter personal que conozca o a los que tenga acceso en ejecución del contrato. Igualmente se obliga a custodiar e impedir el acceso a los datos de carácter personal a cualquier tercero ajeno. Las anteriores obligaciones se extienden a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del adjudicatario.
- f. A comunicar y hacer cumplir a sus empleados las obligaciones establecidas en los apartados anteriores y, en particular, las relativas al deber de secreto y medidas de seguridad.
- g. A comunicar a la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. cualquier incidencia de la que tenga conocimiento que pudiera influir en la exactitud y/o actualización de los datos así como en el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los interesados.

El adjudicatario vendrá obligado a exonerar a la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. 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 la indicada Sociedad del resultado de dichas acciones. El adjudicatario

vendrá también obligado a prestar su plena ayuda en el ejercicio de las acciones que correspondan a la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A.

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 esta contratación, así como los que facilite sobre sus empleados con la misma finalidad, serán incorporados a un fichero automatizado titularidad de la Sociedad Estatal Correos S.A. ante quien podrán ejercitarse los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos previstos en la citada Ley Orgánica, dirigiendo escrito a la citada Sociedad en Vía Dublín nº 7, 28070 Madrid, (Dirección de Tecnología y Sistemas, Subdirección de Gestión Informática, Área de Producción e Infraestructura

El adjudicatario se obliga a informar a sus empleados de las advertencias legales indicadas en los párrafos anteriores. El adjudicatario también se obliga a informar a los usuarios sobre la grabación de las llamadas. A la locución anterior, seguirá la que incluye el texto que garantiza los derechos de información del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Madrid, a 8 de julio de 2013

La Subdirectora de Atención al Cliente

CONFORME

El Director de Comercial y Marketing

Fdo.: Estrella Martínez García

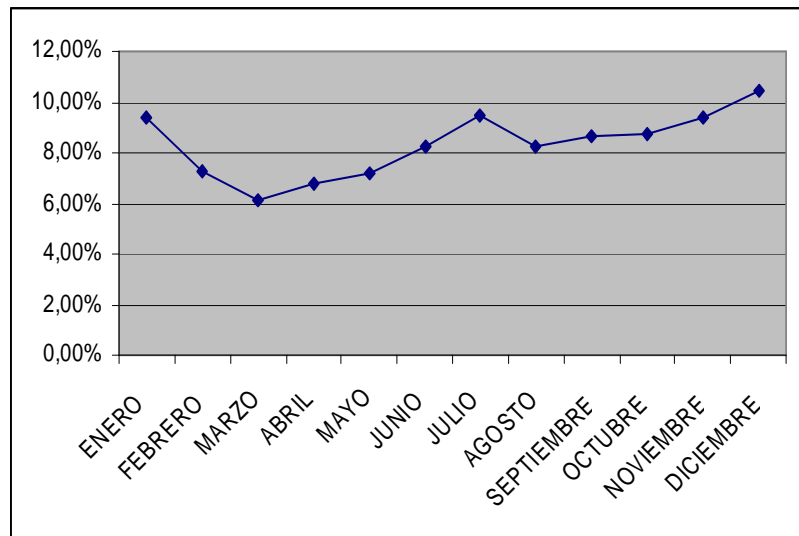
Fdo.: David Muntañola Prosper

ANEXO 1

TELEFONO 902 197 197 (previsión llamadas 1.510.546)

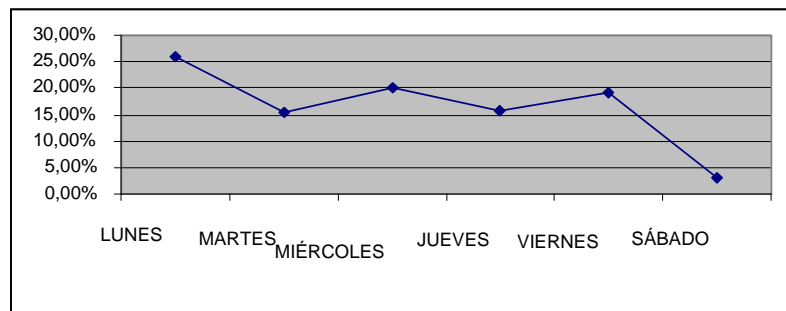
Distribución mensual

ENERO	9,38%
FEBRERO	7,29%
MARZO	6,16%
ABRIL	6,79%
MAYO	7,18%
JUNIO	8,23%
JULIO	9,51%
AGOSTO	8,22%
SEPTIEMBRE	8,67%
OCTUBRE	8,73%
NOVIEMBRE	9,42%
DICIEMBRE	10,42%
Total	100,00%



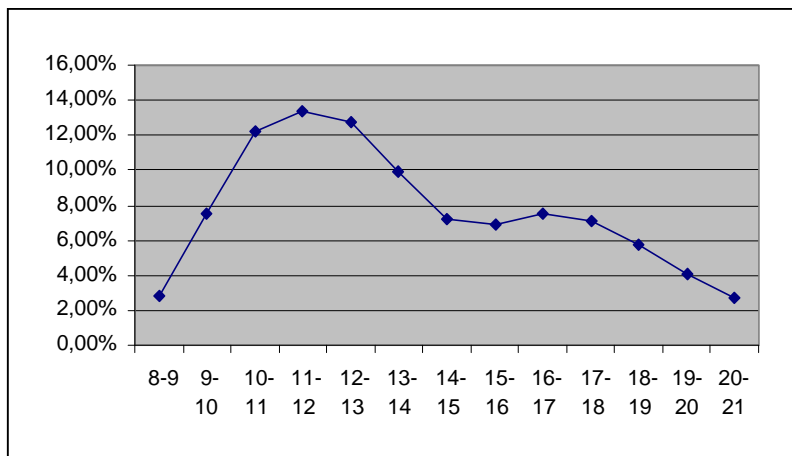
Distribución semanal

LUNES	26,10%
MARTES	15,40%
MIÉRCOLES	20,20%
JUEVES	15,70%
VIERNES	19,30%
SABADO	3,20%



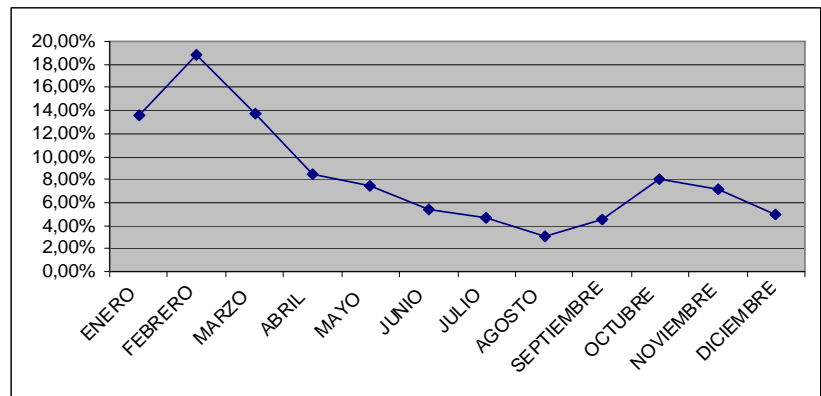
Distribución tramo horario

8-9	2,80%
9-10	7,50%
10-11	12,20%
11-12	13,40%
12-13	12,80%
13-14	9,90%
14-15	7,20%
15-16	6,90%
16-17	7,50%
17-18	7,10%
18-19	5,70%
19-20	4,10%
20-21	2,70%

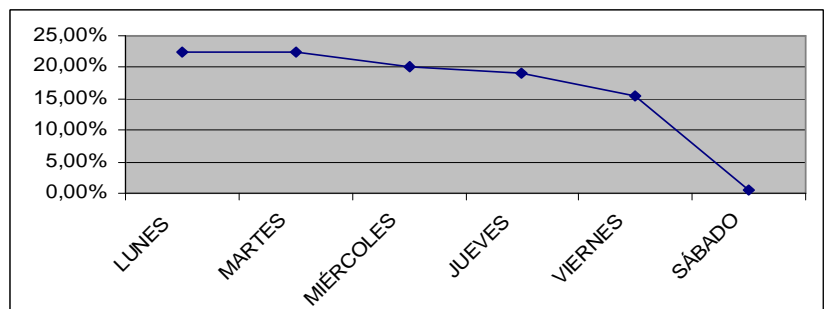


ANEXO 1 (CONT)
TELEFONO 902 362 159 (previsión llamadas 173.008)
Distribución mensual

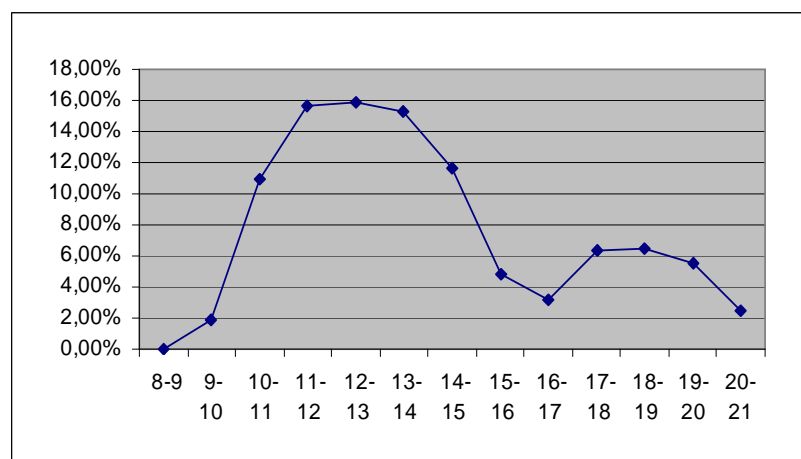
ENERO	13,56%
FEBRERO	18,81%
MARZO	13,69%
ABRIL	8,54%
MAYO	7,48%
JUNIO	5,38%
JULIO	4,71%
AGOSTO	3,10%
SEPTIEMBRE	4,55%
OCTUBRE	8,02%
NOVIEMBRE	7,21%
DICIEMBRE	4,96%
Total	100,00%


Distribución semanal

LUNES	22,50%
MARTES	22,40%
MIÉRCOLES	20,20%
JUEVES	19,10%
VIERNES	15,40%
SABADO	0,50%


Distribución tramo horario

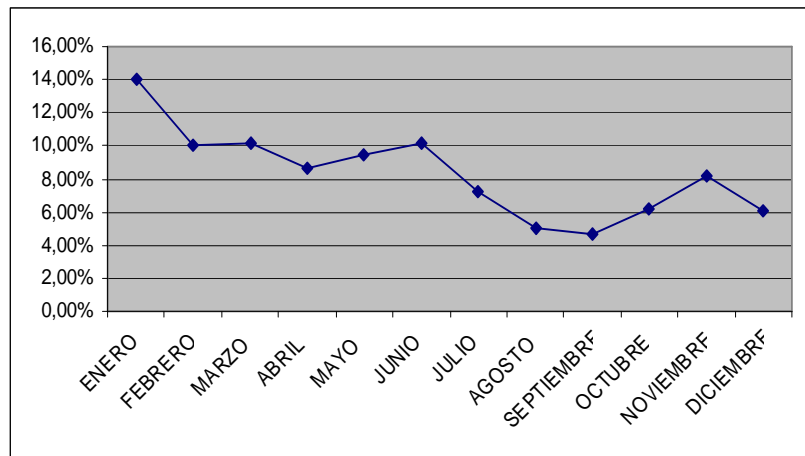
8-9	0,00%
9-10	1,90%
10-11	11,00%
11-12	15,60%
12-13	15,90%
13-14	15,30%
14-15	11,60%
15-16	4,80%
16-17	3,20%
17-18	6,30%
18-19	6,50%
19-20	5,50%
20-21	2,50%



ANEXO 1 (CONT)
TELÉFONO 900 400 004 (previsión llamadas 14.000)

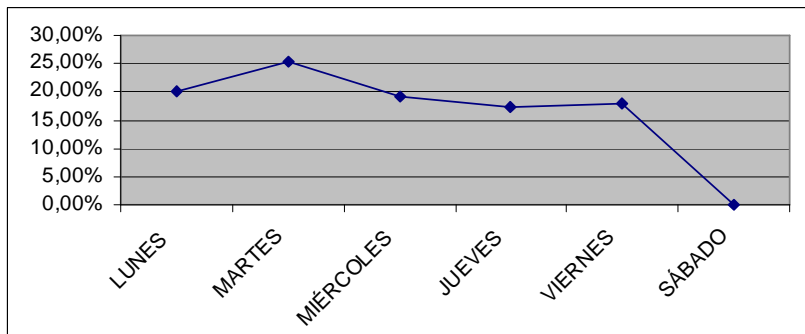
Distribución mensual

ENERO	14,01%
FEBRERO	10,06%
MARZO	10,19%
ABRIL	8,66%
MAYO	9,43%
JUNIO	10,19%
JULIO	7,26%
AGOSTO	4,97%
SEPTIEMBRE	4,71%
OCTUBRE	6,24%
NOVIEMBRE	8,15%
DICIEMBRE	6,11%
Total	100,00%



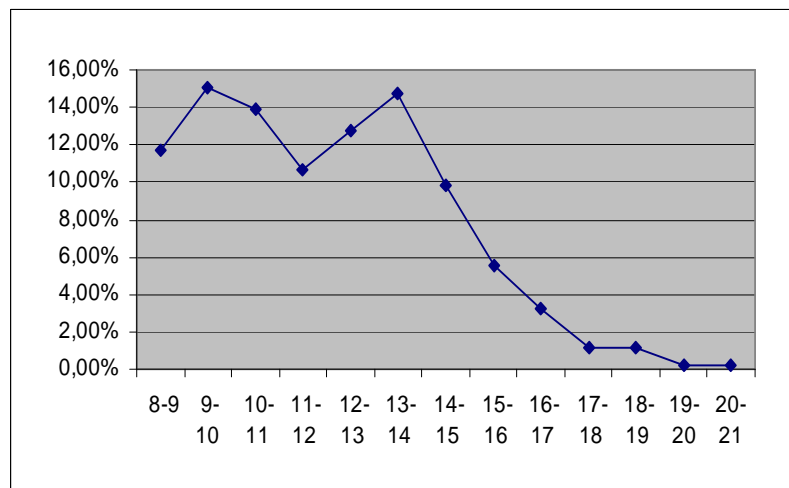
Distribución semanal

LUNES	20,25%
MARTES	25,48%
MIÉRCOLES	19,11%
JUEVES	17,20%
VIERNES	17,96%
SABADO	0,00%



Distribución tramo horario

8-9	11,70%
9-10	15,10%
10-11	13,90%
11-12	10,70%
12-13	12,80%
13-14	14,70%
14-15	9,80%
15-16	5,50%
16-17	3,20%
17-18	1,10%
18-19	1,10%
19-20	0,20%
20-21	0,20%

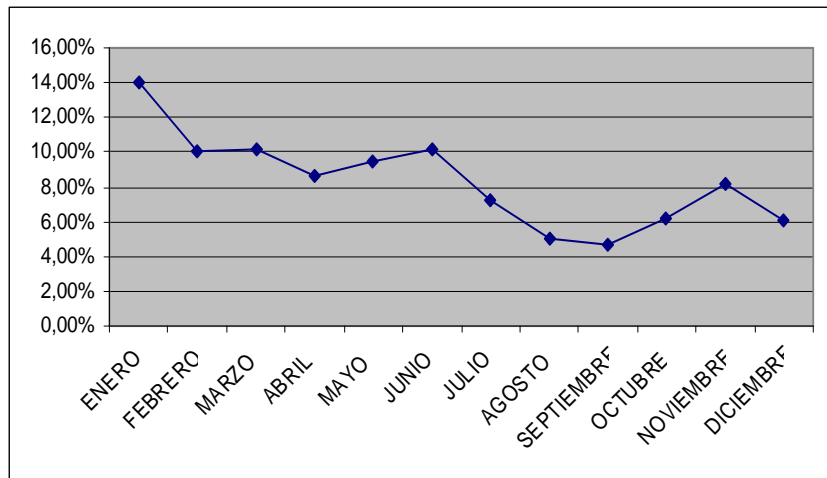


ANEXO 1 (CONT)

VRU

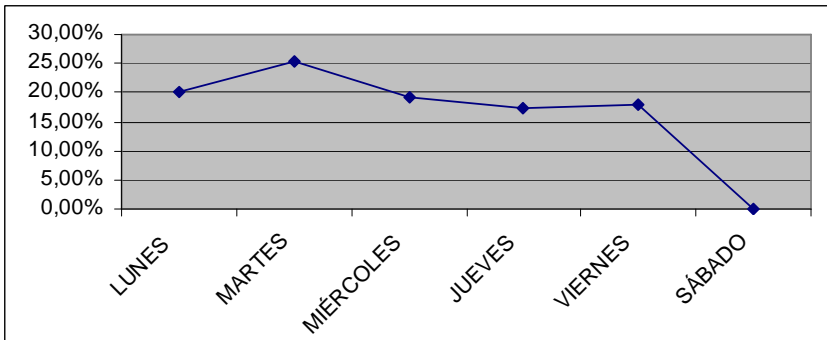
Distribución mensual

ENERO	14,01%
FEBRERO	10,06%
MARZO	10,19%
ABRIL	8,66%
MAYO	9,43%
JUNIO	10,19%
JULIO	7,26%
AGOSTO	4,97%
SEPTIEMBRE	4,71%
OCTUBRE	6,24%
NOVIEMBRE	8,15%
DICIEMBRE	6,11%
Total	100,00%



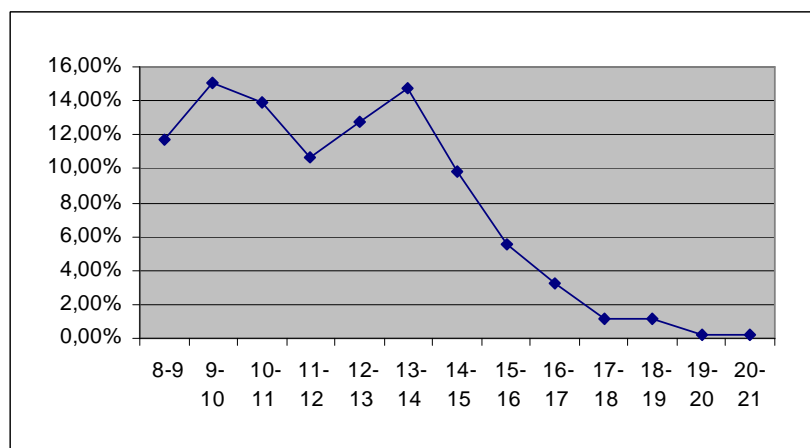
Distribución semanal

LUNES	20,25%
MARTES	25,48%
MIÉRCOLES	19,11%
JUEVES	17,20%
VIERNES	17,96%
SABADO	0,00%



Distribución tramo horario

8-9	11,70%
9-10	15,10%
10-11	13,90%
11-12	10,70%
12-13	12,80%
13-14	14,70%
14-15	9,80%
15-16	5,50%
16-17	3,20%
17-18	1,10%
18-19	1,10%
19-20	0,20%
20-21	0,20%



ANEXO 1 (CONT)

		Tiempo medio de operación estimado
Información General	902 197 197	152 segundos
Servicio Notificaciones Telemáticas	902 362 159	222 segundos
Clientes Comerciales	900 400 004	152 segundos

ANEXO II
LOTE 1: Modelo oferta económica

LOTE 1	Número estimado llamadas recibidas	Precio llamada (iva excluido)	Importe total (total llamadas x precio llamada) iva excluido	Importe total (llamadas x precio llamada) iva incluido
Precio de llamada atendida en el teléfono 902 197 197	1.510.546			
Precio de llamada atendida en el teléfono 902 362 159	173.008			
Precio de llamada atendida en el teléfono 900 400 004	14.000			
Totales				

Los importes unitarios deberán reflejarse con dos decimales.

Fecha y firma del licitador

ANEXO II (cont.)

LOTE 2: modelo oferta económica

SERVICIOS LOTE 2	Precio IVA excluido	Precio IVA incluido
Precio del servicio para 24 meses		

Fecha y firma del licitador