

ANEJO DE NECESIDADES SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y/O SERVICIOS APAREJADOS A LA IMPLANTACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD PARA LOS CARTEROS/REPARTIDORES DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. Y DE CORREOS EXPRESS PAQUETERÍA URGENTE, S.A., S.M.E (AI200011)

ANEJO 1: ADQUISICIÓN DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD PARA CARTEROS DE LA S.E CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E Y DE CORREOS EXPRESS PAQUETERÍA URGENTE, S.A, S.M.E.

1. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SUMINISTRO/ SERVICIO REQUERIDO

Los servicios a contratar dentro de la Categoría III: Equipamiento informático y mantenimiento" son los siguientes:

- Recompra, según valor contable del material hardware instalado actualmente en Correos, que será sustituido por el equipamiento ofertado en este expediente.

Para ello el licitador deberá incluir en su oferta un precio de recompra de todo el equipamiento de movilidad (PDA's y cunas) de Correos. Dicho precio no podrá ser inferior al valor incluido en el anexo "ANEXO TÉCNICO 7 - Detalle valor contable y distribución por centros".

- Adquisición y mantenimiento de un parque de dispositivos de movilidad (PDA's) para los centros de reparto de Correos y Correos Express. Junto a las PDA's también se proporcionarán y mantendrán todos los accesorios necesarios para su uso confortable y seguro (cartuchera y/o funda, hand strap, protector de pantalla, soporte para coche y cargador, punteros y baterías).
- Las funciones de explotación incluyen tareas de plataformado, configuración, despliegue, instalación, inventariado, puesta en marcha y mantenimiento del equipamiento asociado a la solución basada en dispositivos móviles utilizada por Correos y Correos Express.
- Control del servicio mediante la gestión, monitorización y administración del mismo de forma remota.
- Servicios de mantenimiento de todo el equipamiento hardware ofertado, durante toda la vigencia del contrato. Las actualizaciones de firmware, sistema operativo, parches de seguridad del sistema operativo de los dispositivos móviles quedarían cubiertas dentro de este servicio.
- Servicio de soporte técnico in situ, si fuera requerido, durante toda la vigencia del contrato, a todos los niveles, sobre cualquier solución/herramienta/sistema que se requiera poner en servicio. El mantenimiento integral deberá ser ofrecido en último nivel por el fabricante del dispositivo durante el período establecido por el presente anejo.
- Dotación de, al menos, tres recursos técnicos in-situ, dedicados al soporte de las incidencias con la infraestructura existente en Correos y Correos Express (a integrarse en el actual grupo de Soporte Workplace existente en Correos) durante toda la vida del contrato, ya sea en modo presencial o en teletrabajo, o una combinación de ambas.
- Dotación de, al menos, dos recursos, dedicado en exclusiva a la Jefatura del Proyecto, desde la puesta en marcha, hasta el total despliegue de la solución. Deberán entregar la documentación correspondiente al equipamiento instalado (Características técnicas,

ANEJO DE NECESIDADES SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y/O SERVICIOS APAREJADOS A LA IMPLANTACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD PARA LOS CARTEROS/REPARTIDORES DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. Y DE CORREOS EXPRESS PAQUETERIA URGENTE, S.A., S.M.E (AI200011)

manual de instalación guía de referencia, etc.), así como la documentación de proyecto, de acuerdo con los estándares de Correos y Correos Express, todo ello en idioma español.

ALCANCE TÉCNICO:

1. Dispositivos móviles.

- **Sistema Operativo:** Mínimo Android 10
- **Procesador:** Mínimo Octa-Core con un Quad-Core con mínimo de 1,8Ghz y otro Quad-Core con mínimo 2Ghz.
- **Memoria RAM:** Mínimo 3 Gb.
- **Memoria Interna:** Mínimo de 32 Gb.
- **Lectura de códigos de barras:** El terminal deberá integrar un lector de códigos de barra 1D y 2D, no aceptándose lectura de estos códigos mediante cámara de fotos o dispositivos anexos al terminal. El lector deberá cumplir estas características:
 - Ángulo de escaneo horizontal $\geq 40^\circ$ y vertical $\geq 26^\circ$
 - Inmune a la luz directa del sol (100.000 lux)
- **Baterías:** Mínimo de 4.000 mAh. La carga de la batería durará un máximo de 4 horas y con capacidad de poder cubrir al menos una jornada de trabajo continuo (8 horas). El dispositivo deberá permitir el cambio de la batería por el propio usuario sin el uso adicional de herramientas.
- **Comunicación WIFI:** Se requiere de 802.11 a/b/g/n con WPA/WPA2 Enterprise (TKIP, and AES) – EAPTTLS (PAP, MSCHAP, MSCHAPv2), EAP-TLS, PEAPv0-MSCHAPv2, PEAPv1-EAP-GTC and LEAP.
- **Bluetooth:** Mínimo v4.1.
- **Módulo de comunicaciones 3G/4G.**
- **Módulo de GPS integrado:** Mínimo GPS.
- **Temperatura:** El dispositivo móvil tendrá la capacidad de estar operativa en un rango de temperaturas desde -10° a 50° C.
- **Lectura de datos vía NFC:** Según los estándares ISO
- **Integración de voz y datos:** el dispositivo debe ser capaz de recibir/enviar llamadas de voz, sin ningún tipo de corte ni bloqueo del software instalado.
- **Cámara fotográfica:** Mínimo de 13 MPx para la cámara trasera.
- **Pantalla:** Tamaño mínimo de 5" y máximo de 6". Capacidad de poder usarse en ella dispositivos (punteros) para firmar manualmente. Capacidad de ser manejada

ANEJO DE NECESIDADES SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y/O SERVICIOS APAREJADOS A LA IMPLANTACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD PARA LOS CARTEROS/REPARTIDORES DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. Y DE CORREOS EXPRESS PAQUETERIA URGENTE, S.A., S.M.E (AI200011)

con guantes o lluvia. Resolución mínima de 1280x720. Debe ser una pantalla reforzada Gorilla Glass 3 o equivalente.

- **Peso de toda la solución:** Inferior a 400g, incluyendo dispositivo, funda y/o cartuchera y sistema de agarre.
- **Sellado del equipo:** Mínimo IP65.
- **Robustez del equipo sin funda:** Resistente a caídas de 1,2 metros como mínimo sin funda, y test de caídas MIL-STD 810 o equivalente. El dispositivo debe cumplir con el "Tumble Test" o equivalente, con un mínimo de 500 golpes a 0,5 metros de distancia sin funda.
- **Compatibilidad MDM:** Los terminales deberán ser compatibles con el MDM corporativo instalado actualmente en Correos y Correos Express (Workspace ONE UEM de VMware y SOTI respectivamente). Los dispositivos deberán ser capaces de realizar el aprovisionamiento sin contacto (Zero Touch Provisioning), permitiendo que los dispositivos se aprovisionen y configuren automáticamente realizando previamente una inscripción de los mismos en la plataforma Zerotouch.
- **Certificación Android Enterprise Recommended Rugged.** El equipo deberá estar certificado en el momento de la presentación de ofertas. O en su defecto entregar el compromiso firmado por el máximo responsable técnico del fabricante, de que se han iniciado los trámites de certificación y que se dispondrá de dicha certificación en un plazo máximo de 4 meses desde la adjudicación.

Los dispositivos incluidos en la oferta deberán de tener capacidad de poder asumir la actualización del sistema operativo, pudiendo alcanzar hasta la versión 12 de Android (Android 12). Además, el adjudicatario se comprometerá a dar soporte de al menos 24 meses después del fin del soporte de Android para la versión de Android 12, con parcheados de seguridad y posibles modificaciones del sistema operativo.

El adjudicatario deberá proporcionar un SDK capaz de interactuar con todos los elementos hardware del terminal. Los dispositivos deberán ser compatibles con todas las aplicaciones desarrolladas por Correos y Correos Express. El fabricante se comprometerá a habilitar todos los métodos necesarios en el terminal para una correcta interacción con las aplicaciones corporativas.

Los dispositivos deberán ser capaces de conmutar las comunicaciones automáticamente al insertarla en la cuna de carga. Pasando de comunicaciones inalámbricas (WIFI o radio) a cableadas. La conexión por cable desde la cuna se utilizará como red de mantenimiento para realizar despliegues masivos fuera de horario.

Actualmente Correos Express está utilizando el lápiz capacitivo SonarPen 1.4 para la recogida de firmas. El fabricante deberá colaborar en las adaptaciones necesarias para que dicho lápiz funcione en el terminal ofertado. Así mismo en el caso de adquirir un nuevo lápiz capacitivo, el terminal deberá soportar

- **Compatibilidad con lápices capacitivos utilizados para recoger datos biométricos de la firma,** capaces de capturar un mínimo de 16 niveles de presión.

ANEJO DE NECESIDADES SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y/O SERVICIOS APAREJADOS A LA IMPLANTACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD PARA LOS CARTEROS/REPARTIDORES DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. Y DE CORREOS EXPRESS PAQUETERIA URGENTE, S.A., S.M.E (AI200011)

- Compatibilidad con software de control para la gestión de estos lápices capacitivos desde la aplicación de gestión de reparto de Correos Express (Funcionamiento sobre Android) instalada en todos los equipos suministrados.

2. Accesorios de los dispositivos

Para el transporte de los dispositivos, se tendrá que elegir una de estas opciones para presentarla en la oferta.

- Cartuchera
- Funda
- Funda con cartuchera. En este caso, el elemento macho del sistema de sujeción irá únicamente en la cartuchera.

Se deberá cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- **Sistema de sujeción y transporte**
 - La solución debe contener un cinturón rígido en el que acoplar el elemento de enganche hembra.
 - El cinturón tendrá una longitud adaptable, como mínimo, entre 70cm y 140cm. Y un grosor mínimo de 4cm. Cierre tipo clip.
 - El sistema de sujeción al cinturón estará formado por dos elementos (macho y hembra), para permitir el acople de las diferentes opciones.
 - El elemento macho adherido a la funda o cartuchera mediante remache no deberá sobresalir más de 1,5 cm.
 - El elemento hembra irá enganchado al cinturón.
 - El método de enganche de la sujeción se realizará en posición vertical y de arriba hacia abajo, en una posición contraria a posición habitual del dispositivo una vez enganchado.
 - Una vez acoplados los elementos de sujeción, el sistema bloqueará el dispositivo evitando su desacople accidental.
 - El desacople se realizará girando el dispositivo a la posición de enganche. Fuera de esa posición el dispositivo no podrá extraerse.
 - El sistema no contendrá elementos flexibles como muelles o pestañas de plástico. Elementos que pueden perder efectividad y sujeción a lo largo del tiempo y uso.
 - El sistema permitirá la extracción del dispositivo con una sola mano.
 - El sistema debe permitir la posición del dispositivo de manera vertical y horizontal.

ANEJO DE NECESIDADES SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y/O SERVICIOS APAREJADOS A LA IMPLANTACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD PARA LOS CARTEROS/REPARTIDORES DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. Y DE CORREOS EXPRESS PAQUETERIA URGENTE, S.A., S.M.E (AI200011)

- **Cartucheras:**

- Debe ajustarse a las medidas del terminal tanto en los casos en los que la solución disponga de funda o no.
- Debe contar con al menos un punto de enganche en la parte superior que permitan introducir/sacar con facilidad el mosquetón para una bandolera. El material de estos enganches debe permitir la durabilidad de los mismos frente al uso prolongado.
- Debe llevar un cierre mediante cinta elástica, que permita tener más recogido y seguro el dispositivo.
- Debe incluir un compartimento para colocar y transportar el puntero en el caso que la solución completa venga sin funda. También se debe poder enganchar el cordón extensible.
- Debe incluir un bolsillo en la parte frontal de la funda.
- Minimizar el riesgo de caídas del terminal. Los materiales serán lo suficientemente resistentes para evitar roturas de cintas y protecciones.
- Debe ser impermeable y que conserve en condiciones adecuadas el dispositivo durante su transporte.
- Debe contar con el logotipo de Correos o Correos Express en el frontal de la misma.
- El fabricante se compromete en disponer de normas y certificados de protección.

Respecto a la cartuchera, deberá incluirse por parte del proveedor, el compromiso detallado en la oferta para las adaptaciones posteriores a la adjudicación y previas al suministro en lo relativo a pequeñas modificaciones con respecto al cierre, sujeción, compartimentos, bolsillos, etc.

- **Fundas:** En el caso de optar por incluir funda, se deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- La funda debe amortiguar el efecto de las caídas, absorbiendo las vibraciones producidas, con el consiguiente aumento de la vida útil del equipo y disminución de averías.
- La funda debe encajar perfectamente en el dispositivo, considerando el tipo de batería elegido.
- La funda debe estar diseñada de modo que el terminal se utilice en todo momento sin tener que sacarlo de la funda, en particular cubrirá también las siguientes actividades:

ANEJO DE NECESIDADES SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y/O SERVICIOS APAREJADOS A LA IMPLANTACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD PARA LOS CARTEROS/REPARTIDORES DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. Y DE CORREOS EXPRESS PAQUETERIA URGENTE, S.A., S.M.E (AI200011)

- Acceso a botones, portes y conectores.
- La carga eléctrica del dispositivo en las cunas de carga **sin retirar ninguna parte de la funda.**
- No supondrá una merma en las condiciones de ergonomía del terminal.
- Ventana transparente para identificar la sección a la que pertenece el dispositivo. Su dimensión dependerá del espacio disponible en la funda. Su ubicación ideal sería aquella que cuando el dispositivo esté en la cuna cargándose quede visible al cartero.
- La funda permitirá la sujeción en los soportes para vehículos (coches).
- Debe contar con el logotipo de Correos o Correos Express en el frontal de la misma, siendo valorable su situación en la parte inferior para permitir su visibilidad aun cuando el terminal se encuentre en la cuna.
- Minimizar el riesgo de caídas para el terminal. Los materiales serán lo suficientemente resistentes para evitar roturas, así como si el terminal termina golpeándose absorba la mayor cantidad de daño.
- Debe incluir un compartimento para colocar y transportar el puntero. También se debe poder enganchar el cordón extensible.
- Debe contar con cuatro puntos de enganche que permitan introducir/sacar con facilidad los mosquetones para una bandolera. El material de estos enganches debe permitir la durabilidad de los mismos frente al uso prolongado.
- El fabricante de la funda se compromete en disponer de normas y certificados de protección.
- Material antibacteriano rígido.

Respecto a la funda, deberá incluirse por parte del proveedor, el compromiso detallado en la oferta para las adaptaciones posteriores a la adjudicación y previas al suministro en lo relativo a pequeñas modificaciones.

- **Hand Strap:** Los dispositivos ofertados incorporarán un Hand Strap (correa de mano) para la utilización por parte de los usuarios. Este elemento no supondrá una merma en las condiciones de ergonomía del terminal.
- **Punteros:** Los dispositivos incorporarán de serie un puntero con el que poder actuar sobre la pantalla táctil del dispositivo. Este puntero irá unido al equipo por un elemento elástico de suficiente longitud para que el usuario pueda operar sobre la pantalla, pero que no suponga un exceso de longitud en el estado de no utilización del mismo, para evitar enganches con otros objetos en el desarrollo de las tareas del reparto. Permitirá el uso tanto de diestros como de zurdos y podrá ir conectado directamente al terminal o a la funda.
- La longitud del puntero no será inferior a 10 cm y no serán extensibles.

ANEJO DE NECESIDADES SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y/O SERVICIOS APAREJADOS A LA IMPLANTACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD PARA LOS CARTEROS/REPARTIDORES DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. Y DE CORREOS EXPRESS PAQUETERIA URGENTE, S.A., S.M.E (AI200011)

- El puntero deberá funcionar en las pantallas de los dispositivos móviles ofrecidos.
- Longitud mínima alcanzable del cordón elástico 50cm.
- **Soporte para vehículos y cargador de coche:** Para el transporte de los dispositivos en los vehículos y futuros usos, este accesorio debe cumplir las siguientes características:
 - Debe ser fácil y rápido de instalar y válido para el tamaño del terminal ofertado.
 - Debe incluir una rótula para la colocación del terminal de manera horizontal y vertical.
 - Sujeción dentro del vehículo mediante ventosa para su instalación tanto en el salpicadero como en el parabrisas.
 - El soporte debe aguantar un peso mínimo de 1kg.
 - Facilidad para conectar cargador del dispositivo mediante mechero del vehículo.

El cargador de coche deberá tener al menos una conexión USB para enchufar el cable para la carga eléctrica del equipo.

- **Cargadores de pared:** Se incluirán cargadores para enchufar en la red eléctrica según estándar europeo. Deberán tener al menos una conexión USB para conectar el cable para la carga eléctrica el equipo.
- **Protector de pantalla:** Los dispositivos que no dispongan de Gorilla Glass 5 o equivalente, deberán incluir protectores de pantalla bajo el estándar europeo EN 62262 (IK06). Estos protectores de pantalla no serán de cristal templado.
- **Baterías extra:** Se aportarán baterías extra para aquellas oficinas que disponen de doble turno de trabajo. Estas baterías tendrán las mismas características que las incluidas en el apartado técnico del dispositivo.
- **Identificación del terminal:** El adjudicatario deberá de proveer de etiquetas identificativas, se suministrarán tantas como dispositivos se soliciten, además de un 10% más para su sustitución posterior en caso de rotura, extravío o borrado accidental. El adjudicatario se preocupará de mantener en buen estado las etiquetas y las repondrá cuando el terminal vaya a reparación. Estas etiquetas contendrán obligatoriamente:
 - Un número consecutivo que será comunicado por el Grupo Correos.
 - Un código de barras con la numeración.
 - El logotipo de Correos o Correos Express.
 - El número de serie del terminal debe ir grabado en la EPROM de la máquina y debe poder recuperarse directamente.

ANEJO DE NECESIDADES SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y/O SERVICIOS APAREJADOS A LA IMPLANTACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD PARA LOS CARTEROS/REPARTIDORES DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. Y DE CORREOS EXPRESS PAQUETERIA URGENTE, S.A., S.M.E (AI200011)

El adjudicatario deberá diseñar y ubicar la etiqueta en la parte del dispositivo que menos posibilidades tenga de dañarse o deteriorarse con el tiempo, a excepción de la batería.

3. Cunas de carga

- **Cunas de carga para dispositivos:** La oferta incluirá al menos dos tipos de cunas según tamaño. Cuna individual y cuna múltiple para al menos 4 dispositivos. Las cunas ofertadas servirán para cargar eléctricamente los dispositivos móviles y además les proporcionará conectividad LAN (Ethernet) a la red local de la oficina. Se instalará un máximo de 2 cunas individuales por centro.
- **Cunas de carga para baterías:** La oferta incluirá cunas para la carga individual de baterías. Dichas cunas serán múltiples para al menos 4 baterías.
- **Display Dock Station:** Se valorará la inclusión de cunas de carga individuales mejoradas, con conexiones adicionales para HDMI, Ethernet y al menos 4 puertos USB para el teclado, ratón y periféricos adicionales que permitan utilizar el dispositivo como un ordenador de sobremesa al conectarle un monitor HDMI, teclado y ratón.

Se podrán ofertar cunas de carga mixtas tanto para dispositivos como para baterías en aquellos centros que dispongan de doble turno.

Se suministran los cables de red necesarios para conectar a la red de datos las cunas. Estos cables tendrán una longitud de 3 metros y serán de categoría 6 terminando en conectores RJ45 con normativa de cableado TIA 568B

4. Solución de medios de pago (PIN ON GLASS)

Los equipos deberán soportar en el futuro soluciones de pago PIN ON GLASS. Así pues, tanto el adjudicatario como el fabricante de los terminales se deben comprometer a colaborar para que la solución de medios de pago adquirida funcione plenamente en los terminales. Ya sea modificando el SDK o creando un SDK nuevo o adaptando el terminal. En definitiva, cualquier cambio que se necesite para que funcione correctamente la aplicación. Todo ello sin coste adicional para Correos.

5. Solución de "Proxy Global"

Se valorará que la oferta incluya una solución de Proxy Global con las siguientes características:

- El sistema operativo Android permite la configuración de proxy en la gestión de las conexiones wifi (proxy/puerto/excepciones a nivel de dominio), APN (proxy/puerto/sin poder marcar excepciones a nivel de dominio) y a nivel de navegadores web, por separado, pero no dispone de un método de configuración proxy que pueda aplicarse globalmente al terminal y la gestión de todas sus comunicaciones.

ANEJO DE NECESIDADES SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y/O SERVICIOS APAREJADOS A LA IMPLANTACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD PARA LOS CARTEROS/REPARTIDORES DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. Y DE CORREOS EXPRESS PAQUETERIA URGENTE, S.A., S.M.E (AI200011)

- Se requiere una solución de configuración de proxy, que aplique globalmente al terminal y a todas las conexiones/tráfico que el mismo realice, independientemente de cuál sea el método de comunicación (wifi/APN/ethernet) o del tipo de comunicaciones/tráfico generado por cualquier aplicación en el terminal.
- Dicha solución debe de ser parametrizable y modificable según las necesidades de Correos en cada momento, pudiendo introducirse como proxy una dirección ip o nombre de servicio, pudiendo indicar el puerto hacia el que enviaremos todas las conexiones/tráfico, y pudiendo aplicar excepciones de dominio a la configuración de dicho proxy (ejemplo *.correos.com).
- La modificación de la configuración de proxy global deberá ser activable/desactivable, y modificable en cualquier momento, en segundo plano y sin impacto para el terminal o su sistema operativo, a través del MDM Workspace One UEM que gestiona los dispositivos.

En caso de no disponer de la solución referida en la presentación de la oferta, se podrá entregar el compromiso firmado por el máximo responsable técnico del fabricante, de que se dispondrá de dicha funcionalidad en un plazo máximo de doce (12) meses desde la adjudicación.

Si una vez superado el periodo indicado no se dispone de la funcionalidad valorada, se entenderá como una incidencia de Sistema Operativo en todos los dispositivos, incumplándose así el ANS de "Incidencias Hardware y Sistema Operativo" por un (1) mes.

6. Herramientas de gestión

Para la prestación del servicio de movilidad por parte del adjudicatario, se valorará la utilización de herramientas de gestión del fabricante, como se indica en la tabla de valoración, que incluya al menos alguna de las siguientes funciones:

- Monitorización de baterías para un tratamiento proactivo de las futuras incidencias relacionadas con problemas de carga, consumos de batería excesivos, baterías en mal estado, etc.
- Gestión de activos en tiempo real y que permita obtener información sobre el estado a nivel general del parque de PDA's, mostrando el tiempo de uso de los dispositivos desplegados en la planta, tiempo de inactividad de los mismos, etc.
- Análisis de rendimiento, que ayude a los equipos de soporte a conocer la cantidad de recursos en cuanto a memoria RAM y a CPU que consumen los dispositivos desplegados en las diferentes fases de uso de las apps que correrán en el plataforma de los dispositivos.

Esta herramienta ha de ser compatibles con el MDM corporativo instalado en Correos (Workspace ONE UEM de VMware).

Con relación a la herramienta de gestión ofrecida, se deberá generar toda la documentación exigida para la implantación de esta con el formato corporativo del Grupo Correos, en español.

ANEJO DE NECESIDADES SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y/O SERVICIOS APAREJADOS A LA IMPLANTACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD PARA LOS CARTEROS/REPARTIDORES DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. Y DE CORREOS EXPRESS PAQUETERIA URGENTE, S.A., S.M.E (AI200011)

Para la explotación y uso de la herramienta ofertada por parte del adjudicatario, será necesaria junto con la documentación, formación para el personal proporcionado por el adjudicatario y al personal del Grupo Correos, para su correcto uso.

Siempre que se pueda, las herramientas se integrarán con el Sistema de Gestión de Identidades corporativo, basado en roles, con el sistema de Single Sign On, compatible con SAML 2.0 y con la consola de gestión de eventos (SIEM).

7. Implantación y ciclo de vida.

Durante el periodo de este expediente, el adjudicatario realizará las siguientes funciones comunes para las fases de instalación y puesta en marcha, sustitución por averías y mantenimiento. Las funciones incluyen lo siguiente:

- Distribución y envío de todos los dispositivos móviles, así como todo su material anejo y comunicación inmediata de qué, a quién y cuándo se envía el material. La distribución inicial de estos dispositivos se realizará obligatoriamente a través de los servicios logísticos del Grupo Correos, corriendo su coste y el del seguro asociado al mismo a cargo del adjudicatario.
- El adjudicatario deberá disponer de un 5% de todos los elementos que forman la solución en reserva (buffer stock). Esta reserva se utilizaría en caso de averías, desperfectos de fábrica o cualquier otro tipo de incidencias que se diera inicialmente durante el despliegue o el periodo de mantenimiento, para evitar demoras o retrasos en el mismo. Esta reserva deberá ser conocida por el Grupo Correos, mediante un informe mensual o en el momento que sea requerido. Correos o Correos Express se reserva la posibilidad de modificar el tamaño máximo de su buffer stock, acordado siempre con el adjudicatario y siempre que este cambio mejore las condiciones técnicas y/o económicas del servicio.
- El proveedor entregará periódicamente un informe detallado de todas las incidencias que hayan sucedido con los terminales. Este informe debe de ser lo más exhaustivo posible y la frecuencia y su formato, así como la información detallada, se concretará por Correos y/o Correos Express, en función a las necesidades del momento.
- Deberá existir un servicio de atención telefónica para atender posibles dudas sobre los equipos en reparación.
- El fabricante del dispositivo ofertado por el adjudicatario deberá realizar el soporte en español y tener disponibilidad para poder acudir al centro donde esté ubicado el grupo de Soporte Workplace en un tiempo máximo de 12 horas desde la solicitud del soporte.
- El adjudicatario será el encargado de la actualización del inventario de Correos y Correos Express tras cualquier sustitución por avería o durante el despliegue inicial, a través de la herramienta corporativa POST (basada en Remedy).
- El adjudicatario utilizará la herramienta de ticketing corporativa en Correos y Correos Express (POST) para la gestión y documentación de incidencias.

ANEJO DE NECESIDADES SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y/O SERVICIOS APAREJADOS A LA IMPLANTACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD PARA LOS CARTEROS/REPARTIDORES DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. Y DE CORREOS EXPRESS PAQUETERIA URGENTE, S.A., S.M.E (AI200011)

- El fabricante de los terminales ofertados por el adjudicatario deberá disponer de soporte técnico y de ingeniería con un mínimo de **3 años de antigüedad**. La atención telefónica deberá realizarse en español, y deberá existir disponibilidad para soporte in-situ en un plazo de 12 horas en casos de grave criticidad.
- El proveedor entregará periódicamente un informe detallado de todas las incidencias que hayan sucedido con los terminales. Este informe debe de ser lo más exhaustivo posible y la frecuencia y su formato, así como la información detallada, se concretará por el Grupo Correos, en función a las necesidades del momento.

A continuación, se describen los puntos correspondientes a cada una de las partes específicas de cada periodo.

- **Instalación y puesta en marcha:** El adjudicatario deberá hacerse cargo de la distribución y puesta en marcha de todo el equipamiento, esto incluirá:
 - Entrega de un listado en formato electrónico, con los números de serie, IMEI, ICC y etiquetas de Correos y Correos Express correlacionados de todos los dispositivos móviles, cargadores y cunas entregadas.
 - Puesta en marcha inicial de los dispositivos móviles. Carga de baterías, modificaciones en la configuración hardware/elementos de sujeción iniciales y cualquier otro tipo de actuación para el correcto despliegue de los aparatos.
 - El adjudicatario suministrará los cables eléctricos y de red necesarios para realizar las conexiones, sin coste adicional.
 - Instalación del software, clientes y cualquier tipo de software adicional, en el dispositivo móvil, para el correcto funcionamiento del dispositivo, según lo exigido.
 - Creación de un paquete estándar en la herramienta de gestión que permita la configuración total del dispositivo.
 - La instalación inicial del equipamiento distribuido correrá a cargo del Grupo Correos. En aquellos casos que se requiera intervención in situ del adjudicatario en algún centro, irá a cargo de la Bolsa de Implantación. Según los precios ofertado para los ítems definidos en el Anexo Técnico 1.
 - Tras el despliegue inicial, se podrá adecuar los equipos y las conexiones de red donde sea necesario. Estos trabajos irán contra la bolsa de implantación.
 - El adjudicatario proporcionará uno o varios puntos, según ubicación geográfica, para la recepción de todo el material retirado, que será enviado por personal del Grupo Correos. Posteriormente el adjudicatario deberá encargarse del inventariado del material recibido.
 - Formación "online" de la solución instalada. El adjudicatario creará tutoriales digitales (por ejemplo, un vídeo) que podremos colgar en la intranet corporativa.

ANEJO DE NECESIDADES SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y/O SERVICIOS APAREJADOS A LA IMPLANTACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD PARA LOS CARTEROS/REPARTIDORES DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. Y DE CORREOS EXPRESS PAQUETERIA URGENTE, S.A., S.M.E (AI200011)

- El adjudicatario enviará un informe semanal del estado del despliegue. Este informe debe de ser lo más exhaustivo posible y su formato, así como la información detallada se concretará por Correos y Correos Express, en función a las necesidades del momento.
- El adjudicatario enviará un informe diario de los dispositivos y los centros a los que se han enviado los dispositivos. Este informe se concretará por el Grupo Correos, en función de las necesidades del momento.

Para facilitar la valoración de las ofertas presentadas, se asumirá que la distribución del equipamiento se realizará en **2 meses**. El plan de implantación final se definirá con mayor detalle en la fase de planificación del proyecto, adaptándola a las necesidades actuales del Grupo Correos.

- **Sustitución por averías:** el adjudicatario se encargará de la sustitución de los terminales y accesorios incluidos en este expediente, con problemas que impidan la correcta prestación del servicio. El alcance de este punto es para los equipos antiguos que se han de retirar y que fueron recomprados por el adjudicatario al inicio del contrato, y de los equipos nuevos que se van a implantar. Se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:
 - El servicio incluye la sustitución de repuestos o equipos completos, el material necesario y la mano de obra, sea por avería o motivada por un normal desgaste de los mismos, sin coste adicional alguno.
 - Las baterías de los dispositivos han de ser capaces de poder aguantar al menos una jornada laboral entera (8 horas). En el caso que la batería descienda del 60% de sus propiedades, ésta ha de sustituirse.
 - Para cumplir con la calidad exigida, el servicio del adjudicatario se prestará a través del servicio técnico oficial del fabricante.
 - Los elementos accesorios de los dispositivos han de repararse o reemplazarse en caso de que sufran algún tipo de deterioro (cartucheras, fundas, cunas, etc.), sin coste adicional.

- **Servicio técnico y mantenimiento**

En la oferta económica estará incluido y detallado de forma independiente a los terminales, la prestación de un servicio de mantenimiento integral durante la vigencia del contrato. El servicio de mantenimiento, tanto preventivo como correctivo, en la modalidad de todo incluido (rotura de carcasas y pantallas, rotura o pérdida de fundas y correas, protectores de pantalla, baterías, reposición de punteros, etc.) será efectivo desde la fecha de suministro del material, hasta la finalización del expediente. El alcance del mantenimiento también incluirá todo el software adicional (herramientas de gestión) que se ofrezca, así como las evoluciones del Sistema Operativo que realice el fabricante. Para este mantenimiento se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones.

ANEJO DE NECESIDADES SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y/O SERVICIOS APAREJADOS A LA IMPLANTACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD PARA LOS CARTEROS/REPARTIDORES DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. Y DE CORREOS EXPRESS PAQUETERIA URGENTE, S.A., S.M.E (AI200011)

- Para la resolución de incidencias, el adjudicatario realizará la instalación completa de cableado eléctrico y de datos necesario (CAT6) en los centros objeto del proyecto, en los casos que se requiera.
- Se incluirá un servicio de "battery refresh". A los 24 meses se valorará la renovación de las baterías en todos los dispositivos adquiridos en este expediente. El Grupo Correos decidirá, llegado el momento, si se sustituyen masivamente o si por el contrario se sustituirán solo por incidencia.
- Horario de recepción de equipos amplio. Mínimo de 8:00 a 18:00 en centros de Correos y de 8:00 a 20:00 en centros de Correos Express.
- Para cumplir con la calidad exigida en el servicio de soporte y mantenimiento del licitador, se prestará a través del servicio técnico oficial del fabricante.
- Se utilizará el buffer stock gestionado por el adjudicatario para la sustitución de los elementos adquiridos en este expediente, cuando tengan una avería que impida su normal utilización.
- El tiempo de reparación y/o sustitución deberá ajustarse a lo indicado en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) del presente Pliego. Y se observarán las siguientes limitaciones:
 - El dispositivo móvil devuelto por el servicio de atención técnica del fabricante siempre debe de ser el mismo dispositivo que el entregado por Correos o Correos Express, u otro de idénticas características, excepto en cambios obligados por siniestro del mismo, y siempre comunicándolo por escrito y correo electrónico.
 - Los números de serie e IMEI también serán los mismos. En caso de cambio o sustitución deberá notificarse vía correo electrónico, además del parte de reparación por avería y entregar el terminal con etiquetas nuevas como las originales para identificarlo debidamente.
 - Todos los dispositivos móviles tienen un número inventariado único propio proporcionado por el adjudicatario según especificaciones técnicas de este apartado, NUNCA deberá ser extraviado y deberá ser devuelto en el mismo terminal, excepto en caso de sustitución completa del terminal que se adjuntará con el nuevo terminal, exactamente igual al anterior indicando la baja del número eliminado. Cada etiqueta está asociada a un único número de serie.
 - El adjudicatario será el encargado de la actualización del inventario de Correos y Correos Express tras cualquier sustitución por avería, a través de la herramienta corporativa POST (basada en Remedy).
- En cuanto al transporte de los elementos que deban ser sustituidos durante el mantenimiento posterior y periodo de garantía integral:

ANEJO DE NECESIDADES SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y/O SERVICIOS APAREJADOS A LA IMPLANTACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD PARA LOS CARTEROS/REPARTIDORES DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. Y DE CORREOS EXPRESS PAQUETERIA URGENTE, S.A., S.M.E (AI200011)

- El elemento sustituto se entregará en el tiempo determinado en los acuerdos de nivel de servicio (ANS). Los datos del elemento sustituto deberán ser notificados al centro de Soporte a efectos de inventariarlo.

- **Aplicaciones existentes a instalar en el terminal ofertado.**

Las aplicaciones de movilidad utilizadas actualmente en Correos están desarrolladas para funcionar en sistemas Android con versión 10 y tiene compatibilidad con versiones futuras. Actualmente las aplicaciones se ejecutan en terminales Zebra TC55 y TC56, junto con las aplicaciones de acceso, configuración y portal. Se realizará la adaptación de las aplicaciones para funcionar con el terminal/sistema operativo ofertado. El fabricante se comprometerá a colaborar con el grupo de Desarrollo de Correos para dicha adaptación.

Estas aplicaciones de movilidad a instalar en las PDA's que se desplegarán en los centros de Correos, realizan globalmente la gestión de las entregas de los envíos registrados, con la posibilidad de sincronizarse con un sistema central en determinadas fases funcionales. En Anexo Técnico 4 se acompaña un breve resumen sobre la funcionalidad general de las aplicaciones de movilidad de Correos.

Las aplicaciones no son objeto de este proyecto, pero sí se encuentran incluidas las actividades relacionadas con la instalación y configuración de la última versión liberada (o que se libere durante el proyecto) en las PDA's, de forma previa al envío de los dispositivos a las Unidades objeto del proyecto.

El adjudicatario deberá suministrar e instalar el componente o los componentes del fabricante de las PDA's, librería de integración, que contenga la implementación de las funcionalidades específicas del propio terminal, de tal forma que estos componentes se adapten al interfaz estándar y común desarrollado en la aplicación de movilidad de Correos, tratándose el/los componente/s, de un software integrador que garantice/n el funcionamiento de la aplicación de movilidad, en virtud del estándar definido por Correos, en cualquier dispositivo PDA, con independencia de su hardware. El adjudicatario debe asegurar el funcionamiento en el terminal ofertado de las aplicaciones que están funcionando en los dispositivos actuales, sin pérdida de funcionalidad.

- **Intervenciones en centros de Correos durante implantación**

Durante la fase de implantación, en los que el cable suministrado junto a las cunas no sea suficiente para conectarlos a la red de datos y a la alimentación del centro, podrán requerirse trabajos de cableado y replanteo en los centros de Correos para la correcta implantación de todos elementos que forman la solución. Estos trabajos se facturarán contra una bolsa de implantación independiente, por lo que siempre deberán estar validados por Correos antes de llevarlos a cabo.

La bolsa tendrá un importe máximo de **QUINIENTOS MIL EUROS (500.000,00 €)**.

La oferta contemplará el precio hora para el cableado de las cunas y armarios. Se supondrá un cableado de longitud media de 20 metros, en Categoría 6 terminando en conectores RJ45 con normativa de cableado TIA 568B.

ANEJO DE NECESIDADES SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y/O SERVICIOS APAREJADOS A LA IMPLANTACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD PARA LOS CARTEROS/REPARTIDORES DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. Y DE CORREOS EXPRESS PAQUETERIA URGENTE, S.A., S.M.E (AI200011)

En la presentación de la oferta económica para este expediente, se incluirá una tabla con todos los ítems que considere el licitador en formato tabla en el que se indique el precio unitario o precio por hora, de cada ítem incluyendo el desplazamiento. Como mínimo, se indicará el precio de los ítems incluidos en el "ANEXO TÉCNICO 1 – Tabla económica de elementos e ítems de actuaciones".

Se valorará el número de solicitudes de cada ítem que podrán hacerse con el importe de la Bolsa Indicado en este apartado.

- **Ejecución de Proyectos Especiales**

Se incluirá una bolsa técnica destinada a proyectos como la realización de estudios de consultoría, peticiones de construcción de prototipos, adquisición puntual de dispositivos para pilotos o de implementación de entornos definitivos que puedan incluir elementos que no formen parte del Catálogo de Servicios inicial; estas peticiones se denominarán "Proyectos Especiales".

Estos Proyectos Especiales pueden suponer un trabajo de consultoría y de ingeniería considerable que no esté contemplado en el Catálogo de Servicios en vigor en ese momento. Por lo tanto, ante una solicitud de un Proyecto Especial, el adjudicatario elaborará una oferta para la ejecución de dicho proyecto que incluirá al menos una descripción de los requisitos a alto nivel, una planificación detallada, la definición de un equipo de trabajo y su dedicación, el presupuesto asociado, así como las implicaciones en el Catálogo de Servicios.

Al igual que para los estudios de viabilidad, el adjudicatario deberá presentar al grupo Correos dos o más propuestas de ejecución basadas en configuraciones que contemplen diferentes prestaciones (rendimiento, disponibilidad, etc.) y costes económicos asociados.

Esta bolsa tendrá un importe máximo de CUATROCIENTOS MIL EUROS (400.000,00 €).

8. Requisitos de Seguridad.

- **Normativa y Conformidad**

La ejecución del expediente incluirá la elaboración y entrega de todos aquellos documentos cuya existencia venga derivada del cumplimiento de la legislación vigente, del marco normativo de seguridad establecido para los sistemas de información de Correos o, en su caso, sean necesarios para llevar a cabo una gestión adecuada del servicio, la aplicación o el sistema.

Asimismo, aquellos servicios que impliquen acciones a desarrollar se someterán a las recomendaciones y directrices establecidas en los documentos de buenas prácticas en el desarrollo de sistemas existentes en Correos.

La empresa adjudicataria exigirá a los técnicos que formen parte del equipo de trabajo objeto de este contrato, el cumplimiento de la normativa de seguridad establecida en Correos sobre obligaciones y funciones del personal, quedando obligada, la empresa adjudicataria, frente a Correos por las responsabilidades que puedan derivar de su incumplimiento.

Correos proporcionará al adjudicatario acceso al marco normativo de seguridad y los documentos de buenas prácticas que sean de aplicación.

ANEJO DE NECESIDADES SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y/O SERVICIOS APAREJADOS A LA IMPLANTACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD PARA LOS CARTEROS/REPARTIDORES DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. Y DE CORREOS EXPRESS PAQUETERIA URGENTE, S.A., S.M.E (AI200011)

- **Control de Acceso y SSO**

El control de acceso a las aplicaciones y dispositivos objeto del presente pliego, por parte de los usuarios, ya sea personal interno o proveedor de servicio, deben integrarse (delegar los procesos de autenticación y autorización) con el Sistema Corporativo de Gestión de Identidades (SGId), y con el Sistema de Single Sign On, permitiendo la gestión centralizada de usuarios, login único y autenticación segura, asegurando la confidencialidad e integridad de la información transmitida.

El modelo para controlar el acceso debe estar basado en roles (RBAC), de manera que la aplicación permita el establecimiento de distintos grupos de usuarios en función de las actividades que se realicen en el mismo. Dichos grupos deben estar identificados y detallados en base a los privilegios de los mismos y sus responsabilidades asociadas.

La autenticación en el sistema operativo debe permitir el uso de doble factor de autenticación.

- **Respaldo y recuperación**

Los componentes de la solución ofertada, deberán disponer de un plan de contingencia ante desastres alineado con la estrategia corporativa de respaldo, siendo responsabilidad del proyecto elaborar un Plan de Contingencia que incluya las tareas y prioridades de recuperación de los componentes que permiten dar servicio al activo, ante los distintos escenarios de desastre contemplados en el Proceso de Continuidad del Negocio.

En este sentido, el prestatario del servicio deberá garantizar la recuperación de los sistemas software relacionados con el servicio objetivo del presente pliego, bajo unas condiciones de Tiempo de Recuperación Objetivo (RTO) y de Punto de Recuperación Objetivo (RPO), valores proporcionados por el licitador, debiendo practicar tres pruebas anuales de restauración de los activos implicados en el servicio y donde se deberá constatar, entre otras cuestiones, los valores de RTO y RPO obtenidos en la misma y las mediciones de tiempos de reacción y recuperación del servicio.

- **Comunicaciones**

El acceso de forma remota a los recursos corporativos a través de una red pública, sea realizado con la finalidad de realizar un soporte o por teletrabajo, deberá cumplir los requerimientos sobre autenticación, cifrado, filtrado de redes y puestos de usuario que establezca la normativa de seguridad de Correos, así como cualquier otro requerimiento que pudiera establecer el Área de Seguridad de la Información.

Todos los accesos remotos que sean necesarios para la prestación del servicio, se realizarán a través de la plataforma Corporativa ARES/ARCO (servicio de acceso remoto de Correos) basado en VPN-SSL, en ningún momento se autorizarán accesos directos a la red de Correos, ni VPNs convencionales. Los canales por los que acceder a este servicio, podrán ser la red de Internet o enlaces privados punto a punto. En el caso de que la solución de prestación del servicio sea incompatible con la comunicación descrita, el adjudicatario deberá proveer de un enlace de comunicaciones dedicado para el acceso remoto, cuyo coste será asumido por el adjudicatario.

El servicio de acceso remoto de Correos proveerá de un terminal de trabajo en remoto, desde el cual se realizarán los trabajos objeto del contrato y se accederá a los recursos internos de

ANEJO DE NECESIDADES SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y/O SERVICIOS APAREJADOS A LA IMPLANTACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD PARA LOS CARTEROS/REPARTIDORES DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. Y DE CORREOS EXPRESS PAQUETERIA URGENTE, S.A., S.M.E (AI200011)

Correos que sean necesarios. En ningún caso se permitirá la conexión de estaciones de trabajo del proveedor con los Sistemas de Información de Correos.

El intercambio de información entre el proveedor y Correos que no se realice mediante soportes físicos, se llevará a cabo a través de un servicio seguro de intercambio de ficheros que garantizará la protección de las operaciones y de la información intercambiada. En ningún caso se permitirá el intercambio de información entre estaciones de trabajo del proveedor y el terminal de trabajo en remoto.

- **Integridad y confidencialidad**

Se deben implementar los mecanismos necesarios para garantizar la integridad y confidencialidad de los datos manejados por los distintos componentes que conformen la solución ofertada, tanto en tránsito como almacenados.

- Para datos en tránsito se debe utilizar la capa SSL/TLS, en su versión 1.3 o superior, para asegurar la integridad y confidencialidad de los datos transmitidos, siendo obligatorio su uso para todas las operaciones de administración y aquellas otras, que lo requiera el nivel de confidencialidad de la información transmitida.
- Para datos almacenados de carácter confidencial o secreto así como para las contraseñas y claves de cifrado nunca se deben almacenar en claro, debiendo aplicar mecanismos de cifrado robustos (AES 256, XML Encryption), y de integridad (RSA, SHA-2, XML Signature).
- Se debe detallar a qué recursos va a requerir permisos de acceso la aplicación, teniendo en cuenta siempre políticas de mínimo privilegio, es decir, solo se debe poder acceder a los recursos que sean estrictamente necesarios, justificándolos de manera pertinente..
- Se deben proveer de mecanismos que permitan bloquear, localizar o inutilizar los dispositivos perdidos y/o sustraídos objeto de este pliego.

- **Tratamiento de datos**

Se deben adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias establecidas en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) para garantizar la seguridad de los datos personales y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

Se debe identificar un responsable de tratamiento, así como el tipo de datos que se tratan, con qué finalidades lo hacen y qué tipo de operaciones de tratamiento llevan a cabo.

Así mismo, se deben detallar todos los flujos de datos desde que son recogidos hasta que se eliminan del sistema. Es necesario disponer de un diseño con el flujo de los datos (dibujo visual) del proceso que contenga los datos que se van a tratar, determinar los sistemas afectados, identificar ubicaciones y proveedores (todos los que intervienen en el proceso) y documentar todos los interfaces existentes con Correos y terceros (origen/destino de datos).

Cualquier acuerdo con otras organizaciones que incluya compartir información deberá incluir un procedimiento para clasificar la información según su organización y la nuestra.

ANEJO DE NECESIDADES SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y/O SERVICIOS APAREJADOS A LA IMPLANTACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD PARA LOS CARTEROS/REPARTIDORES DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. Y DE CORREOS EXPRESS PAQUETERIA URGENTE, S.A., S.M.E (AI200011)

- **Sistemas operativos y software base**

El software debe estar actualizado con los últimos parches de seguridad recomendados por el suministrador, por lo que debe existir un procedimiento de actualización. Dicho procedimiento debe ser remitido a Correos y acordar el tiempo máximo de actualización entre la publicación de un parche de seguridad y la puesta en producción, en función de la criticidad del mismo.

Todos los elementos que formen parte de la aplicación deben tener implantados procedimientos de securización para el software, de manera que se garantice la eliminación de usuarios, configuraciones por defecto y minimicen los riesgos, actuando sobre los siguientes ámbitos: control de acceso, instalación, configuración, auditoría, monitorización, integridad y confidencialidad.

Correos debe poder solicitar los controles aplicados en cada ámbito, así como los resultados de las auditorías de cumplimiento llevadas a cabo por terceras empresas.

- **Eventos de auditoría**

Los componentes de la solución ofertada deberán generar eventos de Auditoría, e integrarse con el gestor de eventos de Correos. El proyecto deberá asumir todas las tareas derivadas de la integración, aportando el conector específico o realizando la transformación del log para su adaptación al conector genérico.

Los eventos de seguridad mínimos que debe generar cualquier sistema en explotación de Correos son los siguientes:

- Autenticación en el sistema
- Accesos a los datos del sistema
- Cambios en las cuentas y grupos de usuarios y contraseñas
- Cambios de accesos y modificaciones del sistema de log o auditoría
- Acciones realizadas con privilegios de administración
- Accesos a los Servicios de Integración e intercambio de datos con sistemas internos y externos.
- En general toda la actividad de sobre la información catalogada como CONFIDENCIAL. En especial en este caso se deberá generar un evento por cada actividad concreta (lectura, modificación... etc.).

Cada evento debe generar, al menos, la siguiente información:

- Identificador del usuario (usuario del login, sea o no del dominio).
- Fecha y hora en la que se generó el evento.
- Tipo de acción realizada (modificación, consulta, login...)
- Objeto o datos sobre el que se realiza la acción (acceso a..., ejecución de..., modificación de..., lectura de..., borrado de..., etc.).

ANEJO DE NECESIDADES SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y/O SERVICIOS APAREJADOS A LA IMPLANTACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD PARA LOS CARTEROS/REPARTIDORES DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. Y DE CORREOS EXPRESS PAQUETERIA URGENTE, S.A., S.M.E (AI200011)

- Resultado de la acción (éxito / fallo).
- Identificación del terminal desde el que se ha realizado la acción (dirección IP de origen, MAC, nombre DNS/NetBIOS....).

La generación de los citados eventos y trazas de auditoría del sistema deberán permitir el cumplimiento de las políticas de auditoría corporativa:

- Registro de accesos
- Control de privilegios administrativos
- Cumplimiento de la LOPD/RGPD
- Gestión única de Identidades

Los posibles métodos de recepción de los eventos de auditoría (SFTP, Syslog, etc.) se definirán con el Área de Seguridad de la Información de Correos.

- **Respuestas ante incidentes**

Se establecerá un procedimiento de notificación de incidentes de seguridad entre Correos y la empresa adjudicataria con el objetivo de comunicar la información existente respecto a la naturaleza del incidente, las áreas afectadas, el momento en que se ha producido, el estado actual y el grado de control del incidente por parte de la organización. Para ello Correos deberá exigir el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicios – SLA acordados previamente con proveedor.

- **Auditabilidad**

El proveedor de servicios deberá aplicar los principios y requerimientos establecidos sobre seguridad de la información por la comunidad internacional así como el marco legal vigente en cada momento sobre protección de datos de carácter personal y cualquier otro que sea aplicable por razón de la materia objeto de regulación. En este sentido Correos podrá establecer exigencias de auditoría sobre el nivel de cumplimiento de los mismos de acuerdo a los servicios contratados.

2. PRESTACIONES A REALIZAR

Mediante la ejecución de este anejo el adjudicatario realizará el platado, configuración, despliegue, instalación, inventariado, puesta en marcha y mantenimiento de **26.915 dispositivos móviles** inicialmente, aunque este número puede variar durante la vida del contrato. Del mismo modo aplicará a toda la Infraestructura asociada en los centros seleccionados por Correos para dejarlas plenamente operativas, con los últimos parches de sistema operativo, e incluyendo la carga del software que Correos considere necesario.

Las condiciones generales de este suministro, despliegue y puesta en marcha se relacionan a continuación:

- En cuanto a las características del equipamiento. Se deberán considerar, observar y cumplir todos los requisitos especificados y mencionados en los apartados anteriores.

ANEJO DE NECESIDADES SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y/O SERVICIOS APAREJADOS A LA IMPLANTACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD PARA LOS CARTEROS/REPARTIDORES DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. Y DE CORREOS EXPRESS PAQUETERIA URGENTE, S.A., S.M.E (AI200011)

- Los centros de Correos en los que se implantarán dispositivos móviles podrán encontrarse en cualquier localidad dentro del territorio nacional, o Andorra. Asimismo, en el caso de Correos Express, habrá un único punto de entrega de material y recogida de material para reparación, centralizado en las oficinas de Correos Express en Coslada (Madrid)
- El plazo para la finalización total del despliegue y puesta en marcha se fija en un máximo de 2 meses, a contar desde la finalización de la fase de análisis y diseño.
- Además de los dispositivos móviles, se suministrarán a Correos los respectivos componentes y accesorios (punteros, cartucheras, bandoleras, etc.) así como las correspondientes cunas o armarios necesarios para cada uno de los centros de Correos que serán objeto del proyecto. La reposición de punteros durante el mantenimiento estará incluida sin ninguna restricción.
- Todos los costes derivados tanto del envío a los centros del nuevo material como de la devolución del material retirado, así como los seguros asociados a estos transportes, correrán a cargo del adjudicatario. En cualquier caso, estos transportes siempre serán realizados utilizando los servicios logísticos del Grupo Correos.

Correos y Correos Express no se harán cargo de elemento alguno que llegue con deficiencias causadas por las manipulaciones del transporte, tales como arañazos o golpes. En dicho caso, el adjudicatario deberá retirar esos elementos en el plazo de un día laborable a contar desde la comunicación efectuada por escrito por Correos (notificada incluso en el mismo albarán de recepción), y reponerlo en el mismo momento de la retirada en las debidas condiciones.

Las prestaciones fundamentales a llevar a cabo, y en los que los oferentes tienen que centrarse para desarrollar detalladamente sus ofertas, son los siguientes:

- Equipamiento a suministrar.
- Configuración, despliegue y puesta en marcha de todos los dispositivos móviles y la coordinación con los grupos de trabajo de Correos y Correos Express.
- Gestión de inventario del material desplegado. Coordinación con el departamento de inventario.
- Gestión de inventario y recepción del material sustituido en las instalaciones.
- Gestión centralizada de dispositivos móviles.
- Licenciamiento y software necesario para cumplir con todos los requisitos.
- Servicio de mantenimiento hardware y garantía del material adquirido.
- Servicio de Soporte y gestión durante el despliegue de todo el equipamiento. Coordinación con el resto de los equipos de trabajo de Correos y Correos Express.
- Creación de tutoriales o videos de formación "online" para los usuarios finales.

ANEJO DE NECESIDADES SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y/O SERVICIOS APAREJADOS A LA IMPLANTACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD PARA LOS CARTEROS/REPARTIDORES DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. Y DE CORREOS EXPRESS PAQUETERIA URGENTE, S.A., S.M.E (AI200011)

- El fabricante de los terminales ofertados por el adjudicatario deberá disponer de soporte establecido en la Unión Europea y prestarse en español.

Equipamiento

Correos se compromete a la adquisición del 80% de los dispositivos incluidos en el alcance de este anejo, pudiéndose adquirir hasta la totalidad indicada.

Por lo tanto, inicialmente, el equipamiento y servicios que aportará y realizará el adjudicatario requeridos para la consecución de este proyecto en su conjunto será el descrito a continuación, aunque estas cantidades podrán variar a lo largo de la vida del contrato. El reparto de estas cantidades es el siguiente:

PARTIDAS	CANTIDAD TOTAL	CORREOS	CORREOS EXPRESS
Dispositivos móviles y punteros	26.915*	21.030	5.885
Baterías Individuales	3.850*	1.500	2.350
Cunas Individuales	1.633*	1.508	125
Cunas múltiples	5.991*	5.866	125
Cunas baterías	525*	375	150
Soportes para vehículos	6.000*	6.000	-
Cables de carga con adaptador Snap-On o similar	11.500*	6.000	5.500
Cargadores de mechero de vehículos con entrada USB	7.000*	6.000	1.000
Cargadores de pared con entrada USB	1.000*	-	1.000
Cartucheras, bandoleras, elementos de ergonomía	26.915*	21.030	5.885
Etiquetas / pegatinas para los dispositivos móviles	26.915	21.030	5.885
10% Adicional para sustituciones de etiquetas / pegatinas para los dispositivos móviles	2.692	2.103	589
Gestión despliegue: 1 Jefe de Proyecto + 1 recurso de apoyo (Durante la fase de puesta en marcha).		2	
Explotación: 3 recursos in situ (48 meses)		3	

*A estas cantidades hay que añadir el 5% de Buffer Stock.

ANEJO DE NECESIDADES SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y/O SERVICIOS APAREJADOS A LA IMPLANTACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD PARA LOS CARTEROS/REPARTIDORES DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. Y DE CORREOS EXPRESS PAQUETERIA URGENTE, S.A., S.M.E (AI200011)

Actividades generales.

- El adjudicatario realizará el suministro, plataformado, configuración, despliegue, instalación, inventariado, puesta en marcha y mantenimiento de todos los dispositivos móviles e infraestructura asociada en los centros seleccionados por Correos para dejarlas plenamente operativas, con los últimos parches de sistema operativo, e incluyendo el montaje del software que Correos considere necesario.

El adjudicatario deberá coordinarse con el grupo ya existente en Correos, Soporte Workplace, para la configuración y plataformado de los terminales, durante el despliegue y la instalación en cada uno de los centros objeto del proyecto.

- Debido a que la aplicación de movilidad de Correos debe estar implementada en los dispositivos móviles a desplegar, el adjudicatario se asegurará de que dicha aplicación funciona correctamente en los terminales ofertados, como paso previo al plataformado y envío de los terminales a los centros de destino. El adjudicatario deberá suministrar e instalar el componente o los componentes del fabricante de las PDA's, librería de integración, que contenga la implementación de las funcionalidades específicas del propio terminal, de tal forma que estos componentes se adapten al interfaz estándar y común desarrollado en la aplicación de movilidad de Correos, tratándose el/los componente/s, de un software integrador que garantice/n el funcionamiento de la aplicación de movilidad, en virtud del estándar definido por Correos, en cualquier dispositivo PDA, con independencia de su hardware. El adjudicatario deberá realizar las pruebas y pilotos que, juntamente con Correos, se estimen necesarios. Las aplicaciones propiedad de Correos trabajan sobre terminales Zebra TC55 y TC56 con sistema operativo Android en las versiones 4.1.2 y versión 7.1, respectivamente, y se asegura su compatibilidad hasta las versiones posteriores.
- El adjudicatario recomprará los terminales sustituidos en cada una de las instalaciones.
- El adjudicatario deberá estar en posesión de todas las certificaciones del fabricante para la venta y puesta en marcha del equipamiento ofertado. En caso de que el adjudicatario delegue la instalación en terceras empresas, éstas deberán estar certificadas por el fabricante para configurar e instalar los equipos. De cualquier modo estas empresas deberán ser declaradas en la oferta y ésta podrá ser vinculante.
- La persona que se desplace a realizar las instalaciones deberá tener las correspondientes certificaciones del fabricante para configurar e instalar los equipos.
- El adjudicatario mantendrá actualizado al día, un inventario maestro con los datos que requiera Correos y lo entregará cada vez que sea requerido.
- Durante toda la vida del contrato (48 meses) se deberá prestar el soporte técnico y asesoramiento "in situ" con, al menos, 3 recursos dedicados al soporte de la infraestructura que integrarán en el grupo de explotación de PDA's de Correos ya existente.
- Dotación de 2 recursos dedicados en exclusiva a la Jefatura de Proyecto, desde la puesta en marcha, hasta el total despliegue de la solución. Éste deberá entregar la

ANEJO DE NECESIDADES SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y/O SERVICIOS APAREJADOS A LA IMPLANTACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD PARA LOS CARTEROS/REPARTIDORES DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. Y DE CORREOS EXPRESS PAQUETERIA URGENTE, S.A., S.M.E (AI200011)

documentación correspondiente al equipamiento instalado (características técnicas, manual de instalación, guía de referencia, etc.), así como la documentación de proyecto, de acuerdo a los estándares de Correos, todo ello en idioma español.

- Deberá dar el soporte técnico ofertado sobre cualquier dispositivo que se implante en este proyecto, una vez finalizado el despliegue.

Informes

Como parte del servicio, el adjudicatario deberá presentar informes orientados a realizar la facturación mensual y el correcto seguimiento del contrato y del servicio prestado. En este sentido, se establecen tres ámbitos en función del tipo de informes:

Instalaciones

Durante la fase de instalación de los nuevos dispositivos, el adjudicatario deberá presentar dos tipos de informes de las instalaciones realizadas con la siguiente frecuencia y alcance:

- Diario:
 - o Unidades instaladas (número de dispositivos e incidencias encontradas).
 - o Replanificaciones (en su caso)
- Semanal:
 - o Instalaciones realizadas.
 - o Actualización del inventario de planta (Nº de serie, direccionamiento IP, etc.).

Servicio

El adjudicatario deberá presentar informes mensuales y trimestrales del servicio ofrecido donde se recogerá, al menos:

- o Actuaciones y modificaciones realizadas.
- o Incidencias generadas y resueltas.
- o Datos de cumplimiento de los ANS y penalizaciones a aplicar.
- o Distribución del coste mensual entre las zonas territoriales de Correos.
- o Estado del buffer stock.

Estos informes, junto con las medidas obtenidas por grupo Correos, se emplearán para evaluar el servicio ofrecido por el adjudicatario y aplicar las penalizaciones correspondientes si hubiera lugar a ello.

Fases

La ejecución del expediente se estructurará por fases, cada una de las cuales deberá ser validada por Correos con carácter previo a su ejecución.

Estas fases comienzan desde la fecha de firma del contrato. A tener en cuenta para la medida de ANS's comprometidos y posibles penalizaciones.

ANEJO DE NECESIDADES SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y/O SERVICIOS APAREJADOS A LA IMPLANTACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD PARA LOS CARTEROS/REPARTIDORES DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. Y DE CORREOS EXPRESS PAQUETERIA URGENTE, S.A., S.M.E (AI200011)

El despliegue se realizará mediante las siguientes fases expuestas:

a) Fase 1: Análisis y desarrollo.

En la primera fase de ejecución, la empresa adjudicataria debe identificar los elementos que serán objeto de envío a cada uno de los centros, los servicios de instalación eléctrica y de datos necesarios a ejecutar en cada uno de ellos, y todas las particularidades de configuración, parametrización y adaptación. Se consensuará el plan de suministro y despliegue del número de equipos acordados entre el Grupo Correos y el adjudicatario, que podrá ser inferior al número de equipos adquiridos. La duración de esta fase no superará las **dos (2) semanas**.

b) Fase 2: Suministro y despliegue

La segunda fase se enfocará a realizar el suministro y los trabajos de despliegue de todo el equipamiento destinado a cada centro, en base a los planes y resultados obtenidos en la fase anterior, y a la realización de piloto, pruebas unitarias, integración y envío de los equipos. Durante esta fase, y con los dispositivos móviles ya en los centros, se debe proceder a testear la correcta ejecución y realizar las pruebas de funcionamiento general y de comunicaciones que garanticen un pleno funcionamiento de los terminales. La duración de esta fase no superará los **dos (2) meses**.

En este caso, el adjudicatario se compromete a cumplir los plazos de despliegue, según descrito en los acuerdos de nivel de servicio (ANS). El incumplimiento del plazo de suministro se considerará un incumplimiento **grave** por parte del adjudicatario

c) Fase 3: Revisión y adecuación de centros

Esta tercera fase se realizará una vez finalizada la fase anterior, en la que se revisará el estado de las instalaciones de los centros y se procederá a realizar la adecuación tanto eléctrica como de comunicaciones. Estos trabajos se realizarán bajo petición de Correos o Correos Express. Los costes de esta fase irán contra la bolsa de implantaciones.

La duración de esta fase no superará los **diez (10) meses**

o Servicio de mantenimiento

El adjudicatario prestará el servicio de mantenimiento ofertado (planta actual y posteriormente los equipos nuevos), desde la firma del contrato hasta la finalización de los 48 meses de mantenimiento contratado. En el caso de existir una prórroga, el adjudicatario deberá asumir el mantenimiento de toda la solución. El servicio de mantenimiento se prestará de todo el equipamiento hardware ofertado, mientras dure la prórroga en la totalidad de los centros. Dicho mantenimiento se realizará con todas las garantías de reposición rápida del servicio, entregándose el material sustituto (dispositivo móvil, cuna, etc.), es decir, el que deba reemplazar al averiado, en el centro que Correos determine, antes de las 10:00 horas del día siguiente en el que se notifica la necesidad de cambio (siempre que la notificación se haya realizado antes de las 15:00 horas) para lo cual deberán establecerse los medios de comunicación necesarios.

El transporte de los dispositivos móviles a los centros de destino, y cualquier otro tipo de material relacionado, durante el periodo de garantía, se efectuará utilizando los servicios

ANEJO DE NECESIDADES SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y/O SERVICIOS APAREJADOS A LA IMPLANTACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD PARA LOS CARTEROS/REPARTIDORES DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. Y DE CORREOS EXPRESS PAQUETERIA URGENTE, S.A., S.M.E (AI200011)

logísticos del grupo Correos y tanto su coste como el del seguro asociado correrán a cargo del adjudicatario.

El mantenimiento integral deberá ser ofrecido en último nivel por el fabricante del dispositivo durante el periodo de vigencia del contrato. El adjudicatario será responsable de que los equipos averiados lleguen a un único punto de envío en España para su posterior envío a reparación.

3. PRODUCTOS FINALES

Las tareas objeto del presente acuerdo deberán realizarse en el marco de la metodología de Correos y en el marco de la normativa vigente, en especial, de los Esquemas Nacionales de Seguridad y de Interoperabilidad. El adjudicatario deberá entregar toda aquella documentación técnica y de gestión, 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 de gestión:** documentación de gestión del proyecto, cabe destacar los siguientes documentos:
 - **Plan de proyecto:** documento que debe recoger aspectos fundamentales de la organización y gestión del proyecto, entre los que deben incluirse: la descripción del proyecto (objetivos, enfoque, alcance, duración, etc.), la organización y estructura del mismo, su planificación y la relación de entregables.
 - **Plan detallado del proyecto:** documento de uso generalizado a lo largo del proyecto que recopila la planificación temporal del mismo y en el que se detallan las actividades en que se desglosa la ejecución del proyecto, así como los hitos intermedios identificados.
 - **Informes de seguimiento** con la periodicidad que se fije por Correos al inicio del proyecto.
 - **Informe de cierre:** balance final del proyecto con la situación al cierre, resultados obtenidos, experiencias aprendidas y propuestas de nuevas iniciativas.
 - **Actas de reunión** que recogerán los temas tratados, así como los acuerdos o conclusiones a las que se han llegado, en las reuniones celebradas en el marco del proyecto.
 - Cualquier otro tipo de **informe de gestión** o planificación que se solicite por Correos durante la ejecución del proyecto.
- **Documentación de seguimiento del servicio y de gestión económica:** cabe destacar los siguientes documentos:
 - **Informe mensual de seguimiento del ANS:** a partir de la información que conste en la herramienta corporativa de gestión de peticiones e incidencias

ANEJO DE NECESIDADES SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y/O SERVICIOS APAREJADOS A LA IMPLANTACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD PARA LOS CARTEROS/REPARTIDORES DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. Y DE CORREOS EXPRESS PAQUETERIA URGENTE, S.A., S.M.E (AI200011)

(actualmente POST), el proveedor deberá obtener, al final de cada mes y antes del día 10 del mes siguiente, el informe de seguimiento del ANS, desglosado por tipo de servicio e indicador, con el nivel de cumplimiento de cada indicador y el cálculo de la penalización aplicable en caso de incumplimiento de cada uno, con arreglo a las tablas de cálculo de ANS y penalizaciones facilitadas en el presente pliego.

- o **Prefactura mensual:** a partir del citado informe de seguimiento mensual del ANS y al mismo tiempo que aquél, el proveedor entregará la prefactura mensual, con las tareas susceptibles de ser facturadas que, una vez aprobada por Correos, permitirá la emisión de la correspondiente factura.

IMPORTANTE: Para que cualquier tarea, ya sea de mantenimiento permanente como de evolutivo, pueda ser certificada, ésta deberá haber sido registrada y resuelta a través de la herramienta corporativa (actualmente POST), de modo que queden registradas en la citada herramienta las correspondientes fechas y horas de comunicación de la petición/incidencia y resolución, a efectos de seguimiento del ANS y posterior certificación de los trabajos, con las penalización que, en caso de incumplimiento del ANS, proceda.

4. ACUERDOS 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" (ANS). 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 grupo Correos le solicite y a establecer de común acuerdo VO para todos ellos. Dentro de su oferta, el adjudicatario podrá mejorar los Valores Objetivo mínimos establecidos. Esta mejora será tenida en cuenta en el proceso de valoración de ofertas, como se indica en la Tabla de Valoración Técnica.

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.

En este sentido, serán objeto de valoración la descripción por parte del licitador de las medidas, procedimientos o actuaciones dirigidas al cumplimiento de los ANS ofertados.

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, grupo Correos y el adjudicatario podrán acordar nuevas condiciones en el ANS.

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

ANEJO DE NECESIDADES SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y/O SERVICIOS APAREJADOS A LA IMPLANTACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD PARA LOS CARTEROS/REPARTIDORES DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. Y DE CORREOS EXPRESS PAQUETERIA URGENTE, S.A., S.M.E (AI200011)

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

Las prestaciones sujetas a ANS son las siguientes:

- Suministro y despliegue de productos
- Servicio de soporte técnico (SUSTITUCIÓN)
- Sustituciones masivas por defectos de fabricación
- Entrega de informes del servicio
- Gestión del buffer stock
- Mantenimiento de inventario
- Índice de incidencias hardware y Sistema Operativo

4.1. Acuerdos de nivel de Servicio (ANS)

Suministro y despliegue de productos

Contempla el despliegue de todos los productos según se detalla en la Fase 2 de la puesta en marcha del sistema. El inicio de las fases lo determina la firma del contrato. El incumplimiento del plazo de suministro se considerará un incumplimiento grave por parte del adjudicatario

A la finalización de la Fase 2, el 100% del equipamiento debe estar desplegado y plenamente operativo en los centros de Correos y Correos Express.

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

- **Porcentaje de PDA's operativas:** Este indicador recogerá el porcentaje de PDA's plenamente operativas respecto al total adquirido, a la finalización de la Fase 2.

Observaciones a este indicador:

- Para considerar que una PDA está plenamente operativa, deberá disponer de todos los accesorios necesarios, como cuna, funda y/o cartuchera, soporte para vehículo, etc.

Grado de cumplimiento será el porcentaje de PDA's operativas a la finalización de la Fase 2 (en los plazos descritos en el presente Anejo).

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

ANEJO DE NECESIDADES SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y/O SERVICIOS APAREJADOS A LA IMPLANTACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD PARA LOS CARTEROS/REPARTIDORES DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. Y DE CORREOS EXPRESS PAQUETERIA URGENTE, S.A., S.M.E (AI200011)

Servicio de soporte técnico (SUSTITUCIÓN)

Incluye la sustitución de terminales, accesorios y cualquier equipamiento adquirido en este proyecto, averiados en los centros de Correos, a realizar por el adjudicatario de acuerdo a las especificaciones del pliego y las convenientemente aprobadas por el Director Técnico del Proyecto por parte de Correos.

El indicador contemplado para este tipo de servicio es el siguiente:

Tiempo de resolución de la incidencia – Este indicador recogerá el máximo periodo temporal de desfase que puede existir entre la comunicación de la incidencia y su sustitución. Con base en las definiciones anteriores, el Grupo Correos establecerá el tipo de incidencia, pudiendo ser: Crítica o no crítica.

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

Código	Indicador de servicio	VO	PCm
1.1	Plazo de resolución de una incidencia crítica	< Día siguiente a las 10:00 horas*	90%
1.2	Plazo de resolución de una incidencia no crítica	<= 2 jornadas	90%

*Para todas aquellas incidencias notificadas antes de las 15:00 horas.

Se considera incidencia crítica, aquella que impide el desarrollo completo de sus funciones a un usuario.

Se considera incidencia no crítica aquella que entorpece, pero no impide el desarrollo de sus funciones a un usuario.

Observaciones a estos indicadores

No se considerará que una incidencia está resuelta hasta que el equipo vuelva a estar completamente operativo o se cierre por el propio peticionario.

El porcentaje de cumplimiento (PC) señala el porcentaje de incidencias de cada tipo, solucionadas dentro del valor objetivo (VO), sobre el total de las solucionadas en el mes, tanto si se han iniciado en el mes como en meses anteriores.

El porcentaje de cumplimiento mínimo (PCm) indica el porcentaje mínimo que se debe cumplir para que no se aplique penalización

El grado de cumplimiento (GC) se calculará de la siguiente forma:

$GC = 100$, si $PC \geq PCm$.

$GC = 0$, para $PC \leq 0,9 \times PCm$.

ANEJO DE NECESIDADES SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y/O SERVICIOS APAREJADOS A LA IMPLANTACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD PARA LOS CARTEROS/REPARTIDORES DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. Y DE CORREOS EXPRESS PAQUETERIA URGENTE, S.A., S.M.E (AI200011)

Para valores intermedios de PC, el GC se calcula según la fórmula:

$$GC = 100 * \frac{PC - 0,9 * PCm}{0,1 * PCm}$$

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

Sustituciones masivas por defectos de fabricación

Incluye las prestaciones de servicios de sustitución y resolución de incidencias masivas ocasionadas por defectos de fabricación o problemas de distribución, tanto de las PDA's como de cualquier elemento que acompañe al servicio (cartucheras, bandoleras, punteros, etc.).

La detección de este tipo de incidentes será notificada al Director Técnico del proyecto por parte de Correos, para establecer un plan de acción conjunto que conlleve a la pronta resolución de las incidencias.

Se considerará una afectación masiva en este punto, aquella que implique un número igual o mayor a unas 500 PDA's.

El indicador contemplado para este tipo de servicio es el siguiente:

Número de repetición de la incidencia masiva: - Este indicador recoge el número de veces en los que se ha repetido una incidencia masiva de similares características en el máximo periodo temporal.

Cumplimiento de implantación: Este indicador recogerá el máximo porcentaje de incumplimiento de implantación que puede existir con respecto al Plan de Ejecución del Proyecto definido inicialmente

La planificación a seguir será establecida en una fase de Análisis y Diseño.

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

Código	Indicador de servicio	VO (valor objetivo)
4.1	Número de veces que se produce la misma incidencia masiva en toda la vida del expediente	= 0 veces
4.2	Desfase implantación de equipamiento respecto a la planificación	<= 5%

ANEJO DE NECESIDADES SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y/O SERVICIOS APAREJADOS A LA IMPLANTACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD PARA LOS CARTEROS/REPARTIDORES DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. Y DE CORREOS EXPRESS PAQUETERIA URGENTE, S.A., S.M.E (AI200011)

Observaciones a estos indicadores

Para el indicador 4.1 se aplicará una corrección en la facturación en el caso de que una incidencia masiva se repita en la vida del expediente. El Grado de cumplimiento se calculará en función del número de dispositivos afectados, según la siguiente fórmula.

N_{ap} = nº de equipos afectados la primera vez

N_a = nº de equipos afectados esta vez

GC = 100 si $N_a \leq 500$

GC = 0 si $N_a \geq N_{ap}$

Para valores intermedios se usará esta fórmula

$$GC = 100 \times \frac{(N_a - N_{ap})}{(500 - N_{ap})}$$

Para el indicador 4.2

Los valores están expresados en jornadas laborables.

No se considerará que los dispositivos móviles están implantados hasta que desde el Centro de Soporte de PDA's se valide las prestaciones de servicio de envío del equipamiento a los centros, y la instalación en cada uno de ellos.

El Desfase Real (DR) señala el porcentaje de instalaciones de PDA's no realizadas según la planificación mensual, sobre el total de instalaciones de PDA's planificadas para dicho mes. El GC se calculará de la siguiente forma:

GC = 100, si $DR \leq DO$.

GC = 0, para $DR \geq 2 \times DO$.

Para valores intermedios de PC, el GC se calcula según la fórmula:

$$GC = 100 * \frac{2 * DO - DR}{DO}$$

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

ANEJO DE NECESIDADES SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y/O SERVICIOS APAREJADOS A LA IMPLANTACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD PARA LOS CARTEROS/REPARTIDORES DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. Y DE CORREOS EXPRESS PAQUETERIA URGENTE, S.A., S.M.E (AI200011)

Entrega de informes del servicio

Incluye la entrega de informes administrativos y de control como por ejemplo informe de costes por zonas, de ANS, sobre el índice de averías, etc.

Para este tipo de ANS se considera:

- **Fecha de entrega del informe:** Este indicador recogerá el máximo número de días de retraso en la entrega de los informes con respecto a las fechas máximo de entrega definidas inicialmente.

Tanto como los informes a entregar, como las fechas máximas de entrega serán establecidas en la fase de Análisis y Diseño.

Sobre este indicador se detalla el valor objetivo a conseguir en la siguiente tabla:

Código	Indicador de servicio	RO (valor objetivo)
5.1	Retraso entrega informes respecto a la fecha máxima definida	0 días

Observaciones a estos indicadores

El retraso de cada informe se medirá en jornadas laborales, usando valores enteros redondeados al alza. Si el informe se recibe en la fecha indicada o anterior, el retraso será cero. En caso contrario se sumará uno por cada día de retraso.

El Retraso Real (RR) se calculará sumando todos los retrasos producidos en la entrega de informes en el mes.

El GC se calculará de la siguiente forma:

GC = 100, si RR = 0.

GC = 0, para RR ≥ 7.

Para valores intermedios de RR, el GC se calcula según la fórmula:

$$GC = 100 * \left(1 - \frac{RR}{7}\right)$$

Ç

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

Gestión del buffer stock

ANEJO DE NECESIDADES SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y/O SERVICIOS APAREJADOS A LA IMPLANTACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD PARA LOS CARTEROS/REPARTIDORES DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. Y DE CORREOS EXPRESS PAQUETERIA URGENTE, S.A., S.M.E (AI200011)

Contempla la gestión que el adjudicatario realiza del buffer stock establecido para la resolución de incidencias.

El indicador contemplado para este tipo de servicio es el siguiente:

Tamaño del buffer stock: - Este indicador recoge el tamaño del buffer stock a final de cada mes.

Este indicador será proporcionado por el proveedor en un informe mensual, junto al resto de informes del proyecto.

Sobre este indicador se detalla el valor objetivo a conseguir en la siguiente tabla:

Código	Indicador de servicio	VO
6.1	Tamaño del buffer stock	50%

Observaciones a estos indicadores

El buffer stock siempre deberá estar por encima del 50% de su tamaño teórico inicial. Se empezará a penalizar a partir del segundo mes consecutivo en la que el buffer stock se encuentre por debajo del 50%, y siempre que no exista una justificación para dicho estado, que haya sido aceptada por Correos.

El Valor Real (VR) será el porcentaje del tamaño teórico inicial del buffer stock al final del mes.

El Grado de Cumplimiento (GC) se calculará de la siguiente forma:

GC = 100, si $VR \geq 50\%$.

GC = 0, para $VR < 50\%$.

Para valores intermedios de VR, el GC se calcula según la fórmula:

$$GC = \frac{10 * VR - 200}{3}$$

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

Mantenimiento de inventario

Contempla la gestión y el mantenimiento que el adjudicatario realiza de la planta de dispositivos incluidos en la planta de Correos.

El indicador contemplado para este tipo de servicio es el siguiente:

ANEJO DE NECESIDADES SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y/O SERVICIOS APAREJADOS A LA IMPLANTACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD PARA LOS CARTEROS/REPARTIDORES DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. Y DE CORREOS EXPRESS PAQUETERIA URGENTE, S.A., S.M.E (AI200011)

Estado del Inventario: - Este indicador recoge los datos del inventario y lo desplegado en realidad a final de cada mes.

Este indicador será consultado por el Correos en el momento que se considere oportuno.

Sobre este indicador se detalla el valor objetivo a conseguir en la siguiente tabla:

Código	Indicador de servicio	VO
7.1	Estado actualización inventario	95%

Observaciones a estos indicadores

El inventario siempre deberá estar actualizado por encima del 95%. Se empezará a penalizar a partir del segundo mes consecutivo en la que el inventario se encuentre por debajo del 95%, y siempre que no exista una justificación para dicho estado, que haya sido aceptada por Correos.

El Valor Real (VR) será el porcentaje de la planta actual desplegada al final del mes.

El Grado de Cumplimiento (GC) se calculará de la siguiente forma:

GC = 100, si $VR \geq 95\%$.

GC = 0, para $VR \leq 95\%$.

Para valores intermedios de VR, el GC se calcula según la fórmula:

$$GC = \frac{10 * VR - 200}{3}$$

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

Índice de incidencias hardware y Sistema Operativo

Contempla un indicador para el número de incidencias hardware y de sistema operativo generadas durante un mes natural sobre el número de dispositivos desplegados en la planta de Correos.

El indicador contemplado para este tipo de servicio es el siguiente:

Índice de incidencias hardware: - Este indicador recoge el número de incidencias hardware y de sistema operativo generado cada mes, respecto al número de dispositivos operativos al final de dicho periodo.

ANEJO DE NECESIDADES SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y/O SERVICIOS APAREJADOS A LA IMPLANTACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD PARA LOS CARTEROS/REPARTIDORES DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. Y DE CORREOS EXPRESS PAQUETERIA URGENTE, S.A., S.M.E (AI200011)

Este indicador será proporcionado por el proveedor en un informe mensual, junto al resto de informes del proyecto.

Sobre este indicador se detalla el valor objetivo a conseguir en la siguiente tabla:

Código	Indicador de servicio	VO
8.1	Índice de incidencias hardware	3%

Observaciones a estos indicadores

No se considerará que una incidencia está resuelta hasta que el equipo vuelva a estar completamente operativo o se cierre por el propio peticionario.

El Índice de incidencias (Pi) hardware señala porcentaje de incidencias hardware sobre el total de dispositivos operativos en el mes.

El grado de cumplimiento (GC) se calculará de la siguiente forma:

$GC = 100$, si $Pi \leq VO$.

$GC = 0$, para $Pi > VO$.

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

5. PLAZO

El periodo de ejecución de la presente contratación para este servicio será de 4 años, a partir de la fecha de la firma del contrato, prorrogables hasta 1 año más, manteniendo las mismas condiciones técnicas, económicas y contractuales durante el periodo de duración de estas.

El plazo máximo para el plataformado, configuración, despliegue, instalación, inventariado, puesta en marcha y mantenimiento de los equipos y la infraestructura asociada en los centros seleccionados por Correos es como máximo de 2 meses y dará comienzo tras la fase de análisis y desarrollo, es decir, dos semanas después de la firma del contrato

6. PLAZO DE GARANTÍA

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

ANEJO DE NECESIDADES SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y/O SERVICIOS APAREJADOS A LA IMPLANTACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD PARA LOS CARTEROS/REPARTIDORES DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. Y DE CORREOS EXPRESS PAQUETERIA URGENTE, S.A., S.M.E (AI200011)

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 que se detecte en el sistema, el adjudicatario deberá analizar in situ las causas del problema, y sólo si éste no fuese directamente subsanable por aquél deberá remitirse al proveedor correspondiente.

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

7. PRESUPUESTO

Presupuesto base de licitación en Correos (IVA o cualquier otro tipo de impuesto indirecto equivalente incluido): 30.316.168,75 €

Presupuesto base de licitación en Correos (sin IVA): 25.144.000,00 €

Importe del IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente en Correos: 5.172.168,75 €

Desglose anualidades Correos:

Tabla por Lote						
Año	Presupuesto	Coste Directo	Coste Indirecto	Beneficio Industrial	IVA o impuesto indirecto equivalente	Total (€)
2021	20.852.051,30 €	17.515.723,09 €	2.085.205,13 €	1.251.123,08 €	4.378.930,77 €	25.230.982,07 €
2022	1.029.250,00 €	864.570,00 €	102.925,00 €	61.755,00 €	216.142,50 €	1.245.392,50 €
2023	1.718.823,70 €	1.443.811,91 €	171.882,37 €	103.129,42 €	360.952,98 €	2.079.776,68 €
2024	1.029.250,00 €	864.570,00 €	102.925,00 €	61.755,00 €	216.142,50 €	1.245.392,50 €
2025	514.625,00 €	432.285,00 €	51.462,50 €	30.877,50 €	108.071,25 €	622.696,25 €

Presupuesto base de licitación en Correos Express (IVA o cualquier otro tipo de impuesto indirecto equivalente incluido): 7.844.802,50 €

Presupuesto base de licitación en Correos Express (sin IVA): 6.506.000,00 €

ANEJO DE NECESIDADES SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y/O SERVICIOS APAREJADOS A LA IMPLANTACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD PARA LOS CARTEROS/REPARTIDORES DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. Y DE CORREOS EXPRESS PAQUETERIA URGENTE, S.A., S.M.E (AI200011)

Importe del IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente en Correos Express:
1.338.802,50 €

Desglose anualidades Correos Express:

Tabla por Lote						
Año	Presupuesto	Coste Directo	Coste Indirecto	Beneficio Industrial	IVA o impuesto indirecto equivalente	Total (€)
2021	5.397.780,85 €	4.534.135,91 €	539.778,09 €	323.866,85 €	1.133.533,98 €	6.531.314,83 €
2022	261.500,00 €	219.660,00 €	26.150,00 €	15.690,00 €	54.915,00 €	316.415,00 €
2023	454.469,15 €	381.754,09 €	45.446,92 €	27.268,15 €	95.438,52 €	549.907,67 €
2024	261.500,00 €	219.660,00 €	26.150,00 €	15.690,00 €	54.915,00 €	316.415,00 €
2025	130.750,00 €	109.830,00 €	13.075,00 €	7.845,00 €	27.457,50 €	158.207,50 €

Valor estimado del contrato (excluido IVA o impuestos indirectos equivalente y teniendo en cuenta las eventuales prórrogas, así como la totalidad de las modificaciones previstas en el Pliego): 42.727.500,00 €

Se prevé la modificación del contrato específico. En Los contratos específicos adjudicados en el marco del SDA podrán modificarse durante su vigencia, en los supuestos y con los requisitos establecidos en el artículo 109 y siguientes del RDL 3/2020. El porcentaje de ampliación o disminución no podrá superar el 20% del importe de adjudicación.

La facturación de este expediente se realizará de forma separada para Correos y Correos Express, teniendo en cuenta que los recursos técnicos solicitados se compartirán y deberán ir facturados de forma proporcional al alcance de cada una de las empresas.

8. PENALIZACIONES

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

El plan de facturación deberá tener un desglose acorde con los ANS definidos, es decir, cada hito sujeto a ANS independientemente y cada facturación 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.

ANEJO DE NECESIDADES SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y/O SERVICIOS APAREJADOS A LA IMPLANTACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD PARA LOS CARTEROS/REPARTIDORES DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. Y DE CORREOS EXPRESS PAQUETERIA URGENTE, S.A., S.M.E (AI200011)

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 (VO) marcado para un indicador y servicio dados
- La corrección de facturación para cada servicio sujeto a ANS deberá incluirse en la oferta en función de las penalizaciones propuestas en las ofertas, atendiendo a los baremos presentados en las tablas de las secciones siguientes y para cada uno de los servicios sujetos a ANS, detallando todos los que sean propuestos por los licitadores. Además, los licitadores deberán concretar en sus ofertas los importes de la corrección de facturación comprometidos.

1) Suministro y despliegue de productos:

<u>Grado de cumplimiento (%)</u>	<u>Importe de corrección (en euros)</u>
100	0 €
De 80 a 100	37.500 €
De 60 a 80	75.000 €
De 40 a 60	112.500 €
Menos de 40	150.000 €

2) Servicio de soporte técnico (SUSTITUCIÓN):

<u>Grado de cumplimiento (%)</u>	<u>Importe de corrección (en euros)</u>
100	0
De 80 a 100	750
De 60 a 80	2.250
De 40 a 60	3.750

ANEJO DE NECESIDADES SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y/O SERVICIOS APAREJADOS A LA IMPLANTACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD PARA LOS CARTEROS/REPARTIDORES DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. Y DE CORREOS EXPRESS PAQUETERIA URGENTE, S.A., S.M.E (AI200011)

Menos de 40	6.000
-------------	-------

3) Sustituciones masivas por defectos de fabricación:

<u>Grado de cumplimiento (%)</u>	<u>Importe de corrección (en euros)</u>
100	0
De 80 a 100	750 €
De 60 a 80	2.250 €
De 40 a 60	3.750 €
Menos de 40	6.000 €

4) Entrega de informes del servicio:

<u>Grado de cumplimiento (%)</u>	<u>Importe de corrección (en euros)</u>
100	0
De 80 a 100	175 €
De 60 a 80	525 €
De 40 a 60	875 €
Menos de 40	1.400 €

5) Gestión del buffer stock:

<u>Grado de cumplimiento (%)</u>	<u>Importe de corrección (en euros)</u>
100	0
De 80 a 100	375 €
De 60 a 80	1.125 €
De 40 a 60	1.875 €
Menos de 40	3.000 €

6) Mantenimiento de inventario:

ANEJO DE NECESIDADES SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y/O SERVICIOS APAREJADOS A LA IMPLANTACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD PARA LOS CARTEROS/REPARTIDORES DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. Y DE CORREOS EXPRESS PAQUETERIA URGENTE, S.A., S.M.E (AI200011)

<u>Grado de cumplimiento (%)</u>	<u>Importe de corrección (en euros)</u>
100	0
De 80 a 100	375 €
De 60 a 80	1.125 €
De 40 a 60	1.875 €
Menos de 40	3.000 €

7) Índice de incidencias hardware y Sistema Operativo:

<u>Grado de cumplimiento (%)</u>	<u>Importe de corrección (en euros)</u>
100	0
De 80 a 100	750 €
De 60 a 80	2.250 €
De 40 a 60	3.750 €
Menos de 40	6.000 €

9. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y VALORACIÓN

El criterio de adjudicación será la **Mejor relación calidad-precio**. La puntuación final estará compuesta por la suma de la puntuación asignada en los criterios sujetos a un juicio de valor y los criterios evaluables mediante fórmula. Los criterios se valorarán del siguiente modo con un máximo de 100 puntos:

1. Precio (con hasta un máximo de 60 puntos) (Criterios evaluables mediante fórmulas)
2. Otros (con hasta un máximo de 40 puntos) (Criterios evaluables automáticamente)

La valoración técnica de una oferta estará constituida por la suma de las puntuaciones parciales asignadas a cada uno de los criterios y subcriterios, con un máximo de [40] puntos.

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

$$PT = VT_n \cdot PT_m / VT_m$$

donde

- PT= Puntuación técnica oferta "n"
- PTm= Puntuación técnica máxima (40)

ANEJO DE NECESIDADES SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y/O SERVICIOS APAREJADOS A LA IMPLANTACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD PARA LOS CARTEROS/REPARTIDORES DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. Y DE CORREOS EXPRESS PAQUETERIA URGENTE, S.A., S.M.E (AI200011)

- VTn = Valoración técnica de la oferta "n"
- VTm = Valoración técnica más alta

La valoración económica se obtendrá por la aplicación de la siguiente formula:

$$P_{sn} = P_{Sm\acute{a}x} \times \left(1 - \frac{P_{On} - P_{Se}}{PL}\right)$$

Donde:

PSn = Puntuación Segunda Fase Oferta "n"

PSmáx = Máxima Puntuación Económica posible = 60

PL = Presupuesto de licitación

Pon = Presupuesto oferta "n" – Precio de recompra "n"

PSe = Presupuesto oferta más económica

Tras la adjudicación, usando las muestras presentadas, y en un plazo no superior a dos semanas (15 días) desde la adjudicación, el adjudicatario deberá demostrar el correcto funcionamiento de todas las funcionalidades requeridas en el presente Anejo, así como la correcta ejecución de las aplicaciones corporativas necesarias para desarrollar dichas funciones. Correos se reserva el derecho de anular la adjudicación si, superado el periodo indicado, no hubiera sido posible hacer funcionar la muestra en las condiciones anteriormente indicadas. Todos los costes de homologación del dispositivo con la aplicación correrán a cargo del adjudicatario.

10. OFERTA ECONÓMICA

La oferta económica deberá presentarse en un plazo máximo de 15 días posteriores (antes de las 16:00 horas) a la publicación del presente anejo.

El presupuesto total final debe incluir

- Una bolsa de implantación de 500.000 € (quinientos mil euros)
- Una bolsa de proyectos especiales de 400.000 € (cuatrocientos mil euros)

El presupuesto se detallará según los formatos indicados: en el ANEXO TÉCNICO 1 y habida cuenta la información facilitada en el ANEXO TÉCNICO 6.

ANEJO DE NECESIDADES SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y/O SERVICIOS APAREJADOS A LA IMPLANTACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD PARA LOS CARTEROS/REPARTIDORES DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. Y DE CORREOS EXPRESS PAQUETERIA URGENTE, S.A., S.M.E (AI200011)

11. OFERTA TÉCNICA

La oferta técnica deberá presentarse en conjunto con la oferta económica en un plazo máximo de 15 días posteriores (antes de las 16:00 horas) a la publicación del presente anejo.

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

Deberá contener la siguiente documentación

- Compromiso de *cumplimiento de los objetivos del proyecto*, incluyendo las tareas previstas en el apartado de Prestaciones a Realizar.
- "ANEXO TÉCNICO 2 – Características técnicas" relleno
- "ANEXO TÉCNICO 3 – Tabla de valoración técnica" relleno
- Hojas de características técnicas (datasheet) de todos los elementos ofertados. Estas hojas deberán ser oficiales de los fabricantes y serán utilizadas para verificar que los equipos disponen de las características mínimas y valorables.
- Certificado de compromiso de implementación del proxy Global. En el caso que en la oferta se ofrezca la implementación de dicha funcionalidad.
- Compromiso de certificación en Android Enterprise Recommended. En el caso de aquellos terminales cuyo lanzamiento al mercado haya sido posterior al 1 de febrero de 2021 y estén en trámites de adquirir dicho certificado.
- Certificado del fabricante con soporte técnico y de ingeniería en la Comunidad Europea con 3 años de antigüedad como mínimo.
- 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.
- Información detallada sobre el equipo técnico ofrecido para el proyecto, incluyendo (sin límite de páginas):
 - Número total de horas-persona incluidas en la oferta, desglosadas por cada categoría profesional, de acuerdo a la siguiente tabla. En caso de que el licitador en su organización interna disponga de categorías profesionales diferentes a las indicadas en esta tabla, en su oferta las equipará y se ajustará a las aquí señaladas:

Categoría	Total horas/categ	Nº personas/categ

ANEJO DE NECESIDADES SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y/O SERVICIOS APAREJADOS A LA IMPLANTACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD PARA LOS CARTEROS/REPARTIDORES DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. Y DE CORREOS EXPRESS PAQUETERIA URGENTE, S.A., S.M.E (A1200011)

--	--	--

Tabla con el desglose de horas por categorías

- Descripción de los perfiles (experiencia y funciones) asociados a las categorías profesionales que se aporten.
- Organigrama del equipo del proyecto, incluyendo la relación nominal de los componentes del equipo de trabajo ofertado, especificando las funciones y responsabilidades de cada componente del equipo.

12. PRESENTACIÓN DE MUESTRAS

Los licitadores presentarán 1 muestra, idéntica a la que entregarían en caso de resultar adjudicatarios, al objeto de comprobar su funcionalidad, de al menos los siguientes elementos:

- Dispositivos móviles
- Cuna Individual
- Cuna múltiple
- Cuna baterías
- Soporte para vehículo
- Cables de carga con adaptador Snap-On o similar
- Cargador de mechero de vehículos con entrada USB
- Cargador de pared con entrada USB
- Cartuchera, funda, cinturón y elementos de ergonomía

Las muestras se entregarán, antes de finalizar el plazo para la presentación de ofertas en horario de 9:00 h. a 18:00 h. de lunes a jueves, y de 9:00h. a 14:00h. los viernes, en:

CORREOS Registro General
Vía Dublín, 7
28042 Madrid
Teléfono: 91.596.32.63

El horario del Registro General para los meses de julio y agosto será únicamente de 9:00 h. a 14:00 h. de lunes a viernes.

Las muestras se ajustarán a las descripciones técnicas dadas en este Pliego.

El embalaje de las muestras deberá llevar en el exterior una etiqueta de papel pegada con el nombre de la empresa oferente junto con la indicación del Expediente a que corresponde el contenido. Asimismo, vendrán acompañadas de la **ficha técnica** del producto.

ANEJO DE NECESIDADES SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y/O SERVICIOS APAREJADOS A LA IMPLANTACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD PARA LOS CARTEROS/REPARTIDORES DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. Y DE CORREOS EXPRESS PAQUETERIA URGENTE, S.A., S.M.E (AI200011)

Dichas muestras podrán ser analizadas en un laboratorio ajeno a Correos para verificar las características técnicas y específicas exigidas en este Pliego. En este caso, el adjudicatario del mismo correrá con todos los gastos incurridos tanto en el análisis de sus muestras, como en las de los demás licitadores.

Los Técnicos de Correos realizarán las pruebas técnicas que consideren necesarias. En el transcurso de estas pruebas (directamente por el equipo técnico y/o a través de un laboratorio independiente), las muestras pueden resultar destruidas total o parcialmente, sin que los licitadores tengan derecho a indemnización alguna al respecto.

El licitador que no presente muestras, o que lo haga de manera distinta a las referenciadas anteriormente, quedará excluido del proceso de licitación y no serán evaluadas sus ofertas.

Una vez adjudicado este suministro, los licitadores que no hayan resultado adjudicatarios deberán pasar a retirar la/s muestra/s que hayan presentado en el plazo de quince (15) días naturales a contar desde la fecha de comunicación de la resolución del expediente. En caso de no hacerlo se entenderá que renuncian a la misma y pasará a ser propiedad de Correos.

13. COMPROMISO ESPECÍFICO DE ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS PERSONALES Y/O MATERIALES SUFICIENTES PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

Se exige una adscripción de medios personales.

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

Categorías
Jefe de Proyecto.
Técnico especialista en los dispositivos móviles y cunas, su configuración y hardware.
Especialista en dispositivos móviles, WIFI y herramientas EMM.
Técnico especialista en software desarrollado para dispositivos móviles y soluciones de movilidad.

Los miembros del equipo deben de tener la siguiente experiencia acreditable:

- Experiencia demostrable de un mínimo de dos (2) años en entornos con sistemas operativos Android (mínimo versión 4) e IOS (mínimo versión 7) con PDA's/Smartphones/Tablets.
- Experiencia demostrable en herramientas de gestión de la movilidad empresarial (EMM), especialmente Airwatch/Workspace One UEM, valorables certificaciones en AirWatch, SOTI, MobileIron o Afaria, así como experiencia en la realización de pruebas de concepto con dichas herramientas.
- Experiencia demostrable en Administración de Dispositivos Móviles (MDM), Administración de Aplicaciones Móviles (MAM) y Contenidos Móviles (MCM).
- Experiencia en Análisis de Aplicaciones Corporativas (Android) y Elaboración de

ANEJO DE NECESIDADES SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y/O SERVICIOS APAREJADOS A LA IMPLANTACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD PARA LOS CARTEROS/REPARTIDORES DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. Y DE CORREOS EXPRESS PAQUETERIA URGENTE, S.A., S.M.E (AI200011)

Baterías de Pruebas sobre las mismas, valorables conocimientos sobre Android LogCat y sus comandos.

- Experiencia en Homologación de Terminales Móviles Android, IOS y Windows 10 para Soluciones Empresariales de Movilidad.
- Conocimientos básicos de máquinas virtuales y componentes de gestión vCenter/vSphere.
- Conocimientos básicos de sistemas operativos para servidores Windows Server (≥ 2008), valorables cursos y/o certificaciones.
- Conocimientos básicos de bases de datos Microsoft SQL Server (≥ 2014), valorables cursos y/o certificaciones.
- Conocimientos básicos de redes WAN, LAN (Ethernet y Wifi) y UMTS para diagnosis de problemas en los casos necesarios, valorables cursos y/o certificaciones CCNA (Cisco), JNCIA (Juniper) y CTN (Teldat).
- Valorables conocimientos sobre Microsoft Active Directory y soluciones de Correo Microsoft Exchange (≥ 2007) y Office365. Conocimiento de herramientas ofimáticas para elaboración y gestión de informes.
- Mínimo de FP Grado Superior en Sistemas de Telecomunicación e Informáticos (STI), Administración de Sistemas Informáticos (ASI), Desarrollo de Aplicaciones Informáticas (DAI) o Grados Superiores similares relacionados con el mundo informático.
- Conocimiento de Inglés técnico nivel medio en lectura y escritura para análisis de documentación y seguimiento de escalados a fabricantes en casos necesarios.

Las habilidades del equipo ofrecido deberán dar cobertura al conjunto completo de prestaciones indicadas, debiendo reunir la suficiente experiencia y conocimientos como para trabajar de forma autónoma, sin requerir el apoyo de personal de Correos para la realización de los servicios solicitados.

ANEJO DE NECESIDADES SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO Y/O SERVICIOS APAREJADOS A LA IMPLANTACIÓN DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD PARA LOS CARTEROS/REPARTIDORES DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E. Y DE CORREOS EXPRESS PAQUETERIA URGENTE, S.A., S.M.E (A1200011)

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

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

Madrid, a 8 de marzo de 2021

RESPONSABLE PROYECTOS DE
INFRAESTRUCTURAS

 Firmado digitalmente
por DEL CASTILLO
CRESCO ADRIAN -
24375587A
Fecha: 2021.03.09
10:47:32 +01'00'

Fdo.: Adrián del Castillo Crespo

SUBDIRECTOR DE EXPLOTACION E
INFRAESTRUCTURAS

MENENDEZ
FRIAS
FRANCISCO
JAVIER -
11815984X
Firmado digitalmente por
MENENDEZ FRIAS
FRANCISCO JAVIER
- 11815984X
Fecha: 2021.03.09
11:08:14 +01'00'

Fdo.: Javier Menéndez Frías

SUBDIRECTOR DE DISTRIBUCIÓN




Fdo.: Sergio Paredes Sansinenea

DIRECCIÓN DE OPERACIONES DE CORREOS
EXPRESS



Fdo.: Esther Pérez Soto

DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN

Fdo.: Enrique Ramírez Palacin

DIRECTOR DE OPERACIONES




Fdo.: Eduardo Herrera García

