

Contrato de Servicios (Expediente númSV260304)  <i>Contrato sometido a las <a href="#">Instrucciones internas de contratación del grupo Correos</a></i>			
<input checked="" type="checkbox"/> Procedimiento general		<input type="checkbox"/> Procedimiento especial	
<input checked="" type="checkbox"/> Ordinario	<input type="checkbox"/> Simplificado	<input type="checkbox"/> Con invitación a un único licitador	<input type="checkbox"/> Con invitación a varios licitadores
<input type="checkbox"/> Con negociación	<input checked="" type="checkbox"/> Sin negociación		

## PLIEGO DE CONDICIONES ADMINISTRATIVAS Y TÉCNICAS PARTICULARES

### ÍNDICE.

<b>1.</b>	Entidad contratante.....	4
<b>2.</b>	Objeto del contrato. ....	4
<b>3.</b>	Duración del contrato.....	4
<b>4.</b>	Aspectos económicos. ....	5
<b>5.</b>	Condiciones de participación. ....	6
<b>6.</b>	Licitación del contrato. ....	9
	6.1. Comunicaciones y notificaciones electrónicas.....	9
	6.2. Resolución de consultas relacionadas con la licitación. ....	9
	6.3. Envío de ofertas por medios electrónicos.....	10
	6.4. Documentación confidencial. ....	10
	6.5. Adjudicación de los contratos .....	10
	6.5.1.Procedimiento General.....	10
	6.5.1.1.Procedimiento General Ordinario: .....	10
	6.6. Ofertas integradoras.....	11
	6.7. Contenido de las ofertas.....	11
	6.7.1 Sobre 1: documentación administrativa.....	11
	6.7.2 Sobre 2: oferta técnica y criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor. ....	11

6.7.3 Sobre 3: Criterios de adjudicación de evaluación automática o con arreglo a fórmulas matemáticas y/o proposición económica.....	12
7. Adjudicación y perfección del contrato.....	14
7.1. Procedimiento de apertura de sobres y valoración de ofertas.....	14
7.2. Ofertas anormalmente bajas.....	14
7.3. Documentación a presentar por el propuesto como adjudicatario.....	15
7.4. Adjudicación del contrato.....	16
7.5. Perfección del contrato.....	16
7.6. Constitución de garantías.....	16
8. Ejecución del contrato.....	17
8.1. Obligaciones del adjudicatario.....	17
8.1.1.Obligaciones en materia fiscal, laboral y medioambiental.....	17
8.1.2.Obligaciones relativas a la gestión de permisos, licencias y autorizaciones... ..	18
8.1.3.Obligaciones del adjudicatario en materia de protección de datos.....	18
8.1.4.Aceptación y adhesión a las políticas de prevención de imputaciones delictivas. ....	20
8.1.5.Evaluación de proveedores.....	20
8.1.6.Obligaciones esenciales del contrato.....	20
8.1.7.Condiciones especiales de ejecución.....	22
8.1.8.Régimen de confidencialidad.....	24
8.2. Modificaciones del contrato.....	24
8.3. Cesión y Subcontratación.....	25
8.3.1.Cesión del contrato.....	25
8.3.2.Régimen de subcontratación.....	25
9. Cumplimiento del contrato.....	26
9.1. Responsable del contrato. Representante del contratista.....	26
9.2. Régimen de penalidades.....	26
9.3. Abonos al contratista. Facturación.....	27
9.4. Recepción y liquidación.....	28
9.5. Plazo de garantía.....	28
10.Resolución del contrato.....	29
10.1.Causas de resolución.....	29
10.2.Procedimiento.....	29
11.Protección de Datos.....	29

<b>11.1 Cláusula informativa de protección de datos personales recabados a través del Canal Ético</b> .....	29
<b>11.2 Información a representantes, trabajadores y personas de contacto</b> .....	30
<b>12.Régimen jurídico del contrato y reclamaciones contra este pliego</b> .....	31
<b>Anexo I.- Características técnicas específicas del contrato</b> .....	32
<b>Anexo II.- Descripción y limitaciones a la licitación por lotes</b> .....	42
<b>Anexo III.- Resumen de metodología seguida para el cálculo del valor estimado del contrato</b> .....	43
<b>Anexo IV.- Forma de acreditación de la solvencia económica y financiera, y técnica o profesional</b> .....	44
<b>Anexo V.- Modelo de aval</b> .....	46
<b>Anexo VI.- Instrucciones y recomendaciones para la presentación electrónica de las ofertas</b> .....	47
<b>Anexo VII.- Instrucciones para cumplimentar el DEUC</b> .....	48
<b>Anexo VIII.- Criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor</b> ..	50
<b>Anexo IX.- Criterios de adjudicación de evaluación automática</b> .....	52
<b>Anexo X.- Modelo de proposición económica</b> .....	54
<b>Anexo XI.- Información sobre condiciones de subrogación de contratos de trabajo</b> .....	57
<b>Anexo XII.- Modificaciones previstas del contrato</b> .....	58
<b>Anexo XIII.- Régimen de penalidades</b> .....	59
<b>Anexo XIV – Evaluación de Proveedores</b> .....	61
<b>Anexo XV.- CONTRATO DE ENCARGO DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b> .....	62
<b>Anexo XVI.- Declaración responsable del adjudicatario del contrato sobre la implantación del plan de igualdad conforme a lo establecido en el artículo 71 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público</b> .....	68
<b>Anexo XVII: Declaración responsable protección de datos personales</b> .....	69
<b>Anexo XVIII.- Requisitos de seguridad</b> .....	75
<b>ANEXO XIX.- COMPROMISO DE ADSCRIPCIÓN DE PERSONAL AL CONTRATO DECLARACIÓN RESPONSABLE</b> .....	82

La presentación de ofertas en el presente procedimiento supondrá la aceptación incondicionada de la totalidad de las cláusulas y condiciones del presente Pliego, sin salvedad o reserva alguna, sancionándose con la exclusión del procedimiento a los licitadores que introduzcan cualquier condicionante en sus ofertas que altere el régimen establecido.

### 1. Entidad contratante.

Entidad contratante	S.E. Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. (en adelante, Correos)
Órgano de contratación	Comité de Inversiones de la S.E. Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.
Dirección/Subdirección gestora de la necesidad UGC	Dirección de Recursos Humanos Subdirección de Desarrollo de Personas UGC 25
Perfil de contratante	<a href="https://www.correos.com/perfil-contratante/">https://www.correos.com/perfil-contratante/</a>
Dirección de contacto	C/Conde de Peñalver, 19 Bis. 28006, Madrid.
Responsable del contrato	Área de desarrollo y formación <a href="mailto:formacioncompras@correos.com">formacioncompras@correos.com</a>

### 2. Objeto del contrato.

El objeto del contrato consistirá en la ejecución, en la forma descrita en el [Anexo I](#) relativo a sus características técnicas, de las prestaciones que a continuación se describen:

Descripción	Contratación de programa formativo para la capacitación comercial.
Código CPV	80511000-9 Servicios de formación del personal. 79633000 Servicios de desarrollo del personal.
Lotes	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI (Ver <a href="#">Anexo II</a> ) Justificación de la no división en Lotes: El servicio objeto del contrato es único y se ejecuta de forma conjunta y global, no siendo susceptible técnicamente de ser dividido en lotes al tratarse de prestaciones que están estrechamente interrelacionadas y que son dependientes entre sí. En el supuesto de dividir el contrato en lotes, sería necesaria una coordinación entre las diferentes empresas que desarrollen las prestaciones, lo que supone un mayor riesgo para la correcta ejecución del servicio y no permite un servicio integral para el análisis y estudio, el diseño de soluciones formativas, la implementación y la gestión de los servicios asociados, tal y como se especifica en el presente pliego. Por todo ello, se justifica la no división en lotes en base a la correcta ejecución desde el punto de vista técnico al amparo de lo expuesto en el artículo 99.3 b) de la LCSP., que establece que se podrá no dividir en lotes un expediente cuando la <i>“realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificultara la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico”</i> .
¿Se admite oferta integradora (lotes)?	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI (Ver <a href="#">condiciones</a> )

### 3. Duración del contrato.

El contrato se ejecutará en los términos, plazos y condiciones temporales que se expresan a

continuación:

Duración inicial	Cantidad	Unidad de tiempo	Cómputo
	24	<input type="checkbox"/> días <input checked="" type="checkbox"/> meses <input type="checkbox"/> años	<input type="checkbox"/> día siguiente a la firma de aceptación de la Resolución de adjudicación <input type="checkbox"/> día siguiente a la comunicación de inicio del contrato por la entidad contratante <input checked="" type="checkbox"/> la fecha que figure en la resolución de adjudicación
Prorrogable	<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI	Nº de prórrogas: 1 Duración máxima de cada prórroga (en meses):	12 meses
En caso de acordarse, la prórroga será obligatoria para el contratista, siempre y cuando se le notifique con dos meses de antelación al vencimiento. Se condiciona la prórroga del contrato a que sus características permanezcan inalterables.			

#### 4. Aspectos económicos.

Las cuantías del contrato serán las expresadas a continuación:

Valor estimado del contrato	340.000,00 €	Trescientos cuarenta mil euros , conforme al método de cálculo especificado en <a href="#">Anexo III</a>		
Presupuesto base de licitación	242.000,00 €	IVA/impuesto equivalente	42.000,00 €	
Anualidades (IVA o impuesto indirecto equivalente incluido)	2026	2027	2028	Total
	110.916,67 €	121.000,00 €	10.083,33 €	96.800,00 €

Las cantidades consignadas en el presupuesto tienen carácter orientativo y no vinculante, constituyen los límites máximos de gasto que puede suponer este contrato, en este sentido Correos podrá solicitar la ejecución de los trabajos objeto de la presente contratación en función de sus necesidades y por los precios unitarios ofertados, en su caso, por el adjudicatario, hasta el máximo del importe de licitación.

Los precios unitarios máximos vendrán determinados por los costes horas de los servicios que se incluyen en el [Anexo X](#).

### 5. Condiciones de participación.

Los licitadores deberán cumplir, en el momento de finalizar el plazo de presentación de ofertas, y subsistir en el momento de perfección del contrato, los siguientes requisitos de participación.

Dispensa de acreditar aptitud, solvencia y capacidad	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> Contratistas que hubiesen resultado adjudicatarios de contratos en los dos últimos años, hubiesen acreditado entonces su aptitud y solvencia en contratos de similar naturaleza, y no hubieran cambiado sus circunstancias.
	<input checked="" type="checkbox"/> NO	
Habilitación profesional	No Aplica	
Solvencia económica o financiera	<input checked="" type="checkbox"/> Volumen anual de negocios en el ámbito al que se refiere el contrato, referido al mejor ejercicio de los tres últimos, de al menos 113.333,33 €.	
	Sobre la forma de acreditar estos requisitos, ver <a href="#">Anexo IV</a> .	
Solvencia técnica o profesional	<input checked="" type="checkbox"/> Haber realizado dos (2) servicios de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en los tres (3) últimos años, con indicación de fechas, cliente, proyecto, duración en horas, número de participantes y certificado de realización o declaración responsable; cuyo importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior al 70 por ciento de la anualidad media del contrato 79.333,33 €.	
	<p>Concretamente, deberá demostrar la siguiente experiencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acreditar <b>experiencia</b>, al menos dos (2) servicios de igual o similar naturaleza, en:             <ul style="list-style-type: none"> <li>o En estudios previos (análisis, diseño y construcción de mapa de roles en el ámbito comercial para identificación de necesidades formativas, planes de carrera comercial, etc.).</li> <li>o En implantación de programas de capacitación y desarrollo en colectivos comerciales.</li> <li>o En formación e implantación de software de CRM, específicamente haber trabajado en programas de implantación de Salesforce.</li> <li>o En desarrollo de proyectos de venta en redes comerciales de más de 1.000 personas.</li> <li>o En realización de proyectos de más de 2 años de duración.</li> <li>o En el diseño y puesta en marcha de soluciones enfocadas a como mínimo los siguientes sectores: Retail, Telecomunicaciones y Logística.</li> </ul> </li> </ul> <input checked="" type="checkbox"/> Deberá ser una institución universitaria, o contar con un convenio en vigor con una institución universitaria que tenga capacidad para la emisión de títulos propios de acuerdo con la Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario, que realice, además programas de ámbito comercial y/o de	

	<p>experiencia cliente para la acreditación solvente de los empleados/as objeto del programa formativo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Disponer de <b>metodología</b> propia para el desarrollo de venta Agile o equivalente que permita la adaptación rápida al cambio de los perfiles comerciales, el aprendizaje iterativo, el enfoque a cliente, la medición y mejora continua y el trabajo colaborativo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Disponer de <b>herramientas</b> o modelo de medición del impacto de las acciones de capacitación o formación en los resultados de negocio, para medir el retorno de la inversión.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Disponer de herramientas para la evaluación del talento comercial y diagnóstico de necesidades de conocimientos y habilidades que agilicen la fase de análisis y estudio de los roles.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Cumplimiento de las medidas de aseguramiento de la calidad durante la ejecución del contrato que a continuación se relacionan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 9001 o equivalente.</li> </ul> <p>Sobre la forma de acreditar estos requisitos, ver <a href="#">Anexo IV</a></p>
<p>Adscripción de medios</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Sí. Medios a adscribir:</p> <p>Disponibilidad de los siguientes perfiles relativos al personal: El personal u organismos técnicos integrados o no en la empresa de los que deberá disponer el licitador para la ejecución de los servicios no podrá ser inferior a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un <b>(1)</b> Responsable de proyecto con experiencia mínima <b>de ocho (8) años</b> en proyectos similares a los enumeradas en el presente pliego (apartado 3 de Anexo I), titulación de Grado universitario, Licenciatura, Doctorado o Máster.</li> <li>• Cinco <b>(5)</b> consultores/as formadores senior con experiencia mínima de <b>siete (7) años</b> en proyectos de similares a los enumeradas en el presente pliego (apartado 3 de Anexo I), titulación de Grado universitario o equivalente.</li> <li>• Un <b>(1)</b> técnico/a de diseño, que deberán disponer de <b>cinco (5) años</b> de experiencia en proyectos de similares a los enumeradas en el presente pliego (apartado 3 de Anexo I), titulación de Grado universitario o equivalente.</li> <li>• Un <b>(1)</b> técnicos/a de gestión, que deberán disponer de <b>cinco (5) años</b> de experiencia en proyectos de similares a los enumeradas en el presente pliego (apartado 3 de Anexo I), titulación de Grado superior de FP o equivalente.</li> <li>• Un <b>(1)</b> técnico especialista tecnológico en la integración de</li> </ul>

	<p>plataforma cliente con experiencia de <b>cinco (5) años</b> (apartado 3 de Anexo I) titulación de Grado Superior de FP o equivalente.</p> <p>Todas las personas incluidas en el equipo deberán tener contrato en vigor o relación profesional con la empresa licitadora en el momento de la prestación del servicio.</p> <p>Igualmente deberá disponer de:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Capacidad para el uso de medios tecnológicos que permitan la realización de la formación de manera virtualizada, cuando así requiera, con todas las garantías exigidas para esta modalidad y respondiendo a las características exigidas en Ley 30/2015, de 9 de septiembre y en el Real Decreto 694/2017, de 3 de julio, por el que se desarrolla la Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el Empleo en el ámbito laboral la Fundación Estatal para la Formación y el Empleo (FUNDAE).</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Estar inscrito y/o estar en disposición de estarlo al inicio del servicio en el Registro Estatal de Entidades de Formación como entidad organizadora de Formación.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Disponer de una plataforma personalizada para la modalidad online, responsive, compatible con SCORM y LMS, que de soporte 24/7, alojada en servidores de la Unión Europea que disponga de certificado de seguridad SSL http. Los contenidos formativos deberán ser multinavegador, visibles a través de los principales navegadores:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Microsoft Edge, Firefox, Chrome, Safari) y multidispositivo (a través de PC, Mac, Ipad, Iphone, Tablets y/o Teléfonos Android).</li><li>• El sistema de acceso a la formación online deberá realizarse en todos los casos a través de la autenticación del usuario y deberá de cumplir en todo momento con los criterios de seguridad y protección de datos que se establezcan en el momento de iniciar el proyecto por parte de Correos. Se requerirá poder autenticar el acceso del usuario vía SSO desde la plataforma de formación corporativa y/o a través de una integración con nuestro sistema de gestión de identidades.</li></ul> <p><input checked="" type="checkbox"/> Disponer de estudio de grabación, en propiedad o arrendamiento, indicando su ubicación, con personal capacitado (incluyendo Curriculum Vitae) y experiencia mínima de tres (3) años en grabación, producción y edición de contenidos audiovisuales para su utilización en la formación, tanto en el estudio indicado como en las instalaciones de Correos y aulas acreditadas.</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p><input checked="" type="checkbox"/> Disponer de Herramienta Cloud para la gestión de contenidos: deberá dar acceso a la herramienta para que Correos, en remoto, pueda testear la solución planteada antes de la presentación de la misma o creación de itinerarios definitivos.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Disponer de herramientas para realizar formaciones virtuales, preferentemente Teams. Acreditando el dominio de las mismas para llevar a cabo sesiones síncronas como si de formación presencial se tratara.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Disponer de un mínimo de dos (2) aulas en Madrid, en propiedad o arrendamiento para realizar formación presencial para un mínimo de 20 alumnos; se deberá disponer de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Disponibilidad de aulas para realizar formación para un mínimo de 20 participantes por sesión.</li></ul>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Se exige a los licitadores de la obligatoriedad de presentar los medios que acrediten su solvencia en el caso de que presenten su inscripción en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado.

En dicha inscripción en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado deben constar todos los datos relativos a su capacidad, solvencia económica- financiera y técnica o profesional, representación y habilitaciones exigidos en este pliego, haciendo constar, además, que no se hallan incurso en prohibición para contratar, comprometiéndose a poner a disposición del Órgano de Contratación, en cualquier momento, cuando así fuese requerido, la documentación justificativa de las indicadas circunstancias.

## **6. Licitación del contrato.**

### **6.1. Comunicaciones y notificaciones electrónicas.**

Sin perjuicio de la publicidad que pueda acordarse de determinadas actuaciones las comunicaciones y notificaciones a los licitadores se realizarán a través de la Plataforma de Contratación de Correos (<https://pcc.correos.es/licitacion/licitaciones>) utilizando para los avisos la dirección de correo electrónico que el licitador hubiera facilitado para su registro en dicha Plataforma.

### **6.2. Resolución de consultas relacionadas con la licitación.**

Las dudas o consultas relacionadas con la interpretación del contenido de este Pliego se realizarán obligatoriamente a través de la Plataforma de Contratación de Correos (<https://pcc.correos.es/licitacion/licitaciones>), siendo éste el único canal mediante el que serán atendidas.

Los licitadores, podrán subir sus preguntas a la Plataforma de Contratación de Correos hasta seis días naturales antes de la finalización del plazo para la presentación de ofertas.

### 6.3. Envío de ofertas por medios electrónicos.

El plazo de presentación de ofertas será de **treinta (30) días naturales** a contar desde el día siguiente a aquél en que se publique el anuncio de licitación en el perfil de contratante. Los licitadores, a excepción del Procedimiento Especial con un único licitador, deberán presentar obligatoriamente sus ofertas de forma electrónica a través de la Plataforma de Contratación de Correos (<https://pcc.correos.es/licitacion/licitaciones>) utilizando para ello la “Herramienta de Preparación y Presentación de Ofertas” que desde esa plataforma se pone a su disposición (ver instrucciones y recomendaciones en [Anexo VI](#)).

Cada licitador no podrá presentar más de una proposición. Tampoco podrá suscribir una proposición en unión temporal con otras empresas si lo ha hecho individualmente o figurar en más de una UTE. La contravención de este principio dará lugar a la exclusión de todas las presentadas.

### 6.4. Documentación confidencial.

Los licitadores, al tiempo de presentar su oferta, indicarán expresamente qué documentos (o parte de los mismos) o datos, de los incluidos en las ofertas, tienen la consideración de «confidenciales», sin que resulten admisibles las declaraciones genéricas de confidencialidad de todos los documentos o datos de la oferta. La condición de confidencial deberá reflejarse claramente (sobrepuesta, al margen, o de cualquier otra forma claramente identificable) en el propio documento que tenga tal condición, señalando además los motivos que justifican tal consideración. No se considerarán confidenciales documentos o datos que no hayan sido expresamente calificados como tales por los licitadores.

### 6.5. Adjudicación de los contratos

#### 6.5.1. Procedimiento General

##### 6.5.1.1. Procedimiento General Ordinario:

##### A. Sin negociación:

Único Criterio de Adjudicación: MEJOR RELACIÓN COSTE-EFICACIA.

Pluralidad de Criterios de Adjudicación: MEJOR RELACIÓN CALIDAD-PRECIO.

La puntuación final estará compuesta por la suma de la puntuación asignada en los criterios sujetos a juicio de valor y los criterios evaluables mediante fórmula o automáticamente.

En caso de incurrir en empate entre varias ofertas tras aplicación de los criterios de adjudicación, se acudirá a lo dispuesto en el art. 147.2 LCSP relativo a los criterios de desempate.

Tipología	Criterio	Ponderación
Criterios sujetos a un juicio de valor (Anexo VIII)	Técnico	25 %
Criterios evaluables mediante fórmula o automáticamente (Anexo IX)	Técnico	26 %
	Económico	49 %

#### 6.6. Ofertas integradoras.

Cuando así se haya admitido expresamente, en los supuestos en que se permita la adjudicación de varios lotes a un mismo licitador, y sean varios los criterios de adjudicación, podrán estos realizar ofertas que combinen varios lotes por todos o algunos de ellas, siguiendo el modelo contenido en el Anexo X de oferta económica, siempre que hayan presentado oferta individualizada a cada uno de los lotes incluidos en su oferta combinada y acrediten su solvencia económica, financiera y técnica o profesional correspondiente al conjunto de lotes.

#### 6.7. Contenido de las ofertas.

##### 6.7.1 Sobre 1: documentación administrativa.

- a) Documento Europeo Único en materia de Contratación (DEUC). Cumplimentado conforme a las indicaciones contenidas en el [Anexo VII](#), firmado por el licitador o su representante.
- b) En su caso, compromiso de adscripción de medios, según lo indicado en el Apartado 5.
- c) Compromiso de constitución de Unión Temporal de Empresarios (UTE), en su caso. Cuando dos o más empresas acudan a una licitación con el compromiso de constituirse en Unión Temporal, se deberá aportar una declaración indicando los nombres y circunstancias de los empresarios que la suscriban, la participación de cada uno de ellos y que asumen el compromiso de constituirse formalmente en Unión Temporal, caso de resultar adjudicatarios. El citado documento deberá estar firmado por los representantes de cada una de las Empresas componentes de la Unión. En estos casos cada una de las empresas deberá presentar su propio Documento Europeo Único en materia de Contratación (DEUC) a que se refiere el apartado a).
- d) En su caso, declaración de que la empresa a la que representa pertenece a un grupo empresarial, con indicación de las sociedades que forman parte del mismo
- e) Las empresas no españolas deberán aportar declaración de que se somete a la Jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponder al licitador.
- f) Las empresas de Estados que no sean miembros de la Unión Europea o signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo deberán aportar un informe que acredite su capacidad de obrar, expedido por la Misión Diplomática Permanente u Oficina Consular de España del lugar del domicilio de la empresa, en el que se haga constar, previa acreditación por la empresa, que figuran inscritas en el Registro local profesional, comercial o análogo o, en su defecto que actúan con habitualidad en el tráfico local en el ámbito de las actividades a las que se extiende el objeto del contrato.
- g) Otra documentación:
  - a. Anexo XVII modelo de declaración responsable de protección de datos cumplimentado.

##### 6.7.2 Sobre 2: oferta técnica y criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor.

Los criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor serán los establecidos en el [Anexo VIII](#).

La documentación que constituya la oferta técnica y la que incluya los valores de los criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor deberá presentarse en archivo electrónico en una o varias carpetas, comprimidas si no es posible por tamaño, con el nombre “SOBRE N° 2”, en archivo ejecutable con formato \*.pdf.

Para la **oferta técnica** se deberá incluir la siguiente documentación:

Presentación de propuesta de servicio conforme a características técnicas relacionadas en Anexo I, con detalle de:

- Propuesta para llevar a cabo el proyecto con las máximas garantías de éxito e incluyendo secuencia sobre propuesta de ejemplo de servicios de capacitación comercial en base a los requerimientos del Anexo I; concretamente proyecto que incluya:
  - Plan de actuación general sobre la propuesta de las prestaciones a realizar en las fases de análisis y estudio, análisis de situación actual, análisis y diseño del mapa de roles y plan de carrera comercial, análisis de necesidades formativas y modelo de gobierno y gestión de la propuesta para la capacitación comercial del colectivo de Correos. Incluyendo propuesta de entregables o resultados a obtener según cada punto, conforme a los apartados 3.1, 3.2, 3.3 y 3.4 del Anexo I del presente pliego.
  - Propuesta de las soluciones de capacitación y desarrollo que de resultar adjudicatario se llevarían a cabo con definición clara y detallada para cada solución que incluya: planes de capacitación y desarrollo, incluyendo propuesta de entregables o resultados a obtener según cada punto en base a desarrollo de los ejemplos aportados y que servirán de base para la demostración de las acciones, procesos y tareas a llevar a cabo; todo ello conforme al apartado 4.2 del Anexo I del presente pliego.
  - Propuesta detallada para el diseño de la oficina técnica y su modelo de gestión; detalle pormenorizado sobre cómo se medirá la calidad de todo el proyecto y se aplicará la mejora continua en cada una de las fases indicadas en el Anexo I; así como modelo de evaluación continua asociado a la capacitación comercial; todo ello conforme a los apartados 5, 5.1 y 5.2 del Anexo I).

Advertencia: La inclusión de cualquier documentación y/o información en el SOBRE 2 que debiera incluirse en el SOBRE 3 supondrá la exclusión del licitador.

### **6.7.3 Sobre 3: Criterios de adjudicación de evaluación automática o con arreglo a fórmulas matemáticas y/o proposición económica.**

Los criterios de adjudicación de evaluación automática y/o con arreglo a fórmulas serán los establecidos en el [Anexo IX](#).

La documentación que incluya los valores de los criterios de adjudicación cuya evaluación puede realizarse de manera automática deberá presentarse en archivo electrónico, en una o varias carpetas, comprimidas si no es posible por tamaño, con el nombre “SOBRE N° 3” en archivo

ejecutable con formatos \*.pdf.

Sin perjuicio de la posibilidad de solicitar la pertinente aclaración de ofertas, no se aceptarán aquellas que tengan omisiones o errores que impidan conocer claramente sus términos esenciales.

Para la **oferta técnica** se deberá incluir la siguiente documentación:

1. Presentación de itinerarios o programas formativos propios orientados a la capacitación de equipos de ventas o comerciales que se podrán al servicio de las necesidades contempladas en el Anexo I, cuando no tengas que ser diseñados Ex Novo total o parcialmente. Se deberá proveer del listado completo de programas o itinerarios, especificando el título del itinerario o programa, los módulos que los forman, los objetivos generales y específicos a los que dan respuesta, la duración en cuanto a la capacitación y los roles o perfiles para los que está diseñado cada uno de ellos.
2. Presentar la propuesta de oferta para la capacitación pedagógica de formadores internos (entrenamiento de formadores): formación de formadores. Mostrando el detalle de la metodología utilizada que garantiza el éxito, tanto en:
  - Formación presencial.
  - Formación virtualizada

La propuesta deberá recoger los ejemplos que permitirán el éxito en la capacitación de formadores internos a nivel pedagógico que impartirán a futuro llevar a cabo el despliegue de programas de formación en Correos.

3. Relación del equipo de trabajo que ejecutará las prestaciones del contrato.

Deberá incluir el organigrama del equipo del proyecto, incluyendo la relación de los componentes del equipo de trabajo ofertado, especificando las funciones y responsabilidades de cada componente del equipo.

Únicamente se deberá incluir la experiencia y habilidades que guarden relación con las funciones del puesto de trabajo que se indican en la descripción de los perfiles anteriormente definidos.

Se deberá aportar relación y perfil o Curriculum Vitae en ciego (es decir, sin referencia a datos de carácter personal) del personal docente y coach que participará en el contrato.

Se deberá aportar una tabla que incluya:

Puesto en el proyecto	Años experiencia proyectos similares	Titulación académica
Responsable del proyecto		
Técnico/a de gestión		

Y de una forma más detallada para el equipo de consultores/as formadores propuestos:

Nº de docentes	Años de experiencia (mínimo 10 años)	Titulación académica	Curso que imparte
Consultor 1			
Consultor 2			
Consultor n			

En relación con la oferta económica se deberá incluir la siguiente documentación:

1. La proposición económica se ajustará al modelo que se incluye como [Anexo X](#). Todos los precios se deben proporcionar en euros, calculados y presentados con un MÁXIMO DE DOS (2) DECIMALES. La presentación de la oferta económica incumpliendo estos términos supondrá su exclusión del procedimiento de licitación.

## 7. Adjudicación y perfección del contrato.

### 7.1. Procedimiento de apertura de sobres y valoración de ofertas.

Una vez concluido el plazo de presentación de ofertas, se procederá a la apertura de la documentación administrativa presentada por los licitadores, verificándose que constan los documentos requeridos, o en caso contrario, procediendo a solicitar su subsanación para que el licitador presente la documentación requerida en el plazo de 3 días hábiles.

La evaluación de las ofertas conforme a los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas se realizará, en su caso, tras efectuar previamente la de aquellos otros criterios en que no concurra esta circunstancia

Una vez recibidas y tras la apertura de sobres, se valorarán y posteriormente se otorgará la mayor puntuación a la mejor oferta y las demás ofertas se puntuarán de forma proporcional a la de mayor puntuación.

Una vez valoradas las ofertas, se remitirá al órgano de contratación la correspondiente propuesta de clasificación y de adjudicación, en la que figurarán ordenadas las ofertas de forma decreciente, incluyendo la puntuación otorgada a cada una en aplicación de los criterios de adjudicación e identificando la mejor oferta puntuada.

### 7.2. Ofertas anormalmente bajas.

Para la identificación de ofertas anormalmente bajas se atenderá a los siguientes parámetros:

<input checked="" type="checkbox"/>	Se considerará que una proposición económica es anormalmente baja cuando incluya un porcentaje de baja que, respecto de la media aritmética de los porcentajes de baja de todas las ofertas admitidas, o del presupuesto de licitación en caso de licitador único, exceda de diez unidades porcentuales.
<input type="checkbox"/>	Otra...

En los casos en que se identifique una oferta anormalmente baja se solicitará al licitador su justificación por escrito de forma razonada y detallada, en un plazo de 5 días hábiles. Si transcurrido este plazo no se hubiera recibido dichas justificaciones, se entenderá que la empresa licitadora ha retirado su oferta.

A la vista de la justificación de la oferta, la entidad contratante decidirá sobre su aceptación o rechazo. En el caso de rechazarse, se propondrá la adjudicación en favor del siguiente mejor, sin realizar una nueva clasificación.

En el caso de que una de las ofertas consideradas *a priori* como anormalmente bajas resulte adjudicataria el licitador deberá constituir una garantía complementaria si así se hubiera contemplado.

### 7.3. Documentación a presentar por el propuesto como adjudicatario.

Al licitador que haya presentado la mejor oferta se le requerirá para que en el plazo de 10 días hábiles a contar desde el siguiente a aquel en el que haya recibido el requerimiento, presente la siguiente documentación original o copias compulsadas:

<input checked="" type="checkbox"/>	Los que acrediten la personalidad del empresario y su ámbito de actividad.
<input checked="" type="checkbox"/>	Los que acrediten la representación.
<input checked="" type="checkbox"/>	Resguardo de haber constituido la garantía definitiva y, en su caso, complementaria.
<input checked="" type="checkbox"/>	En el caso de contratos reservados, documentación que acredite oficialmente su condición como entidad que le faculta para resultar adjudicataria del contrato reservado.
<input checked="" type="checkbox"/>	Los que acrediten disponer de la habilitación empresarial o profesional para la realización de la prestación objeto de contrato.
<input checked="" type="checkbox"/>	Documentos que acrediten su solvencia económica, financiera y técnica o profesional por los medios que se especifiquen en el <a href="#">Anexo IV</a> .
<input checked="" type="checkbox"/>	La acreditación de la solvencia mediante medios externos exigirá demostrar que para la ejecución del contrato dispone efectivamente de esos medios mediante la exhibición del correspondiente documento de compromiso de disposición,
<input checked="" type="checkbox"/>	Acreditación de la inexistencia de deudas tributarias y con la Seguridad Social, mediante la presentación de los correspondientes certificados emitidos por los organismos competentes.
<input checked="" type="checkbox"/>	Los que acrediten la efectiva disposición de los medios que se exijan adscribir a la ejecución o, en su caso, se hubiesen comprometido a dedicar a la ejecución del contrato
<input checked="" type="checkbox"/>	Cuando se ejerzan actividades sujetas al Impuesto sobre Actividades Económicas: Alta, referida al ejercicio corriente, o último recibo, junto con una declaración responsable de no haberse dado de baja en la matrícula del citado Impuesto o, en su caso, declaración responsable de encontrarse exento.
<input checked="" type="checkbox"/>	Declaración relativa al lugar en el que estarán los servidores en los que se almacenan datos personales y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos, (Esta declaración deberá presentarse con carácter previo cada vez que se producen cambios en las anteriores circunstancias).
<input checked="" type="checkbox"/>	Contrato de Encargo de Tratamiento de Datos, conforme al modelo consignado en el <a href="#">Anexo XV</a> .
<input checked="" type="checkbox"/>	Declaración responsable sobre la implantación del plan de igualdad conforme a lo establecido en el artículo 71 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
<input checked="" type="checkbox"/>	Resguardo de garantía definitiva

En los supuestos en que la propuesta de adjudicación de un contrato recaiga sobre una unión de empresarios o sobre una agrupación de estos con el compromiso de constituir una sociedad, el plazo para presentar la documentación será de veinte días hábiles.

De no cumplimentarse adecuadamente el requerimiento en el plazo señalado por causas imputables al contratista, se entenderá que el licitador ha retirado su oferta. En tal supuesto, se procederá a recabar la misma documentación al licitador siguiente, por el orden en que hayan

quedado clasificadas las ofertas.

Una vez presentada la documentación, se verificará que el propuesto como adjudicatario cumple los requisitos de participación exigidos.

**7.4. Adjudicación del contrato.**

Una vez adoptado, el acuerdo de adjudicación se notificará al adjudicatario y al resto de los licitadores, y se publicará en el perfil de contratante.

**7.5. Perfección del contrato.**

El contrato quedará perfeccionado con su adjudicación. La formalización se realizará mediante la firma de aceptación por el contratista de la resolución de adjudicación donde ha de constar de forma expresa la fecha de inicio del contrato.

Si se tratara de una UTE, su representante deberá presentar ante el órgano de contratación la escritura pública de su constitución, CIF asignado y nombramiento de representante con poder suficiente.

Cuando por causas imputables al adjudicatario no se hubiese formalizado el contrato dentro del plazo de 5 días hábiles desde notificación de la adjudicación, el contrato quedará automáticamente resuelto y se adjudicará al siguiente licitador por el orden en que hubieran quedado clasificadas las ofertas, previa presentación de la documentación establecida para los propuestos como adjudicatarios.

Si el adjudicatario desea que el contrato se formalice en documento público podrá solicitarlo corriendo con los gastos que se deriven de ello y facilitando una copia de la escritura a la entidad contratante.

La formalización de los contratos deberá asimismo publicarse en el perfil de contratante.

**7.6. Constitución de garantías.**

RÉGIMEN DE GARANTÍAS		
Constitución de garantía definitiva	5% del importe de adjudicación del contrato o el lote o lotes adjudicados (IVA excluido)	Si el licitador la constituye mediante aval, deberá utilizar el modelo incluido como <a href="#">Anexo V</a> . Si utiliza otro medio, consultará las condiciones que debe reflejar el documento de constitución con la entidad contratante.
		Además de por la correcta ejecución del contrato, la garantía definitiva responderá de los daños y perjuicios que se ocasionen a la entidad contratante y de los gastos que puedan derivarse de las reclamaciones fehacientes de

			cumplimiento o ejecución de las garantías, así como por los restantes conceptos indicados en el artículo 110 de la LCSP.
Constitución de garantía complementaria	<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI	Importe	<input checked="" type="checkbox"/> 5% sobre el importe de adjudicación (en caso de oferta temeraria). (IVA excluido) <input type="checkbox"/> Otros: ....
Constitución de garantía provisional	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI	Importe	3% del Presupuesto Base de Licitación (IVA excluido)
<p>Cuando varíe el importe del contrato por cualquier causa, el contratista vendrá obligado a ajustar el importe de las garantías constituidas en la proporción que corresponda en el plazo de 10 días hábiles desde que se le notifique la causa determinante de la variación del importe del contrato. De no cumplirse este requisito por causas imputables al contratista en el plazo establecido, la entidad contratante podrá resolver el contrato, con pérdida de la garantía que tuviera constituida el contratista.</p> <p>En el caso de que se impongan penalidades al contratista y deban hacerse efectivas contra la garantía definitiva constituida, el adjudicatario quedará obligado a reponer esta garantía en los diez días hábiles siguientes a que se comunique la ejecución de la garantía inicial.</p>			

La empresa adjudicataria deberá depositar la correspondiente garantía definitiva a favor del órgano de contratación que haya promovido la licitación. En el caso de que una de las ofertas consideradas a priori como anormalmente bajas resulte adjudicataria, el licitador deberá constituir una garantía complementaria.

El contratista dispondrá de 10 días hábiles para la constitución de la garantía definitiva y, cuando corresponda, complementaria.

Al licitador que presente la mejor oferta le será requerido el resguardo de la garantía definitiva procedente con carácter previo a la adjudicación del contrato.

En caso de no constituir la garantía definitiva en el plazo señalado al efecto, se entenderá que el licitador ha retirado su oferta y se procederá a la adjudicación del licitador siguiente por el orden en que hayan quedado clasificado las ofertas.

## 8. Ejecución del contrato.

### 8.1. Obligaciones del adjudicatario.

#### 8.1.1. Obligaciones en materia fiscal, laboral y medioambiental.

Serán de cuenta del contratista todos los tributos de cualquier índole que graven las operaciones necesarias para la ejecución del contrato y cualquier otra que resulte de aplicación según las disposiciones vigentes. En este sentido, tanto en las ofertas que formulen los licitadores como en las propuestas de adjudicación, se entenderán comprendidos, a todos los efectos, los tributos de cualquier índole que graven los diversos conceptos, excepto el Impuesto sobre el Valor Añadido, que será repercutido como partida independiente de acuerdo con la legislación vigente.

El adjudicatario del contrato cumplirá con las condiciones salariales de los trabajadores conforme al Convenio Colectivo sectorial de aplicación. El personal que el adjudicatario deba contratar para atender sus obligaciones dependerá exclusivamente de este, sin que a la extinción del contrato pueda producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos como personal de la entidad contratante.

Para la ejecución de este contrato:

<input checked="" type="checkbox"/> NO procede subrogación de trabajadores
<input type="checkbox"/> SI procede la subrogación de trabajadores (ver información sobre condiciones de subrogación en <a href="#">Anexo XI</a> )

En el caso de que, debido a actuaciones u omisiones de la empresa, de sus contratistas o subcontratistas, la entidad contratante fuese sancionada por incumplimientos de las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social, de integración social de personas con discapacidad, de prevención de riesgos laborales, de protección del medio ambiente o cualesquiera otra que resulten de aplicación en ejecución del contrato, bien en exclusiva o con carácter solidario, el adjudicatario abonará a la entidad contratante la cantidad que resulte de dicha sanción, al primer requerimiento, y sin perjuicio de las acciones legales que posteriormente le pudieran corresponder.

#### 8.1.2. Obligaciones relativas a la gestión de permisos, licencias y autorizaciones.

El contratista estará obligado, salvo que el órgano de contratación decida encargarse directamente y así se lo haga saber de forma expresa, a gestionar los permisos, licencias y autorizaciones establecidas en las ordenanzas municipales y en las normas de cualquier otro organismo público o privado que sean necesarias para el inicio y ejecución del servicio, solicitando de la entidad contratante los documentos que para ello sean necesarios.

#### 8.1.3. Obligaciones del adjudicatario en materia de protección de datos.

La empresa que resulte adjudicataria se compromete a adoptar las medidas legales, organizativas y técnicas que resulten necesarias para dar cumplimiento a la normativa de protección de datos. En este sentido:

1. Si el desarrollo del servicio objeto de licitación implicase un acceso del adjudicatario a los datos de carácter personal de los que la entidad contratante resulte Responsable del Tratamiento el adjudicatario, en calidad de Encargado del Tratamiento, se compromete a firmar un Contrato de Acceso a Datos por cuenta de la Entidad contratante debiendo ajustarse al modelo que se incorpora como Anexo XV del presente Pliego, cumpliendo con las exigencias previstas en la normativa de protección de datos vigente y, entre otras, recoja el compromiso del adjudicatario a:

- Llevar a cabo del tratamiento de datos personales de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos, y en particular el RGPD y la LOPDGDD.
- Actuar sujeto a las instrucciones que, en cada momento, le indique la entidad contratante y no utilizar los datos con una finalidad distinta a la prestación del Servicio al que se hace referencia en el presente Pliego.
- Adoptar todas aquellas medidas técnicas y organizativas que resulten necesarias para garantizar un nivel de seguridad adecuado, guardar bajo su control y custodia los datos personales suministrados por la entidad contratante y no divulgarlos, transferirlos, o de cualquier otra forma comunicarlos, ni siquiera para su conservación a otras personas.
- No subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este Pliego

que comporten el tratamiento de datos personales o realizar Transferencias Internacionales de Datos, salvo previa autorización expresa y otorgada por escrito por parte de la entidad contratante.

- Asistir a la entidad contratante en la realización de los análisis de riesgo, la presentación de consultas previas a la AEPD, en el proceso de notificación de violaciones de seguridad y de respuesta a solicitudes de derechos.

- Mantener secreto y confidencialidad respecto de los datos personales a los que acceda y garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que les informará convenientemente.

- Poner a disposición de la entidad contratante toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como permitir la realización de auditorías con acceso físico directo a sus instalaciones o los subcontratistas autorizados y colaborar activamente en su desarrollo.

- Poner a disposición de la entidad contratante, con carácter previo a la formalización del Contrato, una declaración escrita que contenga la información acerca de

- (i) La ubicación de los servidores en los que se almacenarán los datos personales tratados por cuenta de la entidad contratante; y

- (ii) Lugar de prestación de servicios objeto la licitación.

- Si fuera necesario subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, el adjudicatario reflejará esta circunstancia en su oferta, junto con el nombre completo del subcontratista o, en su defecto, la referencia al perfil empresarial del mismo, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica del mismo.

- Comunicará a la entidad contratante cualquier cambio que se produzca con respecto a los términos y condiciones en los que accederá y tratará los datos personales por cuenta de la entidad contratante, y especialmente aquellas relacionadas con la información presentada en la declaración previa recogida en el punto octavo de la presente cláusula.

- En caso de incumplimiento: Responder de los daños y perjuicios que pudiesen ocasionarse y, en especial, de las sanciones que les pudiera imponer la Agencia Española de Protección de Datos o cualquier otro órgano competente ya sea español o europeo, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Pliego.

2. Si el desarrollo del servicio objeto de licitación implicase una comunicación de datos ya sea de la entidad contratante (como cedente) al adjudicatario (como cesionario), del adjudicatario (como cedente) a la entidad contratante (como cesionario) o recíproca, el adjudicatario se compromete a regular la comunicación de datos a través de una adenda cuyo cumplimiento garantice que la comunicación de datos se realiza bajo las exigencias previstas en la normativa de protección de datos vigente y, entre otras, recoja los siguientes aspectos:

El compromiso por parte del cedente de que:

- I. Los datos personales han sido obtenidos conforme con la legislación vigente, siendo lícita su comunicación y posterior tratamiento para las finalidades enumeradas en el Pliego.

- II. Los datos personales son tratados de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos, y en particular, el RGPD y LOPDGDD.

El compromiso por parte del cesionario de:

- I. Utilizar los datos personales exclusivamente para las finalidades expuestas en el Pliego y, en caso de querer utilizarlos para otras finalidades, solicitar el previo consentimiento del cedente o de los propios interesados (en caso de ser éste necesario).

- II. Tratar los datos personales de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos, y en particular, el RGPD y la LOPDGDD.

El compromiso por ambas partes de prestarse asistencia mutua y colaborar activamente en todos aquellos procedimientos que afecten a la comunicación de datos, incluyendo su uso

posterior, especialmente en lo que respecta a: Análisis de Riesgo y Evaluaciones de Impacto, Gestión de Derechos, Notificación de Brechas de Seguridad e interlocución ante el organismo regulador.

Que cada una de las partes será responsable del incumplimiento de las obligaciones que le correspondan, según lo previsto en el mismo, respondiendo los daños y perjuicios que pudiesen ocasionarse, y en especial de las sanciones que les pudiera imponer la Agencia Española de Protección de Datos o cualquier otro órgano competente ya sea español o europeo, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Pliego.

#### **8.1.4. Aceptación y adhesión a las políticas de prevención de imputaciones delictivas.**

La empresa adjudicataria vendrá obligada a contar con una política propia de prevención de imputaciones delictivas similar a la establecida por la entidad contratante, o directamente adherirse a los procedimientos y políticas internas implantados por la misma. A estos efectos, la empresa adjudicataria podrá consultar el Código General de Conducta para el correcto cumplimiento del mismo que aparece en el documento “programa de prevención de riesgos penales” accesible a través de la web:

<https://cswetwebcorsta01.blob.core.windows.net/uploads/2022/01/CORREOS-Codigo-General-de-Conducta.pdf>

#### **8.1.5. Evaluación de proveedores.**

Durante la ejecución del contrato se realizará una evaluación continua del proveedor en materia de cumplimiento de las condiciones del contrato. Los parámetros sobre los que se realizará dicha evaluación se encuentran definidos en el [Anexo XIV](#).

#### **8.1.6. Obligaciones esenciales del contrato.**

Tendrán la consideración de obligaciones esenciales del contrato cuyo incumplimiento constituirá -en todo caso- causa de resolución, las siguientes:

<input checked="" type="checkbox"/>	Mantenimiento de adscripción de medios personales o materiales
<input checked="" type="checkbox"/>	Condiciones especiales de ejecución del contrato
<input checked="" type="checkbox"/>	Aspectos que se hayan considerado como criterios de adjudicación
<input checked="" type="checkbox"/>	Cumplimiento del régimen y plazos de pagos a los subcontratistas o suministradores establecido en la normativa sobre lucha contra la morosidad en operaciones comerciales
<input checked="" type="checkbox"/>	El cumplimiento de las políticas de prevención de imputaciones delictivas y los códigos de conducta establecidos por el contratista, que en todo caso resultarán similares a los recogidos en el documento “programa de prevención de riesgos penales” accesible a través de la web <a href="https://cswetwebcorsta01.blob.core.windows.net/uploads/2022/01/CORREOS-Codigo-General-de-Conducta.pdf">https://cswetwebcorsta01.blob.core.windows.net/uploads/2022/01/CORREOS-Codigo-General-de-Conducta.pdf</a> .
<input checked="" type="checkbox"/>	Las relativas al tratamiento de datos personales y el sometimiento a la normativa nacional y europea en la materia.

<input checked="" type="checkbox"/>	El sometimiento a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos de conformidad con lo dispuesto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 LCSP.
<input type="checkbox"/>	Otras

El cumplimiento de dichas condiciones será exigible durante la vida del contrato, el control que Correos ejercerá para velar por ese cumplimiento será el siguiente:

Condición esencial (hace referencia al apartado 8.1.6. Obligaciones esenciales del contrato)	Frecuencia	Forma de acreditación del cumplimiento
Compromisos de mantenimiento de adscripción de medios personales o materiales.	A la firma del contrato y en cualquier momento de la vida del contrato en caso de incidencia.	Contrato y certificación responsable tras subsanación en caso de incidencia.
Condiciones especiales de ejecución del contrato.	Al inicio y a los 6 meses del inicio.	Mediante cláusulas contractuales y evidencias solicitadas en caso de incidencia.
Cumplimiento del régimen y plazos de pagos a los subcontratistas o suministradores establecido en la normativa sobre lucha contra la morosidad en operaciones comerciales.	Conforme a prestación del servicio y generación de facturación tras la comunicación al Grupo Correos por parte del subcontratista o suministrador.	Documento justificativo de pago.
El cumplimiento de las políticas de prevención de imputaciones delictivas y los códigos de conducta establecidos por el contratista, que en todo caso resultarán similares a los recogidos en el documento "programa de prevención de riesgos penales" accesible a través de la web <a href="https://conecta.correos.es/compania/RSC/Paginas/Codigo-de-Conducta.aspx">https://conecta.correos.es/compania/RSC/Paginas/Codigo-de-Conducta.aspx</a> .	A la firma del contrato, documentación que de fe.	Certificación en su caso.
Las relativas al tratamiento de datos personales y el sometimiento a la normativa nacional y europea en la materia.	A la firma del contrato de encargado de tratamiento de datos.	Contrato de encargado de tratamiento de datos.
El sometimiento a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos de	Conforme a las cláusulas y	A la firma del contrato.

conformidad con lo dispuesto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 LCSP.	condiciones del contrato.	
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------	--

No obstante, en cualquier momento durante la vida del contrato, Correos podrá exigir al adjudicatario el cumplimiento de dichas condiciones.

### 8.1.7. Condiciones especiales de ejecución.

Tendrán la consideración de condiciones especiales de ejecución incumplimiento dará lugar a la imposición de la penalidad que corresponda, en los casos en que no proceda la resolución del contrato, las siguientes:

<input checked="" type="checkbox"/>	Cumplimiento del régimen y plazos de pagos a los subcontratistas o suministradores establecido en la normativa sobre lucha contra la morosidad en operaciones comerciales
<input checked="" type="checkbox"/>	El cumplimiento de las políticas de prevención de imputaciones delictivas y los códigos de conducta establecidos por el contratista, que en todo caso resultarán similares a los recogidos en el documento “programa de prevención de riesgos penales” accesible a través de la web  <a href="https://cswetwebcorsta01.blob.core.windows.net/uploads/2022/01/CORREOS-Codigo-General-de-Conducta.pdf">https://cswetwebcorsta01.blob.core.windows.net/uploads/2022/01/CORREOS-Codigo-General-de-Conducta.pdf</a>
<input type="checkbox"/>	La suscripción de un seguro de responsabilidad civil por los daños que pueda causar el contratista, su personal, subcontratistas o proveedores, por un importe mínimo de .....euros.
<input checked="" type="checkbox"/>	Establecimiento de un plan de formación para los empleados adscritos a la ejecución del contrato en materias relacionadas con: <input checked="" type="checkbox"/> Prevención de riesgos laborales específicos en el marco del servicio a prestar <input checked="" type="checkbox"/> Régimen de protección de datos de carácter personal. <input type="checkbox"/> Otro .....
<input type="checkbox"/>	Establecimiento de un sistema de gestión diferenciada para los residuos que pueda generar la prestación del servicio.
<input checked="" type="checkbox"/>	Sometimiento a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos Destrucción de datos: Cuando finalice la prestación contractual los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos a la entidad contratante responsable, o al encargado de tratamiento que esta hubiese designado. No obstante, el adjudicatario encargado del tratamiento conservará debidamente bloqueados los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con la entidad responsable del tratamiento.
<input checked="" type="checkbox"/>	Establecimiento de medidas que garanticen la igualdad de trato y no discriminación, así como la inclusión de miembros de grupos vulnerables.
<input checked="" type="checkbox"/>	Condición de carácter social o medioambiental: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emplear en la ejecución del contrato un porcentaje de empleados indefinidos igual o superior al 20 %.</li> </ul>

El cumplimiento de dichas condiciones será exigible durante la vida del contrato, el control que

Correos ejercerá para velar por ese cumplimiento será el siguiente:

Condición especial (hace referencia al apartado 8.1.7. Condiciones especiales de ejecución)	Frecuencia	Forma de acreditación del cumplimiento
Cumplimiento del régimen y plazos de pagos a los subcontratistas o suministradores establecido en la normativa sobre lucha contra la morosidad en operaciones comerciales	Conforme a prestación del servicio y generación de facturación tras la comunicación al Grupo Correos por parte del subcontratista o suministrador.	Documento justificativo de pago.
El cumplimiento de las políticas de prevención de imputaciones delictivas y los códigos de conducta establecidos por el contratista, que en todo caso resultarán similares a los recogidos en el documento “programa de prevención de riesgos penales” accesible a través de la web <a href="https://cswetwebcorsta01.blob.core.windows.net/uploads/2022/01/CORREOS-Codigo-General-de-Conducta.pdf">https://cswetwebcorsta01.blob.core.windows.net/uploads/2022/01/CORREOS-Codigo-General-de-Conducta.pdf</a> .	Durante la ejecución del contrato, documentación que de fe.	A través de la aportación de documento que recoja las medidas implantadas para mitigar riesgos penales y su seguimiento que podrá tratarse de declaración responsable.
Establecimiento de un plan de formación para los empleados adscritos a la ejecución del contrato en materias relacionadas con: <input checked="" type="checkbox"/> Prevención de riesgos laborales específicos en el marco del servicio a prestar. <input checked="" type="checkbox"/> Régimen de protección de datos de carácter personal.	Durante la ejecución del contrato.	Presentación de documentación acreditativa de la formación impartida y recibida, tales como diplomas homologados, títulos o certificados expedidos por formadores habilitados.
Sometimiento a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos identificada en la cláusula 8.1.4. Destrucción de datos: Cuando finalice la prestación contractual los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos a la entidad contratante responsable, o al encargado de tratamiento que esta hubiese designado. No obstante, el adjudicatario encargado del tratamiento conservará debidamente	A la finalización del contrato.	Certificado que acredite la destrucción de los datos, así como bloqueo de los datos afectados por la normativa indicada.

bloqueados los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con la entidad responsable del tratamiento.		
Emplear en la ejecución del contrato un porcentaje de empleados indefinidos igual o superior al 20 %.	Anual	Informe o declaración responsable del representante de la mercantil adjudicataria.
Establecimiento de medidas que garanticen la igualdad de trato y no discriminación, así como la inclusión de miembros de grupos vulnerables.	Durante la ejecución del contrato.	Certificación de las medidas que adopta el adjudicatario para garantizar esta condición.

No obstante, en cualquier momento durante la vida del contrato, Correos podrá exigir al adjudicatario el cumplimiento de dichas condiciones.

Todas las condiciones especiales de ejecución que formen parte del contrato serán exigidas igualmente a todos los subcontratistas que participen de la ejecución del mismo, respondiendo el contratista principal en caso de incumplimiento por parte de aquellos.

**8.1.8. Régimen de confidencialidad.**

El contratista, así como todas las personas que intervengan en la ejecución del contrato (incluidos subcontratistas y proveedores), estarán sujetos al deber de confidencialidad al que se refiere el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 en relación con el tratamiento de datos personales.

Igualmente deberán respetar el carácter confidencial de aquella información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato a la que se le indique por el responsable del contrato, se hubiese dado el referido carácter en los pliegos de condiciones o en el contrato, o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal, obligación que se mantendrá durante un plazo de cinco años desde el conocimiento de la información, salvo que se establezca un plazo mayor.

**8.2. Modificaciones del contrato.**

En el presente contrato

<input type="checkbox"/> NO están previstas modificaciones.
<input checked="" type="checkbox"/> Sí se han previsto la posibilidad de acordar modificaciones en los supuestos descritos en el <a href="#">Anexo XII</a>

Además, se prevé la posibilidad de acudir a lo dispuesto en el artículo 205 de la LCSP respecto de las modificaciones no previstas en el presente Pliego.

### 8.3. Cesión y Subcontratación.

#### 8.3.1. Cesión del contrato

Para que los contratistas puedan ceder sus derechos y obligaciones a terceros será necesario el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- Autorización expresa y previa del órgano de contratación.
- Que el cedente tenga ejecutado al menos un 20 por 100 del importe del contrato.
- Que el cesionario tenga capacidad para contratar con la Administración y la solvencia que resulte exigible en función de la fase de ejecución del contrato, debiendo estar debidamente clasificado si tal requisito ha sido exigido al cedente, y no estar incurso en una causa de prohibición de contratar.
- Que la cesión se formalice, entre el adjudicatario y el cesionario, en escritura pública.

#### 8.3.2. Régimen de subcontratación.

Subcontratación permitida:

NO  SI

El contratista podrá concertar con terceros la realización parcial de la prestación bajo las siguientes condiciones:

- Los licitadores deberán indicar en la oferta la parte del contrato que tengan previsto subcontratar, señalando su importe, y el nombre o el perfil empresarial de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización.
- El adjudicatario comunicará su intención de celebrar subcontratos, señalando la parte de la prestación que se pretende subcontratar y la identidad, datos de contacto y representante o representantes legales del subcontratista, y justificando suficientemente la aptitud de este para ejecutarla por referencia a los elementos técnicos y humanos de que dispone y a su experiencia, y acreditando que el mismo no se encuentra incurso en causa de prohibición de contratar. Cualquier cambio respecto de los subcontratos que se produzca durante la ejecución del contrato deberá ser comunicado también a la entidad contratante.
- En el caso de que la subcontratación afecte al tratamiento de datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, el subcontratista quedará sometido a las mismas obligaciones que el contratista y deberá suscribir un Contrato de encargo de tratamiento de datos personales conforme al modelo consignado en el [Anexo XV](#).

No obstante, lo anterior y en atención a su consideración como “tareas críticas” debidamente justificadas, no podrán ser objeto de subcontratación las siguientes prestaciones:

<input checked="" type="checkbox"/>	Todas las enumeradas en el presente pliego a excepción de: formación específica que por el rol del personal de Correos receptor de la misma requiera una subcontratación específica y especializada, conforme al plan de carrera definido y aprobado por Correos; así como el soporte tecnológico o plataformas de soporte, que podrán subcontratarse.
-------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Se consideran “Tareas críticas” todas las enumeradas en el pliego a excepción de la formación específica y especializada que se defina necesaria para cada rol definido fruto de la definición del

mapa de roles y el plan de carrera comercial; así como el soporte tecnológico o plataformas de soporte y herramientas para la formación virtual (en su caso), dado que se requiere la especialización del proveedor adjudicatario en las mismas, como requisito de las funciones a desempeñar; es decir, se trata de herramientas que no se desarrollan por los proveedores porque no forman parte de sus servicios y que normalmente se comercializan por proveedores tecnológicos (p.e.: Microsoft.) esto afecta directamente a los cursos a impartir, al profesorado cualificado, al equipo técnico y al resto de servicios contenidos en el Anexo I del presente pliego.

Todo ello al amparo del artículo 215 de la LCSP.

## **9. Cumplimiento del contrato.**

### **9.1. Responsable del contrato. Representante del contratista.**

El órgano de contratación designará un responsable del contrato con facultades de supervisión y capacidad para dictar instrucciones sobre la ejecución del contrato y para aprobar la recepción del contrato. El responsable del contrato podrá apoyarse en otras unidades para realizar el seguimiento de la ejecución del servicio.

Por su parte, el adjudicatario designará a su propio representante y lo comunicará al responsable del contrato. Este será el único interlocutor válido con la entidad contratante en la fase de ejecución y período de garantía.

### **9.2. Régimen de penalidades.**

El régimen de penalidades aplicable en caso de incumplimiento de obligaciones establecidas en este pliego será el descrito en el [Anexo XIII](#). Los procedimientos para la imposición de penalidades deberán iniciarse antes de la aprobación del acta de conformidad con el servicio prestado (informe fin de ejecución), y su tramitación no se demorará más allá de un mes en caso de infracciones leves, tres meses, en caso de infracciones graves, o seis meses, en caso de infracciones muy graves.

Las cuantías de cada una de las penalidades impuestas, por cada incumplimiento efectuado, no podrán ser superiores al 10 por ciento del precio del contrato, IVA excluido, ni el total de las mismas superar el 50 por ciento del precio del contrato.

Las penalidades por incumplimientos leves y graves se impondrán por acuerdo del responsable del contrato, y por los muy graves, del órgano de contratación, adoptado a propuesta del responsable del contrato, dando audiencia al contratista con carácter previo.

Para la imposición de penalidades se deberá observar su adecuación a la gravedad y perjuicio que supone para la entidad contratante el hecho constitutivo de penalidad. La graduación de la penalidad considerará especialmente los siguientes criterios:

- a) El grado de culpabilidad o la existencia de intencionalidad.
- b) La continuidad o persistencia en la conducta que da lugar al incumplimiento.
- c) La naturaleza de los perjuicios causados.
- d) La reincidencia, por sucederse en el término de un año más de un incumplimiento de la misma naturaleza, que hubiese sido penalizado con anterioridad.

El importe de las penalidades se hará efectivo mediante deducción de las cantidades que, en concepto de pago total o parcial, deban abonarse al contratista o sobre la garantía que, en su caso, se hubiese constituido, cuando no puedan deducirse de los mencionados pagos.

El pago de las penalizaciones no sustituirá al resarcimiento de daños y perjuicios por incumplimiento del adjudicatario, ni eximirá de cumplir con las obligaciones contractuales, pudiendo exigirse, conjuntamente el cumplimiento de dichas obligaciones y la satisfacción de las penas pecuniarias estipuladas que se imputarán a factura y/o fianza, sin perjuicio de poder optar por la resolución del contrato y la reclamación de daños y perjuicios al adjudicatario.

### 9.3. Abonos al contratista. Facturación.

El pago del servicio se efectuará a la realización conforme del mismo previa presentación de la correspondiente factura. Para el pago de facturas giradas por el adjudicatario, la entidad contratante utilizará los siguientes medios de pago:

- Transferencia bancaria. Correos ordenará la transferencia para el pago de la factura en los 60 días naturales siguientes a la fecha de su recepción, coincidente con el calendario de pagos de la entidad contratante.
- Confirming. La entidad contratante dispone del servicio de confirming con entidades financieras que facilita al adjudicatario el anticipo del importe de sus facturas. En ningún caso se considerará como medio de pago el uso de servicios de factoring, cesiones de crédito o cualquier otro de similar naturaleza, sin perjuicio de la utilización del servicio de confirming de la entidad contratante.

En caso de que el adjudicatario no estuviera interesado en el anticipo de sus facturas, el importe de las mismas se abonará mediante transferencia bancaria en los 60 días naturales siguientes a la fecha de su recepción, coincidente con el calendario de pagos de la entidad contratante.

Las facturas contendrán la información establecida en la normativa que resulte de aplicación, y se tramitarán por vía electrónica con arreglo a las siguientes especificaciones y formato:

- Se requiere que el proveedor adjudicatario del contrato gestione la facturación del mismo mediante factura electrónica en el formato factura que determine la entidad contratante (actualmente es 3.2) y a través de la plataforma se le indique (actualmente se utiliza la VAN de EDICOM (EDIWIN), para la recepción y envío de facturas).
- Como campos específicos de Correos, como mínimo se proporcionarán los siguientes:

Campo		Facturae 3.2
Expediente		
Lote		
Grupo Gestor		Facturae/Parties/BuyerParty/AdministrativeCentres/AdministrativeCentre/CentreCode
Descripción de la operación		Facturae/Invoices/Invoice/AdditionalData/InvoiceAdditionalInformation
Fecha de la operación		Facturae/Invoices/Invoice/InvoiceIssueData/OperationDate
Grupo Gestor		Facturae/Parties/BuyerParty/AdministrativeCentres/AdministrativeCentre/CentreCode

		(RoleTypeCode 02)
Nº línea del pedido		Facturae/Invoices/Invoice/Items/InvoiceLine/SequenceNumber
Referencia legal		Facturae/Invoices/Invoice/Items/InvoiceLine/AdditionalLineItemInformation

La entidad contratante tendrá derecho a retener y compensar las cantidades pendientes de pago al proveedor, en la cuantía que éste, a su vez, adeude a la propia entidad contratante o a cualesquiera de las sociedades del Grupo al que pertenece.

#### 9.4. Recepción y liquidación.

El contratista deberá prestar el servicio dentro del plazo estipulado, efectuándose por el responsable del contrato un examen de la prestación realizada antes de darla por recibida. El responsable del contrato podrá solicitar, en su caso, la realización de las prestaciones contratadas y la subsanación de los defectos observados.

La recepción, total o parcial, se consignará en un documento en el que se detallarán las condiciones de recepción. Si los trabajos efectuados no se adecuan a la prestación contratada, como consecuencia de vicios o defectos imputables al contratista, el responsable del contrato podrá optar por exigir el cumplimiento íntegro de lo contratado o por rechazar la misma quedando liberada la entidad contratante de la obligación de pago o teniendo derecho, en su caso, a la recuperación del precio satisfecho.

Aprobadas la recepción y liquidación del contrato, así como, transcurrido el plazo de garantía (si existiese), se procederá, si se han cumplido todas las obligaciones incluidas en el contrato, a cancelar la garantía dentro del plazo de tres meses, contados a partir de la fecha de la indicada liquidación o finalización del plazo de garantía.

#### 9.5. Plazo de garantía.

<input type="checkbox"/> SIN PLAZO DE GARANTÍA.
<input checked="" type="checkbox"/> GENERAL, de tres meses desde la recepción de conformidad del servicio.
<input type="checkbox"/> ESPECÍFICO, de .... meses desde la recepción de conformidad del servicio..

Transcurrido dicho plazo sin que la entidad contratante haya formalizado ningún reparo, el contratista quedará relevado de toda responsabilidad por razón de la prestación efectuada, procediéndose a la devolución o cancelación de la garantía definitiva.

## 10. Resolución del contrato.

### 10.1. Causas de resolución.

Serán causa de resolución del contrato:

<input checked="" type="checkbox"/>	Las previstas en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
<input checked="" type="checkbox"/>	El incumplimiento de obligaciones calificadas expresamente como «esenciales» en este Pliego, de acuerdo con lo establecido en el Apartado 8.1.6.
<input checked="" type="checkbox"/>	Cuando teniendo que llevar a cabo una modificación en el mismo que, no estando prevista en el pliego, no concurrieran las circunstancias establecidas en el artículo 205 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
<input checked="" type="checkbox"/>	La imposición de penalidades por demora en la ejecución, cada vez que alcancen un múltiplo del 5 por 100 del precio del contrato, IVA excluido,
<input checked="" type="checkbox"/>	El cumplimiento defectuoso de la prestación, cuando afecte a más del 20% de dicha prestación.
<input checked="" type="checkbox"/>	El incumplimiento por el contratista de los plazos de pago a sus proveedores o subcontratistas
<input checked="" type="checkbox"/>	La falta de renovación o prórroga de la Póliza de seguro de responsabilidad civil, en los casos en que fuera exigible o lo hubiera ofrecido el adjudicatario.
<input checked="" type="checkbox"/>	El desistimiento de la ejecución del servicio por la entidad contratante por circunstancias sobrevenidas, aun cuando se hubiera comenzado dicha ejecución.
<input checked="" type="checkbox"/>	Incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución, de modo que se frustre el objeto del contrato.
<input checked="" type="checkbox"/>	Incumplimiento de las obligaciones de carácter esencial recogidas en las letras a) a e) del artículo 122.2 LCSP.
<input checked="" type="checkbox"/>	El incumplimiento, por parte del contratista de requerimientos FUNDAE que impliquen pérdidas de bonificaciones superiores al 20 % del coste de la acción formativa que se trate

### 10.2. Procedimiento

La resolución del contrato se acordará por el órgano de contratación, adoptado a propuesta del responsable del contrato, sobre la que se dará audiencia al contratista por plazo no inferior a diez días hábiles.

## 11. Protección de Datos

### 11.1 Cláusula informativa de protección de datos personales recabados a través del Canal Ético

En cumplimiento con lo establecido en la Ley de Protección del Informante (Ley 2/2023, de 20 de febrero) le informamos de que sus datos personales, de cualquier categoría, o los datos personales de sus empleados y/o representantes pueden ser comunicados a Correos con motivo de la interposición de una comunicación en la que sea parte, en cuyo caso sus datos se habrán obtenido a través del Canal Ético y serán tratados con la finalidad de gestionar las comunicaciones recibidas por Correos. Puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación al tratamiento o portabilidad en:

Para Correos:

- Dirección Postal: Conde De Peñalver 19, 28006, Madrid
- Correo Electrónico: [derechos.protecciondatos.correos@correos.com](mailto:derechos.protecciondatos.correos@correos.com)

Puede consultar más información en la [Política de Protección de Datos del Canal Ético para Clientes y Proveedores](#).

## 11.2 Información a representantes, trabajadores y personas de contacto

Los datos de carácter personal de las personas de contacto de los licitantes y, en su caso, de sus trabajadores serán tratados por la entidad contratante con la finalidad de gestionar su participación en la presente contratación, y en caso de resultar adjudicatario del contrato, con la finalidad de gestionar la relación contractual que se formalice entre las partes, siendo la base legitimadora del tratamiento la ejecución del contrato y el cumplimiento de la normativa de aplicación. En este sentido, le informamos que los datos facilitados no se cederán a terceros, salvo obligación legal.

Estos datos se conservarán hasta que se produzca la adjudicación del contrato y, en caso de resultar adjudicatario, durante la realización del servicio. Transcurrido este período se procederá a su bloqueo y, prescritas las acciones derivadas, a su eliminación.

Los interesados podrán ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión, limitación al tratamiento y portabilidad, mediante comunicación a las siguientes direcciones:

Para Correos:

- Dirección Postal: Conde De Peñalver 19, 28006, Madrid
- Correo Electrónico: [derechos.protecciondatos.correos@correos.com](mailto:derechos.protecciondatos.correos@correos.com)

Asimismo, podrán ponerse en contacto con el delegado de protección de datos en la dirección: [dpdgrupocorreos@correos.com](mailto:dpdgrupocorreos@correos.com) o presentar una reclamación ante la autoridad de control (en España, la AEPD) en caso de que considere infringidos sus derechos.

El licitante se compromete expresamente a informar a sus trabajadores y resto de personas de contacto de los términos de la presente cláusula manteniendo indemne a la entidad contratante.

En lo que respecta al tratamiento de datos personales que pudiera derivar de la prestación del servicio, los licitadores y la entidad contratante acuerdan someterse de manera expresa a la normativa vigente en materia de protección de datos en España y, en particular, al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos o "RGPD") y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales ("LOPDGDD").

Este acuerdo ostenta el carácter de obligación esencial, por lo que su incumplimiento, por cualquiera de las partes, facultará a la otra parte a resolver el contrato y, en su caso, reclamar la indemnización por daños y perjuicios a que pudiera haber lugar.

## 12. Régimen jurídico del contrato y reclamaciones contra este pliego.

El contrato se registrará, en cuanto a su preparación y adjudicación, por lo dispuesto en el presente Pliego y en las Instrucciones Internas de Contratación del Grupo Correos. El resto de las cuestiones relativas a los efectos, cumplimiento y extinción del contrato se registrarán por lo previsto en la documentación que revista carácter contractual y por el Derecho Privado.

A esos efectos, tendrán carácter contractual, a todos los efectos, con el siguiente orden de prelación, los siguientes documentos:

<input checked="" type="checkbox"/>	El presente Pliego de condiciones administrativas y técnicas particulares, así como todos sus Anexos
<input checked="" type="checkbox"/>	Aceptación de la resolución de adjudicación
<input checked="" type="checkbox"/>	Los proyectos o programas de trabajo que se hubiera presentado el adjudicatario
<input checked="" type="checkbox"/>	La totalidad de la oferta presentada por el adjudicatario.

El presente pliego podrá ser objeto de recurso de alzada en el plazo de un mes a contar desde su publicación, o en su defecto de la notificación, de acuerdo con lo previsto en el art. 321.5 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público y el art. 121 de la Ley 39/2015, ante la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI), C/ Velázquez no 134, 28006 Madrid. SEPI.

Madrid, a 29 de diciembre de 2025

La responsable  
del servicio



Fdo.: Silvia  
Fernández Pizarro

La responsable del  
Área de Desarrollo y  
Formación



Beatriz Martín López

La Subdirectora de  
Desarrollo de  
Personas de CORREOS

Fdo.: Lucía Prieto Sanz

**Vº Bº**  
El Director de  
Recursos Humanos  
de CORREOS

Fdo.: Fernando  
Ramírez Ruiz

## **Anexo I.- Características técnicas específicas del contrato.**

### **1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN**

Contratar, para la S.E. Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. (en adelante, “Correos”) una bolsa de horas para el análisis, diseño, impartición, evaluación y medición de impacto con el objetivo de disponer de recursos formativos para la capacitación comercial de los colectivos requeridos.

Para la prestación de los servicios objeto de la presente contratación, la empresa adjudicataria deberá ofrecer un servicio integral que, permita disponer de los recursos técnicos y humanos necesarios en cada momento, para poder dar respuesta a los requerimientos de este pliego en términos de calidad y cumplimiento de plazos.

Para ello, se requiere la configuración de un equipo de trabajo compuesto por personal de la empresa adjudicataria, y por parte de Correos, personal designado por la Subdirección de Desarrollo de Personas.

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

### **2. OBJETIVOS DEL PROYECTO**

Los objetivos perseguidos por este proyecto se agrupan en:

1. **Análisis y estudio**, que incluyen entre otros, los siguientes objetivos:

- **Definir el mapa de roles comerciales.**
- **Diseñar un plan de carrera comercial estructurado.**
- **Determinar las necesidades de capacitación y desarrollo de las competencias y conocimientos clave** y poder asignar los itinerarios formativos más adecuados en cada caso.
- **Definir el modelo de gestión** que incluya, entre otros, los diferentes procesos administrativos, de comunicación, evaluación, gestión de bonificaciones y subvenciones, seguimiento académico y coordinación de todas las acciones incluidas en el presente pliego.

2. **Diseño de soluciones de capacitación y desarrollo para los profesionales objetivo del contrato**, que incluyen entre otros, los siguientes objetivos:

- Diseño de soluciones de capacitación y desarrollo.
- Definición y diseño de los contenidos para cada una de las soluciones diseñadas.

3. **Gestión del proyecto**, que incluyen entre otros, los siguientes objetivos:

- Implementar el modelo de gestión definido con anterioridad.
- Prestar asesoramiento y asistencia técnica en la presentación, elaboración, gestión, coordinación y evaluación de iniciativas para la capacitación y desarrollo de los profesionales.

- Coordinar y canalizar todas las acciones a desarrollar en el ámbito del presente pliego.
- Ajustarse a los procedimientos internos que marque Correos respecto a las subvenciones o bonificaciones FUNDAE.
- Implantación.

### 3. PRESTACIONES A REALIZAR

#### 3.1. ANÁLISIS Y ESTUDIO

##### Objetivos:

- Establecer el marco de referencia formal y operativo para la óptima ejecución del proyecto y realizar las primeras acciones para su puesta en marcha, aprobando el programa para los diferentes trabajos objeto del contrato.
- Definir el Modelo de Relación para establecer las interlocuciones a distintos niveles que trabajarán estrechamente con el equipo de proyecto de Correos.
- Constituir los Comités de Seguimiento del proyecto que velen por la ejecución de cada una de las fases del proyecto y aseguren la consecución de objetivos en calidad y plazos previstos.
- Identificar y recopilar la información y/o documentación de partida necesaria que permita a la empresa adjudicataria abordar las siguientes fases del proyecto.

##### Acciones:

- Reunión de lanzamiento de actividades con el/la Responsable del Proyecto de la empresa adjudicataria, para establecer los términos generales que enmarcarán la ejecución de los trabajos: tales como alcance, plazos, fases, personas clave, recursos, procedimientos de comunicación, indicadores del cuadro de mando, entre otros.
- Constituir el Comité de Seguimiento del Proyecto, compuesto al menos, por parte de la empresa adjudicataria, por el/la Responsable del Proyecto y, por parte de Correos, por el/la Director/a del mismo, estableciendo una dinámica de seguimiento que integre a todas las partes intervinientes en el mismo.
- Definir el Modelo de Relación para garantizar la consecución de los objetivos del proyecto: niveles de dirección, coordinación y ejecución.
- Correos marcará los hitos de control que considere necesarios para la correcta ejecución de los trabajos, los cuales se recogerán en un Cuadro de Mando.
- Se analizará la situación de partida y se identificará y recopilará la información y/o documentación clave que necesitará la empresa adjudicataria para abordar el diseño y la ejecución del proyecto.
- Diseñar la estrategia de Comunicación que se va a llevar a cabo a lo largo de las diferentes fases del proyecto.

##### Resultados a obtener:

Los entregables que se obtendrán de esta fase son:

- Presentación general del proyecto: plan de actuación general, calendario, planes de trabajo de cada fase y entregables.

- Modelo de Relación Estructura y funciones de los comités de seguimiento del proyecto.
- Estrategia general de Comunicación a desarrollar en cada una de las fases del proyecto.

**Principales perfiles profesionales implicados:**

- Responsable de Proyecto de la empresa adjudicataria.
- Responsable de Proyecto de Correos.

**3.2. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL**

**Objetivo:** Estudio de la situación actual para definir el mapa de roles y el plan de carrera comercial.

**Acciones:**

- Analizar la información facilitada por Correos en relación con la estrategia y estructura comercial.
- Analizar los itinerarios formativos existentes.
- Proporcionar un análisis de benchmarking con otras empresas del sector en términos de planes de carrera comercial.
- Identificar mejores prácticas y estándares dentro del sector.

**Resultados a obtener:**

Entregable que se obtendrá:

- Informe de diagnóstico de la situación actual.

**Principales perfiles profesionales necesarios:**

- Responsable de Proyecto empresa adjudicataria.
- Consultores Senior con experiencia en análisis de contexto organizacional, estrategia y estructura comercial.

**3.3. ANÁLISIS Y DISEÑO DEL MAPA DE ROLES Y PLAN DE CARRERA COMERCIAL**

**Objetivos:**

- Definir el mapa de roles comerciales necesario para dar respuesta a los objetivos de Correos.
- Diseñar un Plan de Carrera comercial estructurado de cada uno de los roles definidos con anterioridad.

**Acciones:**

- **Definir el Mapa de Roles:** Esta descripción de los diferentes roles identificados debe incluir, al menos, **el objetivo, las funciones, responsabilidades, capacitación, habilidades, competencias y el modelo de relación entre los diferentes roles definidos**, así como con otras áreas funcionales de la organización para garantizar una colaboración efectiva y una ejecución coherente de la estrategia comercial. Para construir el mapa de roles, la empresa adjudicataria realizará las acciones necesarias a

tal efecto.

- **Diseñar el Plan de Carrera comercial** que deberá incluir, con un enfoque estructurado, los diferentes itinerarios de desarrollo de cada uno de los roles definidos anteriormente.

**Resultados a obtener:**

Los entregables que se obtendrán de esta fase son:

- Mapa de roles.
- Plan de Carrera comercial estructurado.

**Principales perfiles profesionales implicados:**

- Responsable de Proyecto empresa adjudicataria
- Consultores Senior y Junior con experiencia en definición de mapa de roles y planes de carrera comerciales.

### **3.4. ANÁLISIS DE NECESIDADES FORMATIVAS (CAPACITACIÓN Y/O DESARROLLO)**

**Objetivo:**

Determinar las necesidades de capacitación y desarrollo de las competencias y conocimientos clave, y poder asignar los itinerarios formativos más adecuados en cada caso para dar respuesta a las necesidades de capacitación y/o desarrollo dentro del plan de carrera comercial definido anteriormente.

La empresa adjudicataria podrá proporcionar herramientas para este análisis inicial, o utilizar aquella que Correos determine para tal fin.

**Acciones:**

- Evaluar las competencias y conocimientos del equipo.
- Asignar itinerarios formativos en función de las necesidades identificadas.

**Resultados a obtener:**

Los entregables que se obtendrán de esta fase son:

- Informe de identificación de necesidades formativas en competencias y/o conocimientos.

**Principales perfiles profesionales implicados:**

- Responsable de Proyecto empresa adjudicataria. Consultores Senior con experiencia en identificación de necesidades de formación y/o desarrollo de habilidades y conocimientos dentro del ámbito comercial.

#### 4. SOLUCIONES DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

##### 4.1. PLANES DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

###### Objetivo:

Diseñar un **conjunto de recursos formativos** (online<sup>1</sup>, offline e híbridos) que permitan capacitar a cada uno de los colectivos en función de las necesidades de estos y los diferentes criterios de impartición que se definan.

###### 1. Diseño:

- **Definición y diseño de los contenidos para cada una de las soluciones diseñadas.** Presentar propuestas que se ajusten a las necesidades detectadas.
- **Personalización de Contenidos:** Adaptar los contenidos formativos para que sean relevantes para los diferentes roles y niveles dentro de la empresa.
- **Metodologías de Enseñanza:** Seleccionar las metodologías de enseñanza más adecuadas (e-learning, presenciales, híbridas) creando recursos de capacitación que se alineen con las necesidades de desarrollo de competencias para diferentes roles y niveles.

---

<sup>1</sup>El sistema de acceso a la formación online deberá realizarse en todos los casos a través de la autenticación del usuario y deberá de cumplir en todo momento con los criterios de seguridad y protección de datos que se establezcan en el momento de iniciar el proyecto por parte de Correos. Se requerirá poder autenticar el acceso del usuario vía SSO desde la plataforma de formación corporativa y/o a través de una integración con nuestro sistema de gestión de identidades.

###### 2. Implementación del Planes de capacitación:

###### Objetivo:

Ejecutar los programas de capacitación y asegurar que los y las profesionales adquieran las competencias necesarias.

###### Acciones:

- **Lanzamiento de Programas de capacitación:** Iniciar los recursos según el plan de formación diseñado.
- **Monitoreo del Progreso:** Hacer un seguimiento continuo del progreso a través de evaluaciones y feedback.
- **Soporte y Recursos Adicionales:** Proveer apoyo continuo y recursos adicionales para facilitar el aprendizaje.

###### A modo de ejemplo:

- **Bootcamps:** Desarrollo de bootcamps intensivos para profundizar en áreas específicas de la transformación comercial, como la analítica de ventas.

- **Mentoring y Coaching:** Implementar programas personalizados, donde los empleados y empleadas puedan trabajar directamente con mentores experimentados para mejorar sus habilidades y conocimientos.
- **Sesiones de Role-Playing:** Sesiones de role-playing para practicar situaciones de ventas, negociación y resolución de problemas, fomentando el aprendizaje experiencial.
- **Jornadas de Innovación:** Jornadas dedicadas a la innovación comercial, donde se presenten nuevas tecnologías, herramientas y metodologías, y se fomente la creatividad y la generación de ideas, con una duración
- **Proyectos Integradores:** Asignación de proyectos que requieran la aplicación de conocimientos adquiridos, promoviendo un aprendizaje más completo e integrado.
- **AL Corners:** Píldoras orientadas a capacitar de forma concreta y ágil en temáticas específicas que se consideren por CORREOS (principalmente técnicas). Permite responder de forma ágil y escalable a cuestiones no detectadas o emergentes.
- **Trending webinars:** Sesiones con referentes de conocimiento, casos, etc. que informen de las tendencias en transformación comercial. Permite identificar y poner en juego nuevas temáticas y vanguardias.
- **Acompañamientos:** Acompañar en proyectos específicos que requieran el uso y desarrollo de dichas habilidades. Esto puede proporcionar a los empleados y empleadas la oportunidad de aplicar lo que están aprendiendo en un entorno práctico y real.
- **Eventos de aprendizaje y desarrollo:** Organizar eventos internos/externos como conferencias, charlas o talleres sobre temas relevantes con expertos/as externos o líderes de la industria para que compartan conocimientos y mejores prácticas con los empleados.

## 5. DISEÑO DE OFICINA TÉCNICA

### Objetivo:

Diseñar la oficina técnica, así como definir el modelo de gestión que incluya, entre otros, los diferentes procesos administrativos, de comunicación, evaluación, gestión de bonificaciones y subvenciones, seguimiento académico y coordinación de todas las acciones incluidas en el presente pliego.

### Acciones:

- Proveer de servicios de apoyo académico.
- Definir el modelo de relación con la Escuela de Formadores de Correos alineándose con la estrategia y los objetivos de la organización.
- Planificación, ejecución y control de los hitos de cada proyecto.
  - Definición de plazos e hitos claros para cada fase del proyecto, con mecanismos de seguimiento y reporte establecidos.
  - Implementar un sistema de gestión de proyectos para hacer seguimiento

a todas las iniciativas.

- Trabajar en estrecha colaboración con Correos para asegurar que las soluciones de capacitación apoyen las metas estratégicas de la organización.
- Mantener comunicación continua con Correos para ajustar los proyectos a las prioridades estratégicas.
- Gestión y coordinación efectiva de todos los stakeholders implicados en el proyecto:
  - Realizar reuniones periódicas con los stakeholders para identificar necesidades y gestionar expectativas.
  - Desarrollar un plan de comunicación para asegurar que toda la información relevante fluya adecuadamente entre las partes interesadas.
- Implantar las soluciones de capacitación y desarrollo que se hayan ido definiendo en las fases anteriores.
  - Implementar un sistema de control de calidad para evaluar la efectividad de las soluciones, la satisfacción de los alumnos/as, y el impacto de la formación en el negocio.
  - Realizar evaluaciones periódicas de la calidad del contenido y la metodología de las soluciones de capacitación y desarrollo.
  - Medir el impacto de las soluciones implantadas en el desempeño laboral y los objetivos de negocio.
  - Asegurar la alineación de las soluciones de capacitación y desarrollo con los procesos de transformación en la empresa.
  - Apoyar los procesos de transformación empresarial, como la digitalización o cambios organizativos, a través de programas de capacitación y desarrollo que permitan a los y las profesionales de Correos adaptarse a nuevas realidades.
- La oficina técnica debe asegurar que los recursos humanos y tecnológicos estén correctamente asignados y gestionados para optimizar el desarrollo y la implementación del proyecto según las indicaciones de Correos.
- La oficina técnica debe prever y gestionar los riesgos que puedan impactar en el éxito de los programas de capacitación, como retrasos en la entrega, falta de recursos o baja participación de los empleados/as, realizar análisis de riesgos y desarrollar planes de actuación.
- Establecer un plan de contingencia para situaciones sobrevenidas y gestión de riesgos.
- Investigar y aplicar nuevas tecnologías y metodologías pedagógicas.
- Fomentar la experimentación en metodologías de enseñanza y modelos.

**Resultados a obtener:**

Los entregables que se obtendrán de esta fase son:

- Cronograma general del proyecto.
- Informes periódicos sobre el estado de los proyectos.
- Plan de alineación estratégica entre los objetivos de Correos y los programas de capacitación y desarrollo.
- Informes de progreso en relación con los KPI's estratégicos.
- Matriz de stakeholders con análisis de intereses y niveles de influencia.
- Plan de comunicación de stakeholders.
- Informes de seguimiento de reuniones con los stakeholders.
- Encuestas de satisfacción para los alumnos/as.
- Informes de evaluación del impacto de las soluciones de capacitación y desarrollo en resultados comerciales o desempeño laboral.
- Planes de mejora continua basados en los resultados de las evaluaciones.
- Informe de análisis de riesgos.
- Planes de contingencia para mitigar riesgos.
- Propuestas de innovación en formación.
- Evaluaciones de las nuevas metodologías implementadas.

## 5.1. MODELOS DE CERTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN

### **Objetivo:**

Implementar los modelos de certificación y evaluación para garantizar la calidad y relevancia de la implantación de los programas de capacitación y alineados con los objetivos de aprendizaje y competencias.

### **Resultados a obtener:**

Los entregables que se obtendrán de esta fase son:

- Modelo de certificados de competencia en áreas específicas, certificados de aprovechamiento, informes de evaluación de competencias, informes de evaluación por módulos de contenidos, certificaciones internacionales.
- Modelo de acreditaciones y cualificaciones profesionales.

## 5.2. CALIDAD Y EVALUACIÓN CONTINUA

### **Objetivos:**

- Establecer estándares de calidad para los programas de capacitación y desarrollo para asegurar que se cumplan y se mantengan los objetivos del proyecto facilitando la mejora continua para satisfacer las necesidades de Correos.
- Medir la efectividad de los programas de capacitación y desarrollo y realizar ajustes necesarios para mejorar los resultados.

**Acciones:**

- Implementar un ciclo de evaluación continua para revisar y mejorar los programas.
- Utilizar herramientas de evaluación como encuestas de satisfacción, revisiones de desempeño y auditorías internas.
- Desarrollar un currículo que cumpla con estándares educativos nacionales e internacionales, adaptado a las necesidades.
- Establecer criterios claros para la evaluación del desempeño académico de los alumnos/as.
- Asegurar que el proyecto está alineado con los estándares de calidad fijados por Correos y las mejores prácticas educativas.
- Diseño de Planes de Calidad Anuales para la definición de metas, indicadores clave de desempeño (KPI's) y planes de acción específicos.
- Definir la evaluación regular de los estándares de calidad y adaptación a nuevas necesidades y contextos.

**Resultados a obtener:**

Los entregables que se obtendrán de esta fase son:

- Manual de políticas y procedimientos.
- Informes de evaluación periódicos.
- Planes de acción para la mejora continua basados en los resultados de las evaluaciones.
- Documentación curricular con objetivos claros y resultados de aprendizaje.
- Guías de evaluación para medir el desempeño académico.
- Planes de mantenimiento y actualización de recursos.
- Encuestas y sesiones de retroalimentación regulares.
- Informes de análisis de feedback y planes de mejora derivados.

## **6. EQUIPO DE PROYECTO**

Por parte de la empresa adjudicataria, se requiere un equipo formado por, al menos, los siguientes perfiles:

1. **Responsable de Proyecto:** Constituirá el enlace entre la empresa adjudicataria y el/la Responsable del proyecto de Correos. En función de los resultados a obtener, establece los objetivos generales, las especificaciones de calidad y traza las líneas maestras del proyecto. Gestionará la correcta ejecución de las acciones planteadas en cada fase del proyecto, realizará el seguimiento del mismo, asegurará el cumplimiento de los plazos de entrega y la calidad de los trabajos realizados y los diferentes entregables. Coordina la ejecución del proyecto y los diferentes recursos que intervienen en el mismo. Tendrá una **experiencia mínima reconocida de ocho años como Responsable de Proyecto** en proyectos de desarrollo y capacitación comercial, con titulación de Grado universitario, Licenciatura, Doctorado o Máster.

2. **Consultores/as Senior que**, en colaboración con el Responsable de Proyecto son las personas encargadas de desarrollar las acciones definidas en las diferentes fases del proyecto, aportando sus conocimientos y experiencia profesional en el diseño de mapa de roles, planes de carrera y en la definición de las soluciones de aprendizaje y desarrollo; así como funciones de formación y capacitación de equipos comerciales y formadores internos. La empresa adjudicataria deberá presentar como **equipo de proyecto**, al menos a cinco (5) consultores/as senior, que posean titulación universitaria de grado universitario o equivalente, una experiencia mínima reconocida de 7 años en proyectos asociados al objeto de contratación recogido en el presente pliego de condiciones técnicas.
3. **Técnico de diseño:** en colaboración con los consultores y el responsable del proyecto será la persona encargada de diseñar y desarrollar los elementos, contenidos y recursos de las soluciones de capacitación y desarrollo en las diferentes modalidades: presencial, online, blended, con titulación de Grado universitario o equivalente y un mínimo de cinco (5) años de experiencia en proyectos similares.
4. **Técnico de gestión/Coordinador/a Administrativo/a del Proyecto:** Con titulación de Grado Superior de FP o equivalente, con un mínimo de cinco (5) años de experiencia en proyectos similares. En coordinación con Correos será la figura encargada de la logística y administración del proyecto, asegurándose de que los aspectos operativos del servicio funcionen sin problemas:
  - Gestión administrativa de alumnos/as (listados, inscripciones).
  - Dar soporte técnico a formadores/as y alumnos/as.
  - Gestionar en coordinación con Correos las comunicaciones FUNDAE.
  - Coordinar la comunicación entre los distintos equipos.
  - Asegurar la correcta distribución de recursos y materiales.
  - Cualquier otra actividad de carácter administrativo que requiera el proyecto.
5. **Un técnico especialista tecnológico:** gestionar la implementación de las plataformas tecnológicas como sistemas de gestión de aprendizaje (LMS) y herramientas de formación virtual, así como, los posibles procesos de integración con la plataforma de formación de Correos. Con titulación de Grado Superior de FP o equivalente y experiencia mínima de cinco (5) años en proyectos similares.

## Anexo II.- Descripción y limitaciones a la licitación por lotes.

El servicio objeto del contrato es único y se ejecuta de forma conjunta y global, no siendo susceptible técnicamente de ser dividido en lotes al tratarse de prestaciones que están estrechamente interrelacionadas y que son dependientes entre sí. En el supuesto de dividir el contrato en lotes, sería necesaria una coordinación entre las diferentes empresas que desarrollen las prestaciones, lo que supone un mayor riesgo para la correcta ejecución del servicio y no permite un servicio integral para la gestión y la implantación del servicio de formación requerido, además esta necesidad de coordinación puede producir demoras que no permitan la simultaneidad del servicio de formación especificado en este pliego.

Por todo ello, se justifica la no división en lotes en base a la correcta ejecución desde el punto de vista técnico al amparo de lo expuesto en el artículo 99.3 de la LCSP., que establece que se podrá no dividir en lotes un expediente cuando la *“realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificultara la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico”*.

En cumplimiento del artículo 100.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, el desglose del presupuesto base de licitación es el siguiente:

Año	Coste Directo		Coste Indirecto (15%)	Gastos Generales (13%)	Beneficio industrial (7%)	Presupuesto base de licitación (excluido IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente)	IVA o impuesto indirecto equivalente (21 %)	Total (€)
	Coste Personal (40%)	Otros (25%)						
2026	36.666,67 €	22.916,67 €	13.750,00 €	11.916,67 €	6.416,67 €	91.666,67 €	19.250,00 €	110.916,67 €
2027	40.000,00 €	25.000,00 €	15.000,00 €	13.000,00 €	7.000,00 €	100.000,00 €	21.000,00 €	121.000,00 €
2028	3.333,33 €	2.083,33 €	1.250,00 €	1.083,33 €	583,33 €	8.333,33 €	1.750,00 €	10.083,33 €
<b>TOTAL</b>	<b>80.000,00 €</b>	<b>50.000,00 €</b>	<b>30.000,00 €</b>	<b>26.000,00 €</b>	<b>14.000,00 €</b>	<b>200.000,00 €</b>	<b>42.000,00 €</b>	<b>242.000,00 €</b>

\*Se ha tenido en cuenta para la estimación de costes el XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública, con referencia BOE-A-2023-17238.

**Anexo III.- Resumen de metodología seguida para el cálculo del valor estimado del contrato.**

- El Valor Estimado de la contratación se establece en un máximo de **340.000,00 €** (TRESCIENTOS CUARENTA MIL EUROS), IVA o impuestos indirectos equivalentes excluidos.

	Cantidades en euros IVA no incluido
Presupuesto de ejecución	200.000,00 €
Importe de modificaciones previstas	40.000,00 €
Importe de prórrogas previstas	100.000,00 €
Otros	0 €
<b>Valor estimado del contrato</b>	<b>340.000,00 €</b>

**Anexo IV.- Forma de acreditación de la solvencia económica y financiera, y técnica o profesional.**

- Forma de acreditación de la solvencia económica y financiera:

El volumen anual de negocios del licitador se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro, y en caso contrario por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.

- Forma de acreditación de la solvencia técnica y profesional:

☒	<p>Certificados de correcta ejecución de los servicios o trabajos realizados, expedidos o visados por la entidad para la que hayan sido realizados.</p> <p>Para su acreditación, deberán aportarse certificados expedidos o visados por la entidad contratante a la que menciona, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por este o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario acompañado de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación.</p> <p>La documentación deberá incluir la siguiente tabla cumplimentada:</p>					
	Fecha	Cliente	Servicio (descripción)*	Duración en horas	Total alumnos formados (para impartición)	Importe proyecto

\* Los servicios para los que se requiere acreditación de la experiencia son los siguientes (todos ellos relacionados con el objeto del presente Pliego):

- En estudios previos (análisis, diseño y construcción de mapa de roles en el ámbito comercial para identificación de necesidades formativas, planes de carrera comercial, etc.).
- En implantación de programas de capacitación y desarrollo en colectivos comerciales.
- En formación e implantación de software de CRM, específicamente haber trabajado en programas de implantación de Salesforce.
- En desarrollo de proyectos de venta en redes comerciales de más de 1.000 personas.
- En realización de proyectos de más de 2 años de duración.
- En el diseño y puesta en marcha de soluciones enfocadas a como mínimo los siguientes sectores: Retail, Telecomunicaciones y Logística.

Para determinar que el servicio de igual o similar naturaleza al del objeto del contrato podrá acudir al CPV, a otros sistemas de clasificación de actividades o productos como el Código normalizado de productos y servicios de las Naciones Unidas

	(UNSPSC), a la Clasificación central de productos (CPC) o a la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE).
<input checked="" type="checkbox"/>	Se deberá aportar la copia de la acreditación de ser una institución universitaria o copia del acuerdo o convenio de colaboración en vigor con una institución universitaria que tenga capacidad para la emisión de títulos propios de acuerdo con la Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario, que realice, además programas de ámbito comercial y/o de experiencia cliente para la acreditación solvente de los empleados objeto del programa formativo.
<input checked="" type="checkbox"/>	Certificación emitida por organización competente sobre la metodología Agile o equivalente que presenta para la aplicación durante la ejecución del servicio.
<input checked="" type="checkbox"/>	Declaración responsable sobre la disposición de herramientas o modelo de medición del impacto de las acciones de capacitación o formación en los resultados de negocio, se deberán indicar los momentos en los que se aplica la medición para demostrar este impacto con rigor.
<input checked="" type="checkbox"/>	Declaración responsable de la disposición de herramientas para la evaluación del talento comercial y el diagnóstico de necesidades de conocimientos y habilidades que se implementarán para agilizar la fase de análisis y estudio de los roles (diagnóstico).
<input checked="" type="checkbox"/>	Descripción de las medidas que se emplearán para garantizar la calidad. Se admitirán como justificativas del cumplimiento de los requisitos exigidos los siguientes certificados emitidos por instituciones o servicios oficiales: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 9001 o equivalente.</li> </ul>

**Anexo V.- Modelo de aval.**

LA ENTIDAD .....

AVALA

Solidariamente a la empresa .....con domicilio social  
en ..... NIF .....

Ante ..... (en adelante, la entidad contratante), con renuncia a cualquier beneficio que pudiera corresponderle, y en especial al de orden, previa excusión y división de bienes, por la cantidad de .....Euros ( ..... €), para responder de todas y cada una de las obligaciones y eventuales responsabilidades de toda índole que se deriven del cumplimiento del contrato «...».

El presente aval será ejecutable por la entidad contratante a PRIMERA DEMANDA O PETICIÓN, bastando para ello el simple requerimiento a la entidad avalista, dándole cuenta del incumplimiento contractual en que haya incurrido la empresa avalada.

El suscriptor del aval se encuentra especialmente facultado para su formalización según poderes otorgados ante el notario de....., D. .... el día ..... al número de su protocolo y que no le han sido revocados ni restringidos o modificados en forma alguna.

Este aval, que ha sido inscrito con esta misma fecha en el Registro Especial de Avaluos con el número ....., estará en vigor hasta tanto no se hayan extinguido y liquidado todas y cada una de las obligaciones contraídas por la empresa avalada, y la entidad contratante autorice expresamente su cancelación.

*(Nombre de la entidad avalista, identificación de su representante legal facultado para emitir el aval, fecha y firma)*

#### **Anexo VI.- Instrucciones y recomendaciones para la presentación electrónica de las ofertas.**

Los licitadores deberán preparar y presentar obligatoriamente todos los sobres de sus proposiciones de forma telemática a través del Portal de Contratación de Correos (<https://pcc.correos.es/>).

En dicho portal podrán consultarse los requisitos técnicos necesarios, así como manuales y videotutoriales de ayuda:

- Requisitos técnicos: <https://pcc.correos.es/html/requisitos-tecnicos>

La presentación de ofertas se realiza directamente a través del navegador web (no es necesaria la descarga de una aplicación adicional), siendo imprescindible utilizar un navegador compatible. En esta página también se indican las recomendaciones sobre requisitos de ordenador.

Asimismo, será necesario que las empresas dispongan de un certificado electrónico válido para la identificación y firma electrónica. Para ello será preciso tener instalada la aplicación AutoFirma.

- Manuales y videotutoriales: disponibles en el portal, donde se explican los pasos para el acceso al sistema, la presentación de ofertas, la recepción de notificaciones, el registro de personas usuarias y la configuración de certificados.

Toda proposición que, por cualquier causa, no sea presentada por medios telemáticos a través del portal será automáticamente inadmitida en el procedimiento de licitación.

En el caso de que cualquiera de los documentos de una proposición no pueda visualizarse correctamente, se permitirá que, en un plazo de 24 horas desde la notificación de la incidencia, el licitador presente nuevamente dicho documento en formato digital. El documento presentado posteriormente no podrá sufrir modificación respecto al original incluido en la proposición. Si la entidad contratante comprueba que el documento ha sido alterado, la proposición del licitador no será tenida en cuenta.

Cuando se requiera la firma electrónica de sobres o documentos, esta deberá realizarse con certificados electrónicos emitidos por proveedores de servicios de certificación reconocidos, así como compatibles con la aplicación AutoFirma.

No obstante, las personas extranjeras podrán firmar con otros certificados siempre que justifiquen que los mismos son generalmente aceptados en la contratación pública de su país.

Asimismo, los licitadores podrán presentar, en el registro de la entidad contratante y en soporte físico electrónico, una copia de seguridad de dichos documentos, de acuerdo con lo previsto en la Disposición adicional decimoquinta de la LCSP.

## Anexo VII.- Instrucciones para cumplimentar el DEUC.

El DEUC consiste en una declaración responsable de la situación financiera, las capacidades y la idoneidad de las empresas para participar en un procedimiento de contratación pública, de conformidad con el artículo 59 Directiva 2014/14, (Anexo 1.5) y el Reglamento de Ejecución de la Comisión (UE) 2016/7 de 5 de enero de 2016 que establece el formulario normalizado del mismo y las instrucciones para su cumplimentación.

El formulario del Documento Europeo Único de Contratación (DEUC) es accesible a través de la siguiente dirección:

<https://visor.registrodelicitadores.gob.es/espd-web/filter#>

El órgano de contratación podrá hacer uso de sus facultades de comprobación de los extremos incluidos en el DEUC requiriendo al efecto la presentación de los correspondientes justificantes documentales, en los términos del artículo 69 de la Ley 39/2015.

En cualquier caso, la presentación del DEUC por el licitador conlleva el compromiso de que, en caso de que la propuesta de adjudicación del contrato recaiga a su favor, se aportarán los documentos justificativos a los que sustituye .

Los requisitos que en el documento se declaran deben cumplirse, en todo caso, el último día de plazo de licitación y subsistir hasta la perfección del contrato. La declaración debe estar firmada por quien tenga poder suficiente para ello.

Deberán cumplimentarse necesariamente los apartados (del Índice y Estructura del DEUC) que se encuentran marcados en este Anexo.

PARTE I: INFORMACIÓN SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN Y EL PODER ADJUDICADOR (Identificación del contrato y la entidad contratante; estos datos deben ser facilitados o puestos por el poder adjudicador)

PARTE II: INFORMACIÓN SOBRE EL OPERADOR ECONÓMICO

Sección A: INFORMACIÓN SOBRE EL OPERADOR ECONÓMICO

- Identificación  
Como nº de IVA se deberá indicar el NIF o CIF (ciudadanos o empresas españolas), el NIE (ciudadanos extranjeros residentes en España), y el VIES o DUNS (empresas extranjeras).
- Información general
- Forma de participación

Sección B: INFORMACIÓN SOBRE LOS REPRESENTANTES DEL OPERADOR ECONÓMICO

- Representación, en su caso (datos del representante)

Sección C: INFORMACIÓN SOBRE EL RECURSO A LA CAPACIDAD DE OTRAS ENTIDADES

- Recurso (Sí o No)

- Sección D: INFORMACIÓN RELATIVA A LOS SUBCONTRATISTAS
- Subcontratación (Sí o No y, en caso afirmativo, indicación de los subcontratistas conocidos)

PARTE III: MOTIVOS DE EXCLUSIÓN (en el servicio electrónico DEUC los campos de los apartados A, B y C de esta parte vienen por defecto con el valor 'No' y tienen la utilidad de que el operador pueda comprobar que no se encuentra en causa de prohibición de contratar o que, en caso de encontrarse en alguna, puede justificar la excepción)

Sección A: MOTIVOS REFERIDOS A CONDENAS PENALES. Motivos referidos a condenas penales establecidos en el art. 57, apartado 1, de la Directiva 2014/24/UE.

Sección B: MOTIVOS REFERIDOS AL PAGO DE IMPUESTOS O DE COTIZACIONES A LA SEG. SOCIAL. Pago de impuestos o de cotizaciones a la Seguridad Social (declara cumplimiento de obligaciones)

Sección C: MOTIVOS REFERIDOS A LA INSOLVENCIA, LOS CONFLICTOS DE INTERESES O LA FALTA PROFESIONAL. Información relativa a toda posible insolvencia, conflicto de intereses o falta profesional

Sección D: OTROS MOTIVOS DE EXCLUSIÓN QUE ESTÉN PREVISTOS EN LA LEGISLACIÓN NACIONAL. Motivos de exclusión puramente nacionales (si los hay, declaración al respecto)

#### PARTE IV: CRITERIOS DE SELECCIÓN

OPCIÓN 1: INDICACIÓN GLOBAL DE CUMPLIMIENTO DE TODOS LOS CRITERIOS DE SELECCIÓN

OPCIÓN 2: El poder adjudicador exige la declaración de cumplimiento de los criterios específicamente (cumplimentar todas las secciones)

- Sección A: IDONEIDAD: (información referida a la inscripción en el Registro Mercantil u oficial o disponibilidad de autorizaciones habilitantes).
- Sección B: SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA (datos a facilitar según las indicaciones del pliego, anuncio o invitación).
- Sección C: CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL (datos a facilitar según las indicaciones del pliego, anuncio o invitación).
- Sección D: SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y NORMAS DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL.

PARTE V: REDUCCIÓN DEL NÚMERO DE CANDIDATOS CUALIFICADOS.

PARTE VI: DECLARACIONES FINALES (declaración responsable de veracidad y disponibilidad de documentos acreditativos de la información facilitada, y consentimiento de acceso a la misma por el poder adjudicador)

**Anexo VIII.- Criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor.**

<b>Criterio de adjudicación 1</b>			
Descripción	<b>Valoración del plan de actuación general sobre la propuesta de las prestaciones a realizar en las fases de análisis y estudio, análisis de situación actual, análisis y diseño del mapa de roles y plan de carrera comercial, análisis de necesidades formativas. Incluyendo propuesta de entregables o resultados a obtener según cada punto.</b>	Ponderación	<b>15 puntos</b>
Forma de valoración	<p>Nivel de calidad de la propuesta para llevar a cabo el servicio de cada uno de los apartados indicados en el presente criterio, con el máximo nivel de detalle, que incluya ejemplos tipo asociados a los objetivos de los servicios descritos en el Anexo I y que en concreto permitan analizar dicha calidad sobre los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Propuesta de análisis y estudio conforme al apartado 3.1 del Anexo I): máximo <b>4 puntos</b>.</li> <li>• Propuesta de modelo de análisis de la situación actual (apartado 3.2 del Anexo I que incluye la valoración de la metodología de trabajo propuesta): máximo <b>4 puntos</b>.</li> <li>• Propuesta de análisis y diseño del mapa de roles tipo y plan de carrera comercial (apartado 3.3 del Anexo I): máximo <b>4 puntos</b>.</li> <li>• Propuesta sobre el análisis de necesidades formativas (capacitación y desarrollo) (apartado 3.4 del Anexo I): máximo <b>3 puntos</b>.</li> </ul> <p>Se puntuará, con valor máximo de 15 y un mínimo de 0 en función del grado de cumplimiento del presente criterio y de cada subcriterio aquí descrito.</p>		

<b>Criterio de adjudicación 2</b>			
Descripción	<b>Valoración de las soluciones de capacitación y desarrollo propuestas: planes de capacitación y desarrollo, incluyendo propuesta de entregables o resultados a obtener según cada punto.</b>	Ponderación	<b>6 puntos</b>
Forma de valoración	<p>Nivel de calidad de la propuesta para llevar a cabo el servicio de cada uno de los apartados indicados en el presente criterio, con el máximo nivel de detalle, incluyendo propuestas sobre los ejemplos planteados en el criterio anterior que permitan analizar dicha calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Propuesta de planes de capacitación y desarrollo que incluya las metodologías óptimas para cada caso, en base al Mapa de Roles y plan de carrera comercial, que se llevará a cabo en caso de resultar adjudicatario (apartado 4.1 del Anexo I): máximo <b>3 puntos</b>.</li> <li>• Propuesta de modelos de identificación de necesidades formativas en competencias y/o conocimientos: máximo <b>3 puntos</b></li> </ul> <p>Se puntuará, con valor máximo de 6 y un mínimo de 0 en función del grado de cumplimiento del presente criterio y de cada subcriterio aquí descrito.</p>		

<b>Criterio de adjudicación 3</b>			
Descripción	<b>Valoración de la propuesta para el diseño de la oficina técnica, su modelo de gestión; así como propuesta para la medición de la calidad y evaluación continua de las soluciones en cada una de sus fases, incluyendo propuesta de entregables o resultados a obtener según cada punto.</b>	Ponderación	<b>4 puntos</b>
Forma de valoración	<p>Nivel de calidad de la propuesta para llevar a cabo el servicio de cada uno de los apartados indicados en el presente criterio, con el máximo nivel de detalle, incluyendo propuestas sobre los ejemplos indicados para la valoración del criterio de adjudicación 1 y 2 que permitan analizar dicha calidad en base a la secuencia de toda la propuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Propuesta para llevar a cabo el diseño de la oficina técnica con propuesta de optimización de funciones (apartado 5 del Anexo I): máximo <b>1 puntos</b>.</li> <li>• Propuesta del modelo de certificación y evaluación para aplicar en el proyecto (apartado 5.1 del Anexo I): máximo <b>1 puntos</b>.</li> <li>• Propuesta que se llevará a cabo para la consecución de los estándares de calidad y la evaluación y mejora continua en cada una de las fases de del proyecto (apartado 5.2 del Anexo I): máximo: <b>2 puntos</b>.</li> </ul> <p>Se puntuará, con valor máximo de 4 y un mínimo de 0 en función del grado de cumplimiento del presente criterio y de cada subcriterio aquí descrito.</p>		

La valoración de los criterios sujetos a un juicio de valor de una oferta estará constituida por la suma de las puntuaciones parciales asignadas a cada uno de los criterios y subcriterios técnicos definidos en el Pliego, con un máximo de 25 puntos.

**Anexo IX.- Criterios de adjudicación de evaluación automática**

<b>Criterio de adjudicación 1</b>			
Descripción	<b>1. Oferta económica</b>	Ponderación	<b>49 puntos</b>
Formula de valoración	$PE = PEm \left( 1 - \frac{(Pon - Pse)}{PL} \right)$ <p>Donde:            PE = Puntuación oferta "49"            PEm = Ponderación asignada al criterio económica            Pon = Presupuesto oferta "n"            PSe = Presupuesto oferta más económica            PL: Presupuesto de Licitación</p>		
<b>Criterio de adjudicación 2</b>			
Descripción	<b>Programas de formación y herramientas</b>	Ponderación	<b>7 puntos</b>
Formula de valoración	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponer de programas o itinerarios propios de formación orientados a la capacitación de equipos comerciales. <b>Máximo 5 puntos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>5 puntos: disponer de al menos 5 programas o itinerarios.</li> <li>4 puntos: disponer de al menos 4 programas o itinerarios.</li> <li>3 puntos: disponer de al menos 3 programas o itinerarios.</li> <li>2 puntos: disponer de al menos 2 programas o itinerarios.</li> <li>1 punto: disponer de al menos 1 programa o itinerario.</li> </ul> </li> <li>Deberá proveer del listado completo de programas o itinerarios, con los objetivos, módulos y duración de cada uno; así como los roles o perfiles para los que están diseñados.</li> <li>Poner a disposición del proyecto capacitación pedagógica para formación de formadores internos(<b>máximo 2 puntos</b>):           <ul style="list-style-type: none"> <li>Para formación presencial: <b>1 punto.</b></li> <li>Para formación virtualizada: <b>1 punto.</b></li> </ul> </li> </ul>		
<b>Criterio de adjudicación 3</b>			
Descripción	<b>Equipo de trabajo</b>	Ponderación	<b>19 puntos</b>
Formula de valoración	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de consultores/as formadores con experiencia mínima de siete (7) años en proyectos similares, superior al mínimo exigido de cinco (5). Se otorgará 1 punto hasta un máximo de 6, por cada profesional ofertado y disponible por encima del mínimo requerido. <b>Máximo 6 puntos.</b></li> <li>Experiencia por encima de la mínima requerida para el equipo de proyecto. <b>Máximo 13 puntos.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de proyecto: Un punto por cada año de experiencia por encima del mínimo requerido de ocho (8) años, hasta un <b>máximo de 5 puntos.</b></li> <li>Consultores/as formadores: Un punto por cada año de experiencia por encima del mínimo requerido de siete (7) años para el total del equipo requerido de cinco (5 consultores) hasta un <b>máximo de 5 puntos.</b></li> <li>Técnico/a de gestión: Un punto por cada año de experiencia por encima del mínimo requerido de cinco (5) años que incluya gestión de bonificaciones FUNDAE, hasta un <b>máximo de 3 puntos.</b></li> </ul> </li> </ul>		

Para continuar con la fase de valoración de ofertas será necesario que, en la suma de los criterios técnicos, los licitadores alcancen el siguiente umbral mínimo de puntuación:

25,5 puntos en la suma de la valoración de todos los criterios técnicos.

La valoración de los criterios técnicos de una oferta estará constituida por la suma de las puntuaciones parciales asignadas a cada uno de los criterios y subcriterios técnicos definidos en el Pliego, con un máximo de 51 puntos.

**Anexo X.- Modelo de proposición económica.**

- Don/Doña:
- Con domicilio en:
- Calle/Plaza, nº:
- Teléfono:
- NIF o DNI:
- Correo electrónico:

En caso de actuar en representación

- Como apoderado/a de:
- Con domicilio en:
- Calle/Plaza, nº:

Enterado de las condiciones y requisitos para concurrir al procedimiento convocado por la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A, para adjudicar la contratación del Expediente: ....., cree que se encuentra en situación de acudir como licitador del mismo. A este efecto hace constar que conoce los Pliegos que sirven de base a la convocatoria, que acepta incondicionalmente sus cláusulas, que reúne todas y cada una de las condiciones exigidas para contratar y que se compromete en nombre (propio o de la empresa a la que representa) a realizar el objeto del contrato con estricta sujeción a los expresados requisitos y condiciones de acuerdo con la siguiente oferta:

1. ASESORÍA*:						
Rol en el servicio	Descripción del servicio y actividades	Importe máximo €/h sin impuestos	Horas estimadas	TOTAL PRESUPUESTO ESTIMADO sin impuestos	Importe €/hora ofertado sin impuestos	IMPORTE TOTAL SIN IMPUESTOS
Responsable de proyecto	Coordinación / seguimiento / realización de informes	250,00 €	100	25.000,00 €		
Consultor senior	Análisis, asesoría, estudio	180,00 €	150	27.000,00 €		
<b>1.Total</b>				<b>52.000,00 €</b>	<b>1.Total</b>	

2. DISEÑO DE SOLUCIONES DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO*						
Rol en la gestión	Descripción del servicio y actividades	Importe máximo €/h sin impuestos	Horas estimadas	TOTAL PRESUPUESTO ESTIMADO sin impuestos	Importe €/hora ofertado sin impuestos	IMPORTE TOTAL SIN IMPUESTOS
Definición/ diseño de soluciones	Creación de los materiales y contenidos formativos necesarios para la capacitación de los colectivos.	100,00 €	450	45.000,00 €		
<b>2.Total</b>				<b>45.000,00 €</b>	<b>2.Total</b>	

3. IMPLEMENTACIÓN DE SOLUCIONES FORMATIVAS*						
Servicio	Descripción del servicio y actividades	Importe máximo €/h sin impuestos	Horas estimadas	TOTAL PRESUPUESTO ESTIMADO sin impuestos	Importe €/hora ofertado sin impuestos	IMPORTE TOTAL SIN IMPUESTOS
Implementación (presencial o virtual) de la solución formativa diseñada	Capacitación de los colectivos identificados en las fases anteriores, incluyendo evaluación de los mismos pre y post formación	100,00 €	900	90.000,00 €		
<b>3.Total</b>				<b>90.000,00 €</b>	<b>3.Total</b>	

4. GESTIÓN*						
Rol en la gestión	Descripción del servicio y actividades	Importe máximo €/h sin impuestos	Horas estimadas	TOTAL PRESUPUESTO ESTIMADO sin impuestos	Importe €/hora ofertado sin impuestos	IMPORTE TOTAL SIN IMPUESTOS
Gestión de la formación online	Gestión completa realizada por un técnico de gestión / coordinador/a	8,00 €	875	7.000,00 €		
Gestión de la formación presencial	administrativo de proyecto por grupos de alumnos (end to end)**.	15,00 €	400	6.000,00 €		
<b>4.Total</b>				<b>13.000,00 €</b>	<b>4.Total</b>	
<b>1.2.3.4.Total</b>				<b>200.000,00</b>	<b>1.2.3.4.Total</b>	

\*En relación a los servicios y actividades el número de horas y por tanto el presupuesto son estimados y constituyen una referencia para la presentación de propuestas y la estimación de los costes unitarios Importe hora.

\*\*Un grupo de alumnos comprende un tamaño de 1 a 80 personas. Las horas estimadas para la gestión de un grupo online es 1 hora, por tanto, el coste hora se corresponde con el coste grupo gestionado.

Las cantidades consignadas en el presupuesto tienen carácter orientativo y no vinculante, constituyen los límites máximos de gasto que puede suponer este contrato, en este sentido Correos podrá solicitar la ejecución de los trabajos objeto de la presente contratación **en función de sus necesidades y por los precios unitarios ofertados por el adjudicatario**, hasta el máximo del importe de licitación.

La adjudicación de esta contratación se realizará por el importe de licitación que asciende a 200.000 €, (IVA Excluido), a los importes unitarios de la oferta que obtenga la mayor puntuación global.

**Únicamente se abonarán los importes correspondientes a los servicios realmente ejecutados.**

SERVICIOS TRATAMIENTO DE  
DATOS INSTRUCCIONES  
Procedimiento: General Ordinario  
Expediente núm:SV260304



**Todos los precios deberán contener UN MÁXIMO DE DOS (2) DECIMALES. La oferta económica que incumpla lo anterior quedará excluida.**

IVA o cualquier impuesto indirecto que aplica:            %

Lugar, fecha, sello del licitador y firma autorizada.

SERVICIOS TRATAMIENTO DE  
DATOS INSTRUCCIONES  
Procedimiento: General Ordinario  
Expediente núm:SV260304



**Anexo XI.- Información sobre condiciones de subrogación de contratos de trabajo.**

No procede para esta contratación.

**Anexo XII.- Modificaciones previstas del contrato.**

**CIRCUNSTANCIAS** (supuesto de hecho objetivo que debe darse para que se produzca la modificación):

- La modificación al alza de hasta el 20 % se producirá, si Correos tiene una necesidad en el incremento del número de participantes sobrevenida por causas organizativas que no pudieron preverse en el momento de la publicación del presente Pliego y se requiera que dichos participantes realicen o pasen por cada una de las fases objeto descritas en el Anexo I; y siempre y cuando el presupuesto estimado resultara insuficiente para la duración del contrato y su posible prórroga.

**ALCANCE** (elementos del contrato a los que podrá afectar):

- En su caso, afecta sobre todo a los trabajos de análisis y consultoría, a la capacitación y a la gestión, por el incremento sobrevenido de participantes que pudiera producirse por cambios organizativos en Correos después de la publicación del presente Pliego, dado que supondría un incremento sobrevenido de la necesidad..

**PORCENTAJE DEL PRECIO DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO AL QUE COMO MÁXIMO PUEDAN AFECTAR:**

- Límite general (hasta un veinte por ciento del precio inicial, al alza o a la baja, para el conjunto de las modificaciones)
- Límite específico para esta causa de modificación del ..... por ciento del precio inicial

En cualquier caso esta modificación no supondrá el establecimiento de nuevos precios unitarios no previstos en el contrato.

**CONDICIONES DE LA MODIFICACIÓN**

La modificación del contrato será acordada por el órgano de contratación, de oficio o a instancia del contratista.

La propuesta de modificación será informada por el responsable del contrato.

Una vez acordada, la modificación será objeto de publicidad en el perfil de contratante de la entidad contratante, acompañada de los informes que, en su caso, se hubieran recabado con carácter previo a su aprobación, incluidos aquellos aportados por el adjudicatario o los emitidos por la propia entidad contratante.

**Anexo XIII.- Régimen de penalidades.**

**A).- INCUMPLIMIENTOS LEVES.**

INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCION	PENALIZACIÓN
Obligaciones generales	Incumplimiento de las obligaciones establecidas en este pliego y que no hayan sido tipificados como incumplimientos graves o muy graves	Hasta 1.000 euros
Plazos	Por el incumplimiento de los plazos de ejecución total o parciales establecidos, cuando no exceda del 3 por ciento del plazo.	<input type="checkbox"/> penalidades diarias en la proporción de 1 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato, IVA excluido <input checked="" type="checkbox"/> penalidades sobre el precio en la misma proporción que suponga el retraso respecto del plazo inicial, IVA excluido. <input type="checkbox"/> Otras penalidades por incumplimiento de plazo

**B).- INCUMPLIMIENTOS GRAVES.**

INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCION	PENALIZACIÓN
plazos	Por el incumplimiento de los plazos de ejecución total o parciales establecidos, cuando no exceda del 5 por ciento del plazo.	<input type="checkbox"/> penalidades diarias en la proporción de 1 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato, IVA excluido. <input checked="" type="checkbox"/> penalidades sobre el precio en la misma proporción que suponga el retraso respecto del plazo inicial, IVA excluido. <input type="checkbox"/> Otras penalidades por incumplimiento de plazo
adscripción de medios	Por el incumplimiento de los compromisos de adscripción de medios	Penalidad de hasta el 2 por ciento del precio del contrato, IVA excluido.
subcontratación	Incumplimiento de las condiciones de subcontratación	Penalidad de hasta un 50 por 100 del importe del subcontrato.
Reincidencia	La comisión de una tercera infracción de carácter leve en el plazo de un año	Penalidad de hasta el 2 por ciento del precio del contrato, IVA excluido.

**C).- INCUMPLIMIENTOS MUY GRAVES.**

Sin perjuicio de su configuración eventual como causas de resolución del contrato, tendrán la consideración de incumplimientos muy graves:

INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCION	PENALIZACIÓN
Plazos	Por el incumplimiento de los plazos de ejecución total o parciales establecidos, o cuando la demora en el cumplimiento de aquellos haga presumir razonablemente la imposibilidad de cumplir el plazo total, o cuando superen el 5 por ciento del plazo.	<input type="checkbox"/> penalidades diarias en la proporción de 1 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato, IVA excluido, hasta un máximo del 10 por ciento del precio. <input type="checkbox"/> penalidades sobre el precio en la misma proporción que suponga el retraso respecto del plazo inicial, IVA excluido. <input checked="" type="checkbox"/> Otras penalidades por incumplimiento de plazo (10 % del importe del servicio para el que se han incumplido los plazos)
cumplimiento defectuoso	Por el cumplimiento defectuoso de la prestación objeto del contrato	penalidad de hasta el 10 por ciento del precio del contrato, IVA excluido, siempre y cuando el cumplimiento defectuoso no afectase a más del 20% de la prestación.
condiciones especiales de ejecución	Por el incumplimiento de condiciones especiales de ejecución	Penalidad de hasta el 10 por ciento del precio del contrato, IVA excluido.
Reincidencia	La comisión de una tercera infracción de carácter grave en el plazo de un año	Penalidad de hasta el 10 por ciento del precio del contrato, IVA excluido.

**Anexo XIV – Evaluación de Proveedores.**

Parámetro a Evaluar	Indicador	Valor objetivo	Nivel de cumplimiento
Plazo	Consultoría	Al finalizar cada fase	Valoración del avance del proyecto, encuesta de satisfacción del equipo de negocio en Correos, siendo 3 el mínimo requerido (en una escala de 1 a 5; siendo 1 el mínimo y 5 el máximo)
Equipo de trabajo	Disponibilidad de medios humanos	Cada 6 meses	Establecido en Anexo I
Penalizaciones	Aplicación de penalidades descritas.	12 meses	Anexo XIII
Calidad de la formación	Cuestionarios de evaluación	Al finalizar cada grupo formativo.	Satisfacción de los usuarios mínimo de 4 (en una escala de 1 a 5, siendo 1 el mínimo y 5 el máximo)



	<input type="checkbox"/> Consulta <input type="checkbox"/> Comunicación por transmisión <input type="checkbox"/> Difusión <input type="checkbox"/> Interconexión <input type="checkbox"/> Cotejo <input type="checkbox"/> Limitación <input type="checkbox"/> Supresión <input type="checkbox"/> Destrucción <input type="checkbox"/> Comunicación <input type="checkbox"/> Otros: .....
<b>FINALIDAD TRATAMIENTO DEL</b>	<input type="checkbox"/> Gestión de clientes, contable, fiscal y administrativa <input type="checkbox"/> Gestión de nóminas <input type="checkbox"/> Servicios económico-financieros y de seguros <input type="checkbox"/> Publicidad y prospección comercial <input type="checkbox"/> Videovigilancia <input type="checkbox"/> Recursos humanos <input type="checkbox"/> Prevención de riesgos laborales <input type="checkbox"/> Prestación de servicios de comunicaciones electrónicas <input type="checkbox"/> Comercio electrónico <input type="checkbox"/> Seguridad y control de acceso a edificios <input type="checkbox"/> Otros: .....
<b>TIPO DE DATOS</b>	<input type="checkbox"/> Datos de carácter identificativo <input type="checkbox"/> Características personales <input type="checkbox"/> Académicos y profesionales <input type="checkbox"/> Información comercial <input type="checkbox"/> Circunstancias sociales <input type="checkbox"/> Detalles del empleo <input type="checkbox"/> Transacciones de bienes o servicios <input type="checkbox"/> Categorías especiales de datos <input type="checkbox"/> Otros: .....
<b>CATEGORÍAS INTERESADOS DE</b>	<input type="checkbox"/> Empleados <input type="checkbox"/> Clientes y usuarios <input type="checkbox"/> Proveedores <input type="checkbox"/> Personas de contacto <input type="checkbox"/> Beneficiarios <input type="checkbox"/> Cargos públicos <input type="checkbox"/> Otros: .....

## 2. Obligaciones del adjudicatario

El adjudicatario llevará a cabo el tratamiento de datos personales derivado de la prestación del servicio contratado, de conformidad con las siguientes obligaciones:

- Llevar a cabo del tratamiento de datos personales de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos, y en particular el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en adelante, RGPD) y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, LOPDGDD).
- Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones de Correos y no destinarlos para ninguna otra finalidad.

- En el supuesto de que el adjudicatario, como Encargado del Tratamiento, reciba una solicitud legalmente vinculante mediante la cual deba comunicar datos personales dentro del alcance del presente encargo, con carácter previo, se lo notificará a Correos sin dilación indebida. No obstante, no existirá obligación de comunicar este tipo de notificaciones a Correos en caso de que el adjudicatario deba tratar esta información como confidencial (por ejemplo y entre otras, para preservar la confidencialidad de una investigación policial). El adjudicatario rechazará aquellas solicitudes que impliquen comunicar datos personales del Responsable del Tratamiento y que no sean legalmente vinculantes.
- Mantener actualizado un registro de todas las actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de Correos, que contenga al menos: identificación de autorizados; categorías de tratamientos y una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad adoptadas.
- Guardar secreto y la más estricta confidencialidad con respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del encargo.
- Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales observan las instrucciones y protocolos remitidos por Correos, así como las medidas de seguridad legales, técnicas y organizativas establecidas y asegurar que se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad de los datos y a cumplir con las instrucciones de Correos.
- Comprometerse a guardar bajo su control y custodia los datos personales accedidos y a no comunicarlos en modo alguno a terceros.
- Poner a disposición de Correos toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, según el proceso establecido en el punto 5.
- Asistir a Correos en la realización de los análisis de riesgo, la presentación de consultas previas a la AEPD, en el proceso de notificación de violaciones de seguridad y de respuesta a solicitudes de derechos.
- Gestión de derechos: Dar traslado de las solicitudes de derechos de protección de datos o quejas o reclamaciones por esta materia que puedan formular los interesados de forma inmediata a Correos y, a no más tardar, dentro del plazo de tres días naturales a contar desde su recepción.
- El deber de secreto y confidencialidad obliga al adjudicatario durante su vigencia y perdurará indefinidamente en el tiempo una vez finalizada la relación.
- En el caso de que el adjudicatario recabe datos personales por cuenta de Correos se obliga a realizarlo conforme las instrucciones de Correos, siguiendo la redacción y formato indicado y custodiando o dando traslado a Correos (según proceda) de las evidencias recogidas para acreditar el cumplimiento del deber de información y, en su caso, de obtención del consentimiento.

### **3. Declaración previa**

Como Adenda al presente Anexo se incluye la siguiente información facilitada por el adjudicatario:

- (i) Ubicación de los servidores en los que se almacenarán los datos personales tratados por cuenta de Correos; y
- (ii) Lugar de prestación de servicios objeto de licitación.

### **4. Obligaciones de Correos**

Corresponden a Correos las siguientes obligaciones:

- Permitir al adjudicatario el acceso a los datos objeto de tratamiento de conformidad con lo establecido en la presente cláusula.
- Realizar el análisis de riesgos que puedan derivar de la actividad de tratamiento que va a ser objeto de encargo y, en base a tal análisis, indicar al adjudicatario las medidas técnicas y organizativas que deberá implementar para la prestación del servicio que conlleva el encargo de tratamiento.
- Realizar, si fuese necesario, una evaluación del impacto en la protección de datos personales de las operaciones de tratamiento a realizar por el adjudicatario.
- Realizar a la autoridad de control las consultas previas que correspondan.

- Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte del adjudicatario.
- Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.
- Facilitar el derecho de información en el momento de la recogida de los datos personales y/o en el momento de dirigirse a los interesados, en caso de que se dieran estos supuestos en la prestación del servicio. El adjudicatario deberá solicitar a Correos dicho texto con carácter previo a dirigirse a los interesados.

## 5. Medidas de seguridad

El adjudicatario implantará las medidas de seguridad y mecanismos establecidos en el artículo 32 del RGPD y deberá adoptar todas aquellas medidas técnicas y organizativas que, a tenor del análisis de riesgo efectuado por Correos, éste considere que resultan necesarias para garantizar un nivel de seguridad adecuado, teniendo en cuenta el estado de la técnica y el coste de su aplicación con respecto a los riesgos y la naturaleza de los datos personales que deban protegerse.

## 6. Derecho de auditoría

Correos, y/o sus clientes en calidad de responsables del tratamiento, a efectos de verificar el nivel de cumplimiento por parte del adjudicatario de lo establecido en la normativa aplicable y en la presente cláusula, podrá exigir la realización de auditorías, ya sea por sí mismo o por medio de auditor independiente, autorizado por Correos.

Correos notificará al adjudicatario, con al menos cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha en que desee llevarlas a cabo.

Correos, y/o sus clientes en calidad de responsables del tratamiento podrán solicitar al adjudicatario la información necesaria para evaluar su nivel de cumplimiento.

Si como consecuencia de la realización de la auditoría Correos detectase cualquier clase de incumplimiento, de conformidad con lo establecido en la normativa aplicable y en la presente cláusula, podrá, a su sola discreción y en función de la gravedad de los mismos:

Requerir al adjudicatario la resolución inmediata del incumplimiento detectado mediante la elaboración por su parte de un plan de corrección que deberá hacerse efectivo en un plazo determinado, que no podrá exceder de un mes, debiendo el adjudicatario aportar aquellas evidencias que acrediten su resolución.

Terminar anticipadamente la prestación o prestaciones de Servicios cuyos tratamientos de datos personales se vean afectados por el incumplimiento detectado. En este caso, el adjudicatario deberá devolver a Correos la parte proporcional de los importes percibidos correspondientes a los Servicios que no hubieran sido efectivamente ejecutados.

## 7. Notificación de violaciones de seguridad

El adjudicatario deberá notificar a Correos las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, incluyendo toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia a la autoridad de control.

La notificación de la violación de seguridad por parte del adjudicatario deberá llevarse a cabo sin dilación indebida y, en todo caso, en el plazo máximo de 24 horas a contar desde que tuvo o debió tener conocimiento

de la misma aplicando el nivel de diligencia exigible a un ordenado empresario, incluyendo toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia, en la que se incluirá como mínimo:

- Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
- El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
- Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.
- Toda aquella otra información que resulte relevante para el conocimiento de la violación de seguridad, sus efectos sobre los derechos y libertades de las personas, así como para cumplir con el deber de notificación a los interesados y al organismo regulador que la normativa de protección de datos imponga al RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.

Si no fuera posible facilitar la información simultáneamente con la notificación, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

#### **8. Destrucción o devolución de los datos una vez finalizado el contrato**

Una vez cumplida la correspondiente prestación del servicio objeto del Contrato, el adjudicatario se compromete a devolver a Correos o a la persona que éste determine aquella información que contenga datos de carácter personal a la que haya accedido el adjudicatario con motivo de la prestación del servicio.

La devolución implicará la entrega o puesta a disposición de los datos tratados en un formato de uso común e interoperable. La entrega o puesta a disposición de los soportes originales, que a su vez fueron entregados o puestos a disposición del adjudicatario por Correos con motivo de la prestación del servicio, en los que se almacenen o contengan datos de carácter personal.

Finalizado el proceso de devolución, el adjudicatario deberá proceder a la destrucción de los datos existentes en los equipos informáticos y otros soportes por él utilizados. No obstante, el adjudicatario podrá conservar los datos e información tratada, debidamente bloqueados, en el caso que pudieran derivarse responsabilidades de su relación con Correos. Transcurrido el plazo de prescripción de las acciones que motivaron la conservación de datos, el ENCARGADO DEL TRATAMIENTO deberá proceder a su destrucción. Para ello, aplicará las medidas físicas y lógicas que resulten adecuadas para garantizar que los datos incorporados a los distintos soportes son irrecuperables

#### **9. Subcontratación**

El adjudicatario no podrá subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este Contrato que comporten el tratamiento de datos personales, salvo previa autorización expresa y otorgada por escrito por parte de Correos así como los servidores y servicios relacionados con los mismos comunicados a Correos durante el procedimiento de licitación.

Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento o existiese alguna novedad respecto a los servidores o los servicios relacionados con los mismos, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito a Correos indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. Con carácter previo a cualquier actividad de tratamiento por parte del subencargado, Correos tendrá un plazo de 30 días para oponerse.

Transcurrido el plazo de 30 días sin que Correos hubiese manifestado su oposición se entenderá que acepta el subencargo comunicado.

Por el contrario, en caso de oposición, si el adjudicatario mantiene la necesidad de subcontratar con un tercero la correspondiente prestación pero no propone un nuevo subcontratista que cumpla con los extremos mencionados anteriormente, Correos podrá resolver libremente el Contrato de servicios y reclamar los daños y perjuicios a que hubiera lugar.

En caso de autorización, el subcontratista, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el adjudicatario y las instrucciones que dicte Correos. Corresponde al adjudicatario regular la nueva relación de conformidad con el artículo 28 del RGPD, de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas.

En el caso de incumplimiento por parte del nuevo encargado, el adjudicatario seguirá siendo plenamente responsable ante Correos en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

#### **10. Cláusulas de buenas prácticas**

El adjudicatario se compromete a mantener durante la vigencia del contrato adjudicado su adhesión a todos aquellos Códigos de Conducta y mecanismos de certificación que hubiesen sido valorados en la adjudicación, así como a poner a disposición de Correos la documentación acreditativa de su vigencia.

#### **11. Responsabilidad**

El adjudicatario vendrá obligado a exonerar a Correos de cualquier tipo de responsabilidad frente a terceros, por reclamaciones de cualquier índole que tengan origen en el incumplimiento de las obligaciones de protección de datos de carácter personal que le incumben en su condición de encargado del tratamiento, y responderán frente a la indicada Sociedad del resultado de dichas acciones. El adjudicatario vendrá también obligado a prestar su plena ayuda en el ejercicio de las acciones que correspondan a Correos.

#### **12. Notificación de cambios**

El adjudicatario comunicará a Correos cualquier cambio que se produzca con respecto a los términos y condiciones en los que accederá y tratará los datos personales por cuenta de Correos y especialmente aquellas relacionadas con la información presentada en la declaración previa recogida en la cláusula tercera del presente Anexo a la mayor brevedad, y en todo caso con carácter previo a su adopción.

#### **13. Tratamiento de datos de representantes y trabajadores**

Los datos personales de los representantes de las partes, así como de sus trabajadores y resto de personas de contacto que puedan intervenir en la relación jurídica formalizada serán tratados, respectivamente, por Correos y por el adjudicatario, que actuarán, de forma independiente, como responsables del tratamiento de los mismos. Dichos datos serán tratados para dar cumplimiento a los derechos y obligaciones contenidas en la presente licitación, sin que se tomen decisiones automatizadas que puedan afectar a los interesados. En consecuencia, la base jurídica del tratamiento es dar cumplimiento a la mencionada relación contractual.

Los datos se mantendrán mientras esté en vigor la relación contractual que aquí se estipula, siendo tratados únicamente por las partes y aquellos terceros a los que aquéllas estén legal o contractualmente obligados a comunicarlos.

Los interesados de las partes podrán ejercer, en los términos establecidos por la legislación vigente, los derechos de acceso, rectificación y supresión de datos, así como solicitar que se limite el tratamiento de sus datos personales, oponerse al mismo, o solicitar la portabilidad de sus datos dirigiendo una comunicación por escrito a cada una de las Partes, a través de las direcciones especificadas en el encabezamiento o, mediante comunicación a las siguientes direcciones

*Para Correos:*

- Dirección Postal: Conde De Peñalver 19, 28006, Madrid
- Correo Electrónico: [derechos.protecciondatos.correos@correos.com](mailto:derechos.protecciondatos.correos@correos.com)

Asimismo, podrán ponerse en contacto con los respectivos delegados de protección de datos en la dirección [dpggrupocorreos@correos.com](mailto:dpggrupocorreos@correos.com) o [-], según corresponda, o presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos u otra autoridad competente.

Las partes se comprometen expresamente a informar a sus trabajadores y resto de personas de contacto de los términos de la presente cláusula, manteniendo indemne a la contraparte.

#### **14. Actuación como subencargado**

El contenido del presente contrato se aplicará, mutatis mutandis, en aquellos casos supuestos en los que Correos actúe como ENCARGADO DEL TRATAMIENTO y el adjudicatario como SUBENCARGADO DEL TRATAMIENTO, comprometiéndose con carácter adicional a las obligaciones previstas anteriormente a:

- Por parte de Correos: Asegurar que el subencargo del servicio se encuentra permitido por el RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.
- Por parte del adjudicatario: Cumplir con las instrucciones que le pudiesen remitir tanto Correos como, de manera directa o indirecta, el RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

#### **15. Ley aplicable**

En lo que respecta al tratamiento de datos personales que pudiera derivar de la prestación del servicio, el adjudicatario y Correos acuerdan someterse de manera expresa a la normativa vigente en materia de protección de datos en España y, en particular, al RGPD y LOPDGDD.

Este acuerdo ostenta el carácter de obligación esencial, por lo que su incumplimiento, por cualquiera de las partes, facultará a la otra parte a resolver el contrato y, en su caso, reclamar la indemnización por daños y perjuicios a que pudiera haber lugar.

#### **Anexo XVI.- Declaración responsable del adjudicatario del contrato sobre la implantación del plan de igualdad conforme a lo establecido en el artículo 71 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.**

Don/Doña

NIF

Con domicilio en

Calle/Plaza, nº

Telf. contacto nº

---

---

---

---

---

Correo electrónico \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

En caso de actuar en representación

Como apoderado de

CIF \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Con domicilio en

Calle/Plaza, nº \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Correo electrónico \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD:

Que de conformidad con los artículos 45 y siguientes, de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de igualdad efectiva entre hombres y mujeres,

CUMPLE con la obligación de contar con un plan de igualdad.

La empresa es de menos de 50 personas trabajadoras.

Lugar, fecha y firma del adjudicatario

### **Anexo XVII: Declaración responsable protección de datos personales**

En caso de obtener una puntuación de cero (0) en alguna de las preguntas del presente cuestionario de privacidad, el licitador será excluido del procedimiento de contratación. Si el licitador hubiera aportado la planificación exigida en las preguntas 1.1 y 4.3, éste se obliga a su ejecución en las fechas establecidas en la misma y, su incumplimiento, podrá dar lugar a la resolución del contrato así como el pago de los daños y perjuicios causados a Correos por dicho incumplimiento.

Para aquellos contratos ya adjudicados y en vigor a la fecha de recibir el presente cuestionario, en caso de obtener una puntuación de cero (0) en alguna de sus preguntas, la empresa adjudicataria deberá presentar a la SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E un compromiso de adaptación al Reglamento 2016/679/UE, de 27 de abril, de protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD) en el plazo máximo de un mes a contar desde la recepción del mismo. Dicho documento (se adjunta modelo) deberá presentarse junto con el presente cuestionario de privacidad.

**\*AVISO PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS:**

La AEPD dispone de una herramienta fácil y gratuita denominada « Facilita RGPD ».

La herramienta genera diversos documentos adaptados a la empresa concreta, cláusulas informativas que debe incluir en sus formularios de recogida de datos personales, cláusulas contractuales para anexar a los contratos de encargado de tratamiento, el registro de actividades de tratamiento, y un anexo con medidas de seguridad orientativas consideradas mínimas.

El enlace a esta herramienta es el siguiente:

<https://www.servicios.agpd.es/AGPD/view/form/MDAwMDAwMDAwMDAwMDIwNTAwMDkxNTQ5NjEyMTMxMDMz?updated=true>

**Cuestionario para la Privacidad de Proveedores:**

D. [ ] con NIF....., actuando en nombre y representación de la Sociedad [ ], con NIF [ ], según se desprende de poder conferido al efecto que fue elevado a público en escritura otorgada ante el Notario de [ ], D. [ ] el [ ] con el número [ ] de su protocolo, inscrita en el Registro Mercantil de [ ] en el Tomo [ ], Folio [ ], Hoja [ ]; Inscripción [ ],

**DECLARA lo siguiente:**

**1. Cuestiones generales**

¿Tiene identificadas las actividades de tratamiento dentro de su empresa? (artículo 30.2 RGPD)

0= no dispone del registro de actividades, en caso de que sea obligatorio. En caso de no ser obligatorio, justifíquese.

3= dispone del registro de actividades, pero no está actualizado. Presentar planificación de actualización con plazo determinado.

5= dispone del registro de actividades actualizado y completado.

A continuación os facilitamos el enlace del Registro de Actividades de la AEPD:

<https://www.aepd.es/agencia/transparencia/registro-actividades-tratamiento/index.html>

¿Ha nombrado un DPO en caso de ser obligatorio? (artículo 37 RGPD)

0= no dispone de DPO siendo obligatorio.

3= no dispone de DPO siendo voluntario.

5= dispone de DPO siendo obligatorio. Identifíquelo: [\_\_\_\_\_]

## 2. Medidas de seguridad

¿Tiene implantada una metodología de análisis de riesgo? (Considerandos 74 y 76 y artículos 24, 28 y 32 del RGPD)

0= no dispone de una metodología de análisis de riesgos implantada.

3= dispone de metodología de análisis de riesgos pero no está implantada. Detalle sus principales características: [\_\_\_\_\_].

5= dispone de una metodología de análisis de riesgos implantada. Detalle sus principales características: [\_\_\_\_\_].

A continuación os facilitamos el enlace de la Guía de Análisis de Riesgos que facilita la AEPD:

<https://www.aepd.es/media/guias/guia-analisis-de-riesgos-rgpd.pdf>

¿Dispone de un procedimiento (o pautas establecidas) para la notificación de violaciones de datos al responsable del tratamiento, que permita cumplir el plazo legal establecido en el RGPD? (artículo 33 RGPD)

0= no dispone de un procedimiento de notificación de violaciones de datos al responsable.

5= dispone de un procedimiento de notificación de violaciones de datos al responsable.

A continuación os facilitamos el enlace de la Guía para la Gestión y Notificación de Brechas de Seguridad que facilita la AEPD:

<https://www.aepd.es/media/guias/guia-brechas-seguridad.pdf>

Las medidas de seguridad implantadas ¿resultan consecuentes con el nivel de riesgo? (artículo 32 RGPD)

0= no

5= utiliza un estándar de medidas de seguridad suficientemente solvente para mitigar el nivel de riesgo. Indique cuál [\_\_\_\_\_].

¿Ha obtenido alguna certificación o está adherido a algún código de conducta en materia de privacidad?

1= No disponer de un certificado de privacidad o estar adherido a un código de conducta cuando el mismo resulta adecuado y pertinente atendiendo al nivel de riesgo del tratamiento y al servicio prestado.

5= disponer de un certificado de privacidad o estar adherido a un código de conducta cuando el mismo resulta adecuado y pertinente atendiendo al nivel de riesgo del tratamiento y al servicio prestado.

### 3. Confidencialidad

¿Puede garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se han comprometido a respetar la confidencialidad conforme a lo establecido en el artículo 28 del RGPD?

0= no

3= sí, disponen de código de conducta o están sujetos a una obligación de naturaleza estatutaria.

5= sí, han firmado los empleados que van a prestar el servicio un compromiso de confidencialidad.

### 4. Accountability y rendición de cuentas

¿Se han aplicado medidas técnicas y organizativas apropiadas a fin de garantizar y poder demostrar que el tratamiento de datos personales es conforme al RGPD en los últimos 6 meses? (artículo 24 RGPD)

0= no.

3= sí. Indicar cuáles [\_\_\_\_\_].

¿Se han aplicado las medidas correctoras derivadas de las medidas adoptadas en el punto anterior? (artículo 24 RGPD)

0= no.

3= se están implantando las medidas correctoras.

5= se han implantado las medidas correctoras.

¿Tiene implantados controles periódicos para la revisión del cumplimiento de la normativa de protección de datos? (artículo 24 RGPD)

0= no tiene implantados controles periódicos.

3= definidos no aplicados. Presentar planificación de aplicación con plazo determinado.

5= tiene definidos e implantados controles periódicos.

Permite el encargado del tratamiento que el responsable del tratamiento audite el cumplimiento del RGPD? (artículo 28 RGPD)

0= no permite ni contribuye a la realización de auditorías, incluidas inspecciones, por parte del responsable.

3= permite solo a través de la entrega de evidencias.

5= permite la auditoría de sus procesos para verificar el cumplimiento de la normativa.

### 5. Subcontratación

¿Se va a subcontratar parte del servicio y dicha subcontratación está debidamente regulada según el artículo 28 RGPD? (artículo 28 RGPD)

0= se va a subcontratar el servicio contratado sin cumplir con las obligaciones de autorización previa.

3= se va a subcontratar el servicio y estará debidamente regulado.

5= no se va a contratar el servicio contratado.

¿Está contemplada la revisión periódica del cumplimiento de la normativa por parte de estos subcontratistas? (artículo 28 RGPD)

0= no se revisa periódicamente el cumplimiento de la normativa por parte del subcontratista.

3= auditoria

5= se revisa periódicamente el cumplimiento de la normativa por parte del subcontratista.

## 6. Transferencias internacionales

¿Se realiza un tratamiento de datos fuera del EEE? Artículos 44 a 49 RGPD

0= se realiza una TID a un país sin nivel adecuado de protección y sin ninguna garantía habilitante.

3= se realiza una TID a un país con nivel adecuado de protección y utilizando alguna de las garantías habilitantes (cláusulas contractuales tipo, BCR's, etc.). Indique cuál/cuáles:

[\_\_\_\_\_]

5= no se realiza TID.

## 7. Sanciones y procedimientos inspectores

¿Ha sido sancionado por infracciones de la normativa de protección de datos en los 2 últimos años?

1= ha sido sancionado por infracciones de la normativa de protección de datos en los 2 últimos años por tratamientos idénticos a los prestados en este caso. Aportar documentación justificativa de haber corregido el motivo de la infracción.

3= ha sido sancionado por infracciones de la normativa de protección de datos en los 2 últimos años por tratamientos distintos a los prestados en este caso.

5= no ha sido sancionado por infracciones de la normativa de protección de datos en los 2 últimos años.

¿Tiene en la actualidad algún procedimiento sancionador/investigación abierta con la Autoridad de control<sup>1</sup>?

1= tiene abierto procedimiento sancionador por tratamientos idénticos a los prestados en este caso.

3= tiene abierto procedimiento sancionador por tratamientos distintos a los prestados en este caso.

5= no tiene abiertos procedimientos sancionadores por infracciones de la normativa de protección de datos.

Fdo.: [\_\_\_\_\_]

---

## **Anexo XVIII.- Requisitos de seguridad**

### **1. 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 la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, S.A (en adelante, Correos) o, en su caso, sean necesarios para llevar a cabo una gestión adecuada de la solución.

El adjudicatario del servicio deberá informar a sus empleados de las obligaciones legales existentes en el tratamiento de datos de carácter personal, así como de los requerimientos de seguridad exigidos por 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 Correos en materia de obligaciones y funciones del personal, quedando obligada, la empresa adjudicataria, frente a Correos por las responsabilidades que puedan derivar de su incumplimiento.

### **2. Control de accesos**

En los casos en los que el adjudicatario requiera acceder a los sistemas de información de Correos para la prestación de su servicio, se realizará bajo las directrices marcadas por la Subdirección de seguridad, ya sea mediante el uso de usuarios externos proporcionados por Correos o mediante las medidas de comunicación descritas en el apartado 5. Comunicaciones.

En los casos en los que se proporcione un usuario externo por parte de Correos, se deberán asignar los privilegios mínimos necesarios para la prestación del servicio.

Asimismo, el adjudicatario tiene la obligación de notificar a Correos el alta, modificación y/o baja de los usuarios prestadores del servicio, para garantizar el bloqueo y posterior eliminación de las cuentas asociadas a los mismos.

### **3. Acceso físico**

En los casos en los que se requiera de acceso físico a instalaciones de Correos, especialmente a zonas que puedan almacenar información sensible, se deberá seguir las directrices indicadas por el Área de Seguridad Física.

Asimismo, el adjudicatario tiene la obligación de notificar a Correos el alta, modificación y/o baja de los usuarios prestadores del servicio, para garantizar el bloqueo y posterior eliminación de los accesos de estos.

Si fuera necesario acceder remotamente a sistemas de Correos para ofrecer asistencia, se proveerá de un Terminal de trabajo en remoto desde el cual se realizarán los trabajos objeto del contrato. En ningún caso se permitirá la conexión de estaciones de trabajo del proveedor con los Sistemas de Información de Correos.

### **4. Respaldo y recuperación**

El adjudicatario, para la prestación de sus servicios, deberá 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 Plan de Recuperación de Desastres.

En este sentido, el prestatario del servicio deberá garantizar la recuperación de los sistemas 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.

## 5. Comunicaciones

No están permitidas aquellas conexiones que pretendan intercambiar información con componentes internos de Correos de manera directa sin “delegar” esta comunicación en componentes (gateways) de los perímetros externos.

Los protocolos de comunicaciones en los que viaje el usuario y la contraseña en claro quedan expresamente prohibidos, como por ejemplo ftp, http y telnet.

Todos los accesos remotos que sean necesarios para la prestación del servicio se realizarán a través de la plataforma Corporativa ARCO (acceso remoto seguro) 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.

Para el acceso remoto de Correos, si fuera necesario, se 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 Correos 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.

## 6. Integridad y confidencialidad

Se deben implementar los mecanismos necesarios para garantizar la integridad y confidencialidad de los datos manejados por para la prestación del servicio.

Se debe detallar a qué recursos va a requerir permisos de acceso, 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.

En los casos en los que el adjudicatario del servicio disponga de una herramienta o aplicación para la prestación del servicio, se deberá tener en cuenta lo siguiente con respecto a la integridad y la confidencialidad:

Para datos en tránsito se debe utilizar la capa 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).

#### 7. Tratamiento de datos

En los casos en los que el adjudicatario, para la prestación de servicio almacene datos de Correos o exista la posibilidad de acceso a entornos de Correos, se establece que:

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.

Se deben detallar todos los flujos de datos desde que son recogidos hasta que se eliminan del sistema. Para ello, se deberá 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).

En el caso de servicios en la nube gestionados por el adjudicatario, se debe informar del país de ubicación de los CPDs donde resida la información de Correos, el tratamiento de los datos solo podrá llevarse a cabo dentro del Espacio Económico Europeo o en aquellos países que hayan sido declarados de nivel adecuado mediante una decisión de adecuación de la Comisión Europea.

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

#### 8. Desarrollo seguro

En los casos en los que para la prestación del servicio sea necesario realizar desarrollos software para cumplir con los requisitos exigidos por Correos para la prestación de dicho servicio, será necesario tener en cuenta lo siguiente:

El adjudicatario debe poder evidenciar el uso de estándares y recomendaciones de seguridad de la solución que formará parte del servicio contratado, sobre todo aquellos destinados a evitar ataques conocidos en aplicaciones expuestas a internet (SQL Injection, XSS, etc.), garantizando así un nivel mínimo de seguridad en el desarrollo de la aplicación y el código utilizado. Se debe confirmar la realización de pruebas de seguridad periódicas en la solución ofertada.

Correos debe poder establecer exigencias de auditoría, funcionales y técnicas, sobre el nivel de cumplimiento de los principios del desarrollo seguro, para comprobar la no existencia de vulnerabilidades explotables desde el exterior. En caso de detectar alguna vulnerabilidad el adjudicatario debe asumir la resolución de estas y los costes asociados.

En caso de que el sistema disponga de una página web pública a Internet, se debe incluir una herramienta de detección de Phishing y Pharming.

Adicionalmente, el adjudicatario debe restringir el acceso al código fuente del programa.

El soporte de la aplicación y las actualizaciones de la aplicación debe garantizar la compatibilidad con la versión de los sistemas usados en Correos.

#### 9. Sistemas operativos y software base

En el caso de uso de herramientas o aplicaciones para la prestación de los servicios por parte del adjudicatario, se deben seguir los siguientes requisitos:

Se debe conocer las versiones del sistema operativo y del software de la aplicación que va a estar instalado. El software de la aplicación 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 de este.

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.

El soporte de la aplicación y las actualizaciones debe garantizar la compatibilidad con la versión de los sistemas usados en Correos, en caso de que haya conexión entre ellos.

#### 10. Eventos de auditoría

En los casos en los que para la prestación del servicio por parte del adjudicatario sea necesario el uso de herramientas o aplicaciones, se deberá tener en cuenta que se requerirá la generación de eventos de auditoría de seguridad para su explotación y/o integración y que, como mínimo, deben registrarse los siguientes eventos y alertas:

Autenticación y accesos a la solución (acertados y fallidos).

Cambios en las cuentas y grupos de usuarios y contraseñas (acertados y fallidos).

Cambios accesos y modificaciones del sistema de log o auditoría (acertados y fallidos).

Acciones realizadas con privilegios de administrador.

Cambios en los privilegios asociados a cada rol.

Registro de accesos a Información Personal (cumplimiento LOPDGDD Ley Orgánica 3/2018 /RGPD Reglamento (UE) 2016/679).

La generación de los citados eventos y trazas de auditoría de la solución deberán permitir comprobar las siguientes políticas:

Registro de accesos (detalles de identificación, de orígenes y resultado de los mismos).

Control de privilegios administrativos.

Cumplimiento de la LOPDGDD/RGPD.

Los eventos de auditoría generados deberán estar disponibles para Correos, en caso de que los solicite para su revisión o integración con su sistema de correlación de eventos (SIEM). En este sentido, el adjudicatario deberá facilitar tanto su consulta como la integración y no deberá borrar los logs y trazas al menos durante un periodo de tiempo razonable.

Los posibles métodos de recepción de los eventos de auditoría (SFTP, Syslog, etc.) se definirán con la Subdirección de Ciberseguridad de Correos.

#### 11. Gestión de incidentes

El adjudicatario deberá contar con un proceso formal de gestión y notificación de incidentes de seguridad (diferenciando brechas RGPD) que le permita actuar siempre en tiempo y forma, de modo que se cumplan los requisitos legales y de disponibilidad definidos. Adicionalmente, se deberá disponer de un contacto principal en caso de comunicación de incidentes y resolución de consultas técnicas. La comunicación de incidentes de seguridad será bidireccional, y se han de conocer tanto la persona de contacto, un buzón de correo electrónico y un teléfono para garantizar una comunicación clara, acordada y efectiva.

Por otro lado, 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. En caso de tratarse de un incidente de privacidad (RGPD), susceptible de ser notificado al a Agencia española de Protección de Datos (AEPD), se actuará con la diligencia debida, para cumplir los plazos tasados de notificación. Para ello, Correos establecerá los Acuerdos de Nivel de Servicios acordados previamente con proveedor.

Cuando se detecte una sospecha fundada de que la solución o datos hayan sido comprometidos o utilizados sin autorización dentro de la prestación del servicio, el adjudicatario deberá notificar inmediatamente a Correos, proporcionando en la medida de lo posible un informe de auditoría del incidente que identifique la causa del incidente e incluya revisiones forenses, así como las acciones de mitigación llevadas a cabo, los controles de seguridad establecidos actualmente para control de riesgos y el plan de acciones de remediación que se llevará a cabo en la respuesta de dicho incidente.

## 12. Auditabilidad

El proveedor de servicios deberá aplicar los principios y requerimientos de seguridad de la información establecidos en el estándar ISO/IEC 27001, así como en el marco legal vigente en materia de protección de datos de carácter personal y otros ámbitos de aplicación. En este sentido, Correos podrá establecer exigencias de auditoría sobre el nivel de cumplimiento de los servicios contratados respecto a los requisitos de seguridad establecidos en el presente documento.

Correos se reservará el derecho de auditar de manera unilateral, por sí misma o a través de un tercero, con el único requisito de preavisar con una antelación de un mes y, de forma presencial o en remoto, todas aquellas medidas y controles que considere necesarios para verificar la seguridad de la información.

El alcance de la Auditoría será única y exclusivamente sobre el servicio que proporcione el adjudicatario, incluyendo los procesos e infraestructura hardware y software que lo soportan. En su defecto, Correos podrá exigir al proveedor del servicio afectado la aportación de ciertas evidencias de cumplimiento o, en su defecto, la realización una auditoría interna cuyo informe deberá ser firmado por una persona autorizada y con poder de representación de la empresa prestadora del servicio.

En el caso del uso de una herramienta o aplicación para la prestación del servicio, el proveedor deberá realizar a su costa y proporcionar un informe de auditoría (test de penetración o hacking ético) realizado/s por un tercero en el último año, junto con el compromiso, en su caso, de solucionar las vulnerabilidades encontradas antes del arranque del servicio.

## 13. Formación y concienciación

El adjudicatario deberá contar con un plan de formación y concienciación en materia de seguridad, alineado con las políticas de seguridad de Correos, adquirir las conductas adecuadas y ampliar las competencias para mejorar el servicio prestado de forma continua.

## 14. Compromiso y aceptación de políticas de acceso y uso de infraestructura de Correos

El acceso a la red de Correos por parte de un colaborador a través de un equipo no corporativo se llevará a cabo, siendo el proveedor garante y responsable de su cumplimiento y verificación, bajo el sometimiento de las siguientes premisas:

El proveedor responsable, garantizará que el dispositivo dispone de software de Seguridad en el EndPoint actualizado y permanentemente monitorizado, así como un proceso desatendido de gestión de parches de Seguridad. En ningún caso, el usuario del dispositivo dispondrá de permisos o privilegios de administrador en el mismo.

Asimismo, es responsabilidad del proveedor que el software instalado esté autorizado por la empresa, esté debidamente licenciado y sea el necesario, exclusivamente, para el cumplimiento efectivo de las funciones que tenga que desarrollar en Correos.

Correos se reserva el derecho de verificar y solicitar las evidencias que permitan comprobar que todos los puntos de este documento son cumplidos con exactitud.

El uso inadecuado por un usuario de los recursos que represente un riesgo para la información y/o infraestructuras que la soportan, determinará de forma automática la cancelación y/o limitación de su uso por la Subdirección de Ciberseguridad de Correos.

Asimismo, en el caso de producirse un incidente de seguridad que tenga origen en un dispositivo ajeno a Correos, la Subdirección de Ciberseguridad podrá solicitar toda la información necesaria para controlar y mitigar los efectos del mismo y el titular/es del dispositivo se obliga a prestar apoyo en la resolución del incidente, así como entregar la información registrada en el dispositivo afectado que permita la investigación y resolución del incidente.

Todo responsable de equipos de personas y de usuarios debe gestionar de forma activa el alta/baja de las personas de las que es responsable y de sus permisos asociados, así como de verificar y controlar un uso adecuado de las credenciales de acceso a los sistemas, personales e intransferibles, debiendo velar por que el desarrollo del servicio se realice en todo momento conforme a unas buenas prácticas de seguridad de la información.

El usuario deberá realizar un uso responsable de sus credenciales de acceso (usuario/contraseña), siendo personales y cuya gestión corresponde exclusivamente a su titular, estando prohibido su comunicación a terceros y siendo responsable de las acciones que se realice con ellas.

#### 15. Ubicación de los datos

Es necesario especificar en qué país van a almacenarse o residir los datos. Asimismo, en caso de que el servicio se preste desde algún proveedor de Cloud, se deberá indicar cuál es el proveedor. Además, el proveedor tiene totalmente prohibida la cesión total o parcial a terceros de los datos de Correos.

Siguiendo la normativa GDPR, la aplicación o servicio contratado tendrá que cumplir con la nueva normativa europea de protección de datos (GDPR).

#### 16. Inclusión en el proceso de seguridad en el ciclo de vida de los SSII de Correos

En los casos en los que para la prestación del servicio se requiera del uso de una herramienta o aplicación, esta deberá formar parte del proceso de Correos que incluye la Seguridad en el Ciclo de Vida de los Sistemas de Información. Este proceso fija una serie de requisitos de seguridad detallados a cada nuevo sistema de Información y los grandes evolutivos, en función de los parámetros de Exposición del Sistema, Criticidad de la Información, Tipología de Usuarios y Normativa Legal Aplicable.

En caso de que la Subdirección de Ciberseguridad de Correos no establezca este conjunto de requisitos, el adjudicatario deberá identificar en qué riesgos incurre Correos, qué medidas los

SERVICIOS TRATAMIENTO DE  
DATOS INSTRUCCIONES  
Procedimiento: General Ordinario  
Expediente núm:SV260304



mitigan y el plan de acción que tiene para mitigarlos. Para poder realizar este Análisis de Riesgos, Correos facilitará el valor de la información gestionada en la solución.

**ANEXO XIX.- COMPROMISO DE ADSCRIPCIÓN DE PERSONAL AL CONTRATO  
 DECLARACIÓN RESPONSABLE**

Don/Doña \_\_\_\_\_  
 NIF \_\_\_\_\_  
 Con domicilio en \_\_\_\_\_  
 Calle/Plaza, nº \_\_\_\_\_  
 Telf. contacto nº \_\_\_\_\_  
 Correo electrónico \_\_\_\_\_

En caso de actuar en representación

Como apoderado de \_\_\_\_\_  
 CIF \_\_\_\_\_  
 Con domicilio en \_\_\_\_\_  
 Calle/Plaza, nº \_\_\_\_\_  
 Correo electrónico \_\_\_\_\_

DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD / MANIFIESTA

1. Disponer, adscribir y mantener durante la ejecución del contrato el siguiente personal, preciso para su correcta realización, conforme a lo establecido en el Pliego de Condiciones que rige esta contratación:

▪ **Medios Humanos**

PUESTO	TITULACIÓN	EXPERIENCIA PROFESIONAL <sup>(1)</sup>	HABILIDADES ESPECÍFICAS DEL PUESTO
Responsable de proyecto			
Consultores/as formadores senior 1			
Consultores/as formadores senior 2			
Consultores/as formadores senior 3			
Consultores/as formadores senior 4			
Consultores/as formadores senior 5			
Técnico/a de diseño			
Técnico/a de gestión			
Técnico especialista tecnológico			

(1) Relacionada con el objeto de la licitación

▪ **Medios Técnicos**

	Capacidad para el uso de medios tecnológicos que permitan la realización de la formación de manera virtualizada
	Inscripción y/o estar en disposición de estarlo al inicio del servicio en el Registro Estatal de Entidades de Formación como entidad organizadora de Formación
	Plataforma personalizada para la modalidad online, responsive, compatible con SCORM y LMS, que de soporte 24/7, alojada en servidores de la Unión Europea que disponga de certificado de seguridad SSL http
	Estudio de grabación, indicando su ubicación, con personal capacitado
	Herramienta Cloud
	Herramientas para realizar formaciones virtuales,
	Disponer de un mínimo de dos (2) aulas en Madrid, para realizar formación presencial para un mínimo de 20 alumnos

2. Ejecutar el contrato con estricto cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que con respecto del personal adscrito al mismo incumbe al contratista, conforme a lo establecido en el Pliego de Condiciones de esta licitación.

Lugar, fecha y firma de licitador