

| | | | |
|---|--|--|--|
| Contrato de Servicios (Expediente núm. MT260403) <i>Contrato sometido a las Instrucciones internas de contratación del grupo Correos</i> | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Procedimiento general | | <input type="checkbox"/> Procedimiento especial | |
| <input type="checkbox"/> Ordinario | <input checked="" type="checkbox"/> Simplificado | <input type="checkbox"/> Con invitación a un único licitador | <input type="checkbox"/> Con invitación a varios licitadores |

PLIEGO DE CONDICIONES ADMINISTRATIVAS Y TÉCNICAS PARTICULARES

| | | |
|----------|---|----|
| 1. | Entidad contratante..... | 4 |
| 2. | Objeto del contrato. | 4 |
| 3. | Duración del contrato..... | 5 |
| 4. | Aspectos económicos. | 6 |
| 5. | Condiciones de participación. | 6 |
| 6. | Licitación del contrato. | 8 |
| 6.1. | Comunicaciones y notificaciones electrónicas..... | 8 |
| 6.2. | Resolución de consultas relacionadas con la licitación..... | 8 |
| 6.3. | Envío de ofertas por medios electrónicos..... | 8 |
| 6.4. | Documentación confidencial..... | 9 |
| 6.5. | Adjudicación de los contratos | 9 |
| 6.5.1. | Procedimiento General | 9 |
| 6.5.1.1. | Procedimiento General Simplificado | 9 |
| 6.6. | Contenido de las ofertas. | 10 |
| 6.6.1. | Sobre 1: documentación administrativa..... | 10 |
| 6.6.2. | Sobre 2: Criterios de adjudicación de evaluación automática o con arreglo a fórmulas matemáticas y/o proposición económica..... | 10 |
| 7. | Adjudicación y perfección del contrato..... | 11 |
| 7.1. | Procedimiento de apertura de sobres y valoración de ofertas..... | 11 |
| 7.2. | Ofertas anormalmente bajas..... | 11 |
| 7.3. | Documentación a presentar por el propuesto como adjudicatario..... | 12 |

| | |
|---|----|
| 7.4. Adjudicación del contrato. | 13 |
| 7.5. Perfección del contrato. | 13 |
| 7.6. Constitución de garantías. | 13 |
| 8. Ejecución del contrato. | 14 |
| 8.1. Obligaciones del adjudicatario. | 14 |
| 8.1.1. Obligaciones en materia fiscal, laboral y medioambiental. | 14 |
| 8.1.2. Obligaciones relativas a la gestión de permisos, licencias y autorizaciones. | 15 |
| 8.1.3. Obligaciones del adjudicatario en materia de protección de datos. | 15 |
| 8.1.4. Aceptación y adhesión a las políticas de prevención de imputaciones delictivas. 16 | |
| 8.1.5. Evaluación de proveedores. | 16 |
| 8.1.6. Obligaciones esenciales del contrato. | 16 |
| 8.1.7. Condiciones especiales de ejecución. | 17 |
| 8.1.8. Régimen de confidencialidad. | 18 |
| 8.2. Modificaciones del contrato. | 18 |
| 8.3. Cesión y Subcontratación. | 18 |
| 8.3.1. Cesión del contrato. | 18 |
| 8.3.2. Régimen de subcontratación. | 19 |
| 9. Cumplimiento del contrato. | 19 |
| 9.1. Responsable del contrato. Representante del contratista. | 19 |
| 9.2. Régimen de penalidades. | 19 |
| 9.3. Abonos al contratista. Facturación. | 20 |
| 9.4. Recepción y liquidación. | 22 |
| 9.5. Plazo de garantía. | 22 |
| 10. Resolución del contrato. | 23 |
| 10.1. Causas de resolución. | 23 |
| 10.2. Procedimiento. | 23 |
| 11. Protección de Datos. | 23 |
| 11.1 Cláusula informativa de protección de datos personales recabados a través del Canal Ético | 23 |
| 11.2 Información a representantes, trabajadores y personas de contacto. | 24 |
| 12. Régimen jurídico del contrato y reclamaciones contra este pliego. | 25 |
| Anexo I.- Características técnicas específicas del contrato. | 27 |
| Anexo II.- Descripción y límites a la licitación por lotes. | 37 |
| Anexo III.- Resumen de metodología seguida para el cálculo del valor estimado del contrato. | 39 |

| | |
|--|----|
| Anexo IV.- Forma de acreditación de la solvencia económica y financiera, y técnica o profesional. | 40 |
| Anexo V.- Modelo de aval. | 42 |
| Anexo VI.- Instrucciones y recomendaciones para la presentación electrónica de las ofertas.. | 43 |
| Anexo VII.- Instrucciones para cumplimentar el DEUC. | 44 |
| Anexo VIII.- Criterios de adjudicación de evaluación automática..... | 46 |
| Anexo IX.- Modelo de proposición económica. | 47 |
| Anexo X.- Régimen de penalidades..... | 49 |
| Anexo XI .- Evaluación de Proveedores..... | 51 |
| Anexo XII.- Modificaciones previstas del contrato..... | 52 |
| Anexo XIII.- 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..... | 53 |
| Anexo XIV.- Compromiso de adscripción de personal al contrato. Declaración Responsable. .. | 54 |
| Anexo XV.- Requisitos de Seguridad | 55 |

La presentación de oferta 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 | Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. S.M.E. |
| Órgano de contratación | Dirección Financiera |
| Dirección/Subdirección gestora de la necesidad UGC | Dirección de Tecnología y Transformación Digital Subdirección de Transformación Tecnológica UGC28 – Dirección de Organización, Tecnología e Innovación. |
| Perfil de contratante | https://www.correos.com/perfil-contratante/ |
| Dirección de contacto | C/Conde de Peñalver,19 Bis. 28006, Madrid. |
| Responsable del contrato | Responsable de Gobierno de la Plataforma Híbrida Dirección de Tecnología y Transformación Digital Subdirección de Explotación e Infraestructuras Área de Gobierno de la Plataforma Híbrida |
| | Datos de contacto: expdtesit@correos.com |

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 | <p>Contratación del servicio de mantenimiento y soporte integral del servicio de hosting implantado en Nexea Gestión Documental S.A., S.M.E. (en adelante, <i>Nexea</i>), y al que la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., S.M.E. (en adelante, <i>Correos</i>), como consecuencia del proceso de absorción acontecido, se ve en la necesidad de dar continuidad.</p> <p>Dicho entorno alberga desarrollos web de reciente implantación destinados a la prestación de nuevos servicios a clientes y usuarios finales, constituyendo un elemento esencial para la evolución de la estrategia digital de la entidad.</p> <p>Actualmente, en este entorno productivo se encuentran veinte plataformas operativas, frente a las diez inicialmente previstas, según las características y requerimientos indicados en el presente documento.</p> |
|-------------|--|

| | |
|--|---|
| Código CPV | 72267100-0 - Mantenimiento de software de tecnología de la información. |
| Lotes | <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI Justificación de la no división en Lotes: El presente procedimiento de licitación, no se divide en lotes. La no división en lotes se justifica en el artículo 99.3 b) LCSP, “El hecho de que, 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 este caso, se cumple la justificación del citado supuesto, en la medida en que la contratación no es susceptible de ser dividida, puesto que se requiere de la adjudicación de todos los encargos a la misma empresa ya que, en caso contrario, resultaría inviable desde el punto de vista técnico el seguimiento del contrato y no se dispondría de la eficacia de la ejecución del servicio ya que todas las prestaciones están interrelacionadas y, en consecuencia, necesitan de una coordinación que solo puede ser realizada por un único proveedor. Por lo tanto, la naturaleza del servicio imposibilita su división en partes y, en consecuencia, su división en lotes. |
| ¿Se admite oferta integradora (lotes)? | <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI (Ver condiciones) |

3. Duración del contrato.

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

| | Cantidad | Unidad de tiempo | Cómputo |
|------------------|----------|---|---|
| Duración inicial | 12 | <input type="checkbox"/> días <input checked="" type="checkbox"/> meses <input type="checkbox"/> años | <input checked="" type="checkbox"/> día que se indique en el documento de aceptación de la Resolución de adjudicación <input type="checkbox"/> día siguiente a la comunicación de inicio del contrato por la entidad contratante <input type="checkbox"/> la fecha que figure en la resolución de la adjudicación |

| | | | |
|-------------|--|--|--|
| Prorrogable | <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI | Nº de prórrogas: Duración máxima de cada prórroga (en meses): | |
|-------------|--|--|--|

4. Aspectos económicos.

Las cuantías del contrato serán las expresadas a continuación:

| | | | |
|---|-------------|--|-------------|
| Valor estimado del contrato | 53.064,00 € | Cincuenta y tres mil sesenta y cuatro euros, conforme al método de cálculo especificado en Anexo III | |
| Presupuesto base de licitación | 53.506,20 € | IVA/impuesto equivalente | 9.286,20 € |
| Anualidades (IVA, o impuesto indirecto equivalente, incluido) | 2026 | 2027 | Total |
| | 43.391,33 € | 10.114,87 € | 53.506,20 € |

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 | <input checked="" type="checkbox"/> Para ser adjudicatario del contrato, el licitador, así como otros servicios de terceros que se incluyan en la oferta, deberá prestar los servicios conforme a lo establecido en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, en adelante ENS, y aportar certificación acreditativa para la categoría Alta en vigor en: Servicios de asistencia técnica, operación y soporte a infraestructuras de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y Servicios Cloud en | |

| | | | | |
|---|--|---------------|---------------|---------------|
| | <p>modalidad IaaS y BaaS. Para la acreditación, se presentará copia del Certificado de Conformidad, con el ENS, en la categoría indicada y con el alcance que abarque(n) al menos el/los sistema(s) de información que soporte(n) los servicios prestados.</p> | | | |
| <p>Solvencia económica o financiera</p> | <p><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 53.064,00 euros.</p> <p><input type="checkbox"/> Otros:</p> <p>...</p> <p>Sobre la forma de acreditar estos requisitos, ver Anexo IV</p> <p>En el caso de licitación por lotes, el requisito de solvencia se circunscribirá a cada lote</p> | | | |
| | | <p>LOTE 1</p> | <p>LOTE 2</p> | <p>LOTE 3</p> |
| | <p>Porcentaje/Cifra volumen anual negocio.</p> | | | |
| | <p><input type="checkbox"/> Responsabilidad solidaria de la ejecución del contrato de las entidades que completen la solvencia económica y financiera del licitador</p> | | | |
| <p>Solvencia técnica o profesional</p> | <p><input type="checkbox"/> Haber realizado servicios de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en los tres últimos años, cuyo importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior al 70 por ciento de la anualidad media del contrato.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Haber realizado 2 servicios de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en los tres últimos años, cuyo importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior a 37.144,80 €.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> El licitador deberá contar con las siguientes normas de calidad o equivalentes, para el ámbito de actividades de servicios gestionados de infraestructuras TI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado ISO 20000 de sistemas de gestión de servicio de tecnologías de la información. • Certificado ISO 27001 de sistemas de gestión de seguridad de la información o equivalente. • Certificado ISO 27017 de seguridad en la nube. • Certificado ISO 27018 de privacidad en la nube. • Certificado ISO 22301 de sistema de gestión de la continuidad del negocio. | | | |

| | |
|-----------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• Certificación ISO 50001 de Sostenibilidad Medioambiental del Centro de Proceso de Datos que sirve los recursos Cloud.• Certificado de clasificación TIER III (o equivalente) en construcción por el Uptime Institute u organismo similar. |
| Adscripción de Medios | <input checked="" type="checkbox"/> Sí. Medios a adscribir: Personal, mínimo 2 técnicos, con al menos dos años de experiencia y certificados en: <ul style="list-style-type: none">o LPIC3 o equivalente.o RHCSA |

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 del Sector Público, siendo éste el único canal mediante el que serán atendidas.

Los licitadores, podrán subir sus preguntas a la Plataforma de Contratación del Sector Público hasta un día natural 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 3 días hábiles a contar desde el día siguiente a

aqué 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 (sobreimpresa, 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 Simplificado

Único Criterio de Adjudicación: MEJOR RELACIÓN COSTE-EFICACIA.

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

Se considera que el Procedimiento General simplificado es el procedimiento más adecuado para esta contratación ya que garantiza la publicidad y la concurrencia permitiendo simplificar los trámites, al ser una contratación de valor estimado igual o inferior a 60.000 €.

La puntuación final estará compuesta por la suma de la puntuación asignada en los criterios de adjudicación que, en todo caso, serán evaluables mediante la mera aplicación de fórmulas matemáticas.

La ponderación calidad-precio del expediente será 30-70 respectivamente. El servicio de Hosting de mercado a adquirir y mantener con este expediente es estratégico para el desarrollo del negocio y la capacidad de decisión sobre el servicio tiene que ser diferencial técnicamente para tener esta fiabilidad y seguridad.

Por lo tanto, se considera que debemos disponer de una valoración de aspectos cualitativos del hosting ya que estos criterios prefijados deben suponer un elemento importante de decisión

en la adquisición de un hosting de mercado.

| Tipología | Criterio | Ponderación |
|---|-----------|-------------|
| Criterios evaluables automáticamente (Anexo VIII) | Técnico | 30% |
| | Económico | 70% |

6.6. Contenido de las ofertas.

6.6.1. 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. [Anexo XIV](#).
- 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.

6.6.2. Sobre 2: 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 VIII](#).

La proposición económica se ajustará al modelo que se incluye como [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° 2”, en archivo ejecutable con formato *.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.

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 tras, en su caso, tras efectuar previamente la de aquellos otros criterios en que no concurra esta circunstancia

Recibidas las ofertas iniciales, se solicitará a los licitadores que hayan presentado una oferta válida a que presenten la oferta mejorada.

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 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 Anexo IV . 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 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 type="checkbox"/> | Otros |

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 la 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 | <input checked="" type="checkbox"/> 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 Anexo V . 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. |
| 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 |

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

El desarrollo del servicio objeto de licitación no requiere ni de una comunicación de datos, ni de un acceso por parte del adjudicatario a los datos de carácter personal bajo la responsabilidad de la entidad contratante, el adjudicatario se compromete a:

- Evitar todo acceso a datos, informando expresamente a sus trabajadores y profesionales de que el mismo se encuentra prohibido.
- En caso de acceso accidental o simple visionado por necesidad de acceso a las instalaciones: i) Guardar la más estricta confidencialidad y secreto sobre los datos accedidos; ii) Adoptar las medidas oportunas para evitar su reiteración; iii) Proceder a la inmediata destrucción de las copias accidentales que se hayan podido realizar.

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 contrato

No obstante, lo anterior, cuando el servicio objeto de licitación, sí requiera una comunicación de datos entre las Partes o cualquiera de las Partes debiera tener acceso a los datos de carácter

personal titularidad de la entidad contratante o del adjudicatario, éstos se comprometen a la firma de un documento, que cumpla con las exigencias previstas en la normativa de protección de datos vigente.

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 XI](#).

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"/> | Compromisos de adscripción de medios personales o materiales |
| <input type="checkbox"/> | Condiciones especiales de ejecución del contrato |
| <input type="checkbox"/> | Aspectos que se hayan considerado como criterios de adjudicación |
| <input 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 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: https://cswetwebcorsta01.blob.core.windows.net/uploads/2022/01/CORREOS-Codigo-General-de-Conducta.pdf |
| <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 | Frecuencia | Forma de acreditación del cumplimiento |
|--------------------|------------|--|
|--------------------|------------|--|

| | | |
|---|--|--|
| Adscripción de medios personales o materiales | Se verificará al comienzo de la contratación y será exigible durante la vida de la contratación. | Mediante contratos de trabajo acompañados de Curriculum. |
|---|--|--|

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 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 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 https://cswetwebcorsta01.blob.core.windows.net/uploads/2022/01/CORREOS-Codigo-General-de-Conducta.pdf |
| <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 deeuros. |
| <input type="checkbox"/> | Establecimiento de un plan de formación para los empleados adscritos a la ejecución del contrato en materias relacionadas con: <input type="checkbox"/> Prevención de riesgos laborales específicos en el marco del servicio a prestar <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 type="checkbox"/> | Establecimiento de medidas que garanticen la igualdad de trato y no discriminación, así como la inclusión de miembros de grupos vulnerables. |
| <input type="checkbox"/> | Otras: |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Condición de carácter social o medioambiental: Emplear en la ejecución del contrato un porcentaje de trabajadores fijos igual o superior al 20 por 100. |

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 | Frecuencia | Forma de acreditación del cumplimiento |
|---|-------------------------------|---|
| Porcentaje de trabajadores fijos igual o superior al 20 | Al principio de la prestación | Presentación de documentación oficial emitida |

| | | |
|----------|--|---|
| por 100. | | por la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS o por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE). |
|----------|--|---|

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 Anexo XII |

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

Cesión permitida:

NO SI

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 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.

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

| | |
|-------------------------------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Si se adjudica a un licitador distinto al proveedor del expediente en vigor actualmente y por lo tanto es necesario un periodo de implantación, configuración y estabilización de la plataforma, todas estas tareas no se podrán subcontratar. |
|-------------------------------------|--|

9. Cumplimiento del contrato.

9.1. Responsable del contrato. Representante del contratista.

El órgano de contratación ha designado 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 X](#). 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 recepción de la conformidad por parte de Correos de los servicios contratados, 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/Admini strativeCentre/CentreCode |
| Descripción de la operación | | Facturae/Invoices/Invoice/Add itionalData/InvoiceAdditionalI nformation |
| Fecha de la operación | | Facturae/Invoices/Invoice/Inv oiceIssueData/OperationDate |
| Grupo Gestor | | Facturae/Parties/BuyerParty/ AdministrativeCentres/Admini strativeCentre/CentreCode (RoleTypeCode 02) |
| Nº línea del pedido | | Facturae/Invoices/Invoice/Ite ms/InvoiceLine/SequenceNum ber |
| Referencia legal | | Facturae/Invoices/Invoice/Ite ms/InvoiceLine/AdditionalLine ItemInformation |

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.

SIN PLAZO DE GARANTÍA.

GENERAL, de tres meses desde la recepción de conformidad del servicio.

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. |

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

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

Asimismo, podrán ponerse en contacto con el delegado de protección de datos en la dirección: 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 regirá, 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 cuestiones relativas a los efectos, cumplimiento y extinción del contrato se regirán 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 |

SERVICIOS SIN TRATAMIENTO DE
DATOS
INSTRUCCIONES
Procedimiento: GENERAL SIMPLIFICADO
Expediente núm.: MT260403



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

En Madrid, a 6 de febrero de 2026

LA JEFA DE ÁREA DE GOBIERNO DE LA
PLATAFORMA HÍBRIDA

CONFORME:
EL SUBDIRECTOR DE EXPLOTACIÓN E
INFRAESTRUCTURAS

FDO. VERÓNICA CRESPO ROMERO

FDO. DANIEL LÓPEZ LIMÓN

VºBº:

LA DIRECTORA DE TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN
DIGITAL

FDO. CRISTINA TARRERO MARTOS

Anexo I.- Características técnicas específicas del contrato.

Para el mantenimiento de la plataforma Nexo-Burofax y nuevos servicios a requerimiento de clientes, se precisa continuar con los servicios que se vienen prestando actualmente con las máquinas virtuales que más adelante se describen.

Para ello se requiere del servicio de hosting en entornos virtualizados y que den soporte a dichas máquinas que se encuentran actualmente en la plataforma de virtualización, para lo que se requiere de acceso a internet con IP fija para los servidores frontal, así como una línea dedicada con un caudal mínimo de 100Mbps para poder conectarlas con máquinas de entorno productivo.

Las máquinas virtuales a las que se ha hecho referencia anteriormente son las siguientes:

| | | |
|---|---|---|
| 2x equipos: SO: CentoOs CPU 4x2Ghz RAM 8Gb HDD 100GB 1 adaptador ethernet IP fija | 1x equipo: SO: Centos CPU 4x2 Ghz RAM 24Gb HDD 200GB 1 adaptador ethernet IP fija | 1x equipo: SO: Centos CPU 4x2 Ghz RAM 24Gb HDD 700GB 1 adaptador ethernet IP fija |
| 1x equipo: SO: Centos CPU 4x2Ghz RAM 24GB HDD 400 Gb 1 adaptador ethernet IP fija | 1x equipo: SO: Centos CPU 4x2Ghz RAM 24GB HDD 4 Tb 1 adaptador ethernet IP fija | 1x equipo: SO: Centos CPU 4x2Ghz RAM 24GB HDD 12 Tb 1 adaptador ethernet IP fija |
| 1x equipos: SO: CentoOs CPU 4x2Ghz RAM 24Gb HDD 4 Tb 1 adaptador ethernet IP fija | 1x equipos: SO: CentoOs CPU 4x2Ghz RAM 24Gb HDD 300 Gb 1 adaptador ethernet IP fija | |

Al ser un entorno productivo, la **migración debe realizarse de forma transparente y el adjudicatario dispondrá de 5 días hábiles para realizar la migración**, siendo necesario, un cambio de DNS de las URLs que actualmente tiene en servicio Correos, para ello el adjudicatario deberá ser capaz de realizar reenvío de puertos entre la plataforma montada en sus sistemas y el actual prestador de servicios.

El adjudicatario debe proporcionar una herramienta de **auto aprovisionamiento de servicios**, permitiendo la gestión de forma centralizada de uno o varios entornos por servicio, con los siguientes requisitos y funcionalidades:

- **Seguridad y gestión de usuarios:**

- **Certificación del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en categoría Alta** para los Servicios Cloud en modalidad IaaS, SaaS y DaaS.
- Disponer de Data Center propios y ubicados dentro de la UE, con **al menos un centro en España**.
- **Copia cada 24 horas con una retención mínima de 7 días**, el back-up debe ser gestionado en 24x7.
- **Agente copia MySQL para 3 servidores**.
- **Anti-Ransomware**: Realización de snapshots cada 2 horas con un periodo de retención de 48 horas y bloqueo por hardware. Estas protecciones serán inmutables, de tal forma que no puedan ser eliminados, cifrados o modificados en caso de ataque externo o por elevación de privilegios.
- Disponer y poder proveer de **antivirus EPP + EDR para plantillas máquinas Windows**.
- **Doble factor de autenticación** para el acceso al portal y posibilidad de **limitar el acceso mediante IP**.
- **Gestión y administración autónoma de usuarios y permisos**. El servicio debe proveer la posibilidad de gestión propia de usuarios, así como la configuración del acceso de estos a los diferentes entornos.
- **Ciberinteligencia** para la detección de indicadores de ataques (IoA) e indicadores de compromiso (IoC) **y Técnicas de Inteligencia Artificial (IA)** para la detección de anomalías mediante el uso de Machine Learning.
- Proporcionará **respuesta ante incidentes**, incluyendo análisis de causa raíz, gestión con terceros, comunicados, restablecimiento seguro del servicio y verificación de seguridad tras restablecimiento, incluyendo un soporte experto ante incidentes notificados.
- **Integración de eventos de seguridad** de servicios externos vía syslog/api **y análisis** de estos basado en firmas, comportamientos, logs, procesos e IOCs.
- Proporcionar servicios de **Caza de amenazas o Threat Hunting**.
- **Control de servicios contratados:**
 - La plataforma deberá facilitar la **monitorización centralizada de todos los servicios** ofertados, recursos consumidos y productos contratados para controlar y evitar el “Cloud sprawl” (situación descontrolada de servicios Clouds por usuarios de la empresa sin conocimiento y/o autorización de la DTI.)
 - Debe contar con apartados específicos de **monitorización de usuarios** con acceso a la plataforma **y sus permisos** en los diferentes entornos de forma centralizada.
- **Autoaprovisionamiento de servicios IaaS:**

- **Herramienta de fabricante** (no software libre) **con soporte y mantenimiento** vigente durante la contratación.
- **Servicio de soporte:**
 - Nivel 1 - 24x7
 - Nivel 2 - 24x7
- Vista de uso y de la capacidad total asignada.
- Posibilidad de aislamiento completo de los diferentes entornos, tanto a nivel de red, como de procesamiento y almacenamiento.
- Catálogo de plantillas o imágenes de los sistemas operativos más comunes, así como la posibilidad de disponer de plantillas adicionales bajo demanda.
- Gestión de permisos de los usuarios, independiente del resto de entornos de virtualización.
- Registro de operaciones realizadas.
- Las operaciones mínimas que se deben ofrecer sobre los servidores deberán ser las siguientes:
 - Alta y baja de servidores.
 - Configuración 100% flexible de memoria, vCPU, pCPU y almacenamiento.
 - Configuración automática de parámetros internos de los servidores Linux durante el arranque, al menos contraseña del usuario administrador, hostname y parámetros de red.
 - Arranque, suspensión, reinicio y parada bajo demanda y programación de estas acciones.
 - Creación y gestión de snapshots (vista estática de solo lectura de una base de datos) y de unidades de almacenamiento.
 - Redimensionado de memoria, de CPU y de almacenamiento en caliente.
 - Gestión de interfaces de red.
 - Configuración de red automatizada en los sistemas operativos sin necesidad de intervención manual.
 - Detección automática de errores de configuración de red por acciones manuales en el SO.
 - Posibilidad de habilitar/deshabilitar la configuración automática de red en servidores específicos.
 - Acceso por una única consola centralizada que incluirá paneles personalizables.

- Gráficas de rendimiento de CPU, memoria y tráfico de red de cada máquina virtual.
- Creación de grupos de servidores y control de los recursos consumidos por cada grupo.
- A nivel de gestión de red:
 - Asignación de nuevas redes virtuales.
 - Configuración de parámetros de configuración automática por defecto a nivel de red (DNS, puerta de enlace y máscara).
 - Visualización y control de IPs utilizadas en la red.
 - Posibilidad de compartir redes entre los diferentes entornos.
 - Sistema de detección de intrusiones a nivel de red.
- Backup:
 - Control de la política de backup de cada máquina.
 - Verificación de fecha, hora y estado de la última copia de seguridad realizada en cada servidor.
- **Acceso a servicios de gestión de red**
 - Repositorio centralizado de accesos a los diferentes elementos de control de red (Firewalls y balanceadores).
- **Consola integrada de monitorización avanzada de la infraestructura virtual:**
 - **Herramienta con soporte 24x7 directo con el fabricante.**
 - Plantillas **Linux /Centos /RedHat o forks como Rocky Linux basados en Red Hat.**
 - **MS Windows 2016 o superior** plantillas.
 - Facilitar copia en **formato OVF o similar** siendo entregadas bien a través de medios digitales o físicos a requerimiento de Correos siendo Correos la que indicará el medio y forma.
 - Permitir el acceso a la granja de virtualización a cualquier adjudicatario resultado de nuevas licitaciones.
 - Facilitar el proceso de transición a cualquier adjudicatario resultado de nuevas licitaciones.
 - La herramienta debe permitir la configuración de sensores para la monitorización de los elementos de la infraestructura virtual. Debe ser posible monitorizar servicios simples como CPU, memoria RAM o espacio en disco, así como otros más específicos como servicios de VMware, MySQL o backup.

- Detención temprana y respuesta ante incidentes no repercutiendo estos en una degradación del rendimiento de las aplicaciones y servicios.
- Debe ser posible la monitorización avanzada de todos los dispositivos de red, como firewalls, switches y balanceadores.
- Debe contar con funciones de “autodiscover”, que realicen un escaneo inteligente de la red mostrando todos los dispositivos encontrados y añadiéndolos automáticamente al sistema.
- **Facturación integrada.**
 - Acceso a las últimas facturas disponibles, así como al histórico del proyecto, permitiendo la revisión del estado de cada una de ellas.
 - Catálogo de precios y servicios disponibles integrado en la plataforma de gestión.
 - Herramienta integrada que permita realizar cálculos y simulaciones de facturación, de ampliaciones o nuevos entornos de forma autónoma.
 - Posibilidad de adaptar las facturas emitidas a las necesidades expresas del solicitante:
 - La herramienta debe permitir gestionar la facturación de forma independiente para entornos específicos o agrupar en lotes varios entornos. En el caso de facturas de varios entornos, debe ser posible la identificación de cada entorno o la agrupación total en un único concepto.
 - Debe tener la posibilidad de generar facturas simplificadas o con alto nivel de detalle.
 - Las facturas detalladas deben poder agrupar los conceptos de facturación en base a:
 - Recursos y productos totales consumidos por el/los entorno/s, al igual que por cada máquina virtual. En este caso, debe permitir la organización de los servidores en base a los grupos creados en los entornos IaaS.
 - Conceptos personalizables para el solicitante.

El licitador incluirá en su oferta la descripción técnica de la figura del **Service Manager**. Este Service Manager con una experiencia de al menos dos años y con certificación en LPIC3 o equivalente y RHCSA, será el interlocutor principal (técnico y administrativo) encargado del seguimiento, puesta en marcha y configuración de los servicios requeridos y ofertados.

Durante el ciclo de vida del contrato, el Service Manager, será el responsable de garantizar el buen funcionamiento de todos los servicios entregados, facilitando y promoviendo una constante evolución que permita explotar al máximo las capacidades de los servicios contratados.

Las principales competencias y/o funciones que debe desarrollar serán:

- Realizar las acciones de atención y asesoramiento durante toda la contratación.
- Llevar a cabo acciones de información, recepción, análisis, seguimiento, resolución y cierre de las incidencias técnicas.
- Gestión de las incidencias urgentes y críticas que aparezcan en el servicio, realizando las labores de escalado y priorización de trabajos, cuando sea preciso.
- Asegurar la correcta documentación y trazabilidad de las acciones gestionadas con el cliente.
- Llevar a cabo en su ámbito de actuación acciones especializadas de atención, uso y configuración de servicios, de acuerdo con los protocolos establecidos.
- Controlar las peticiones y reclamaciones, canalizándolas, resolviéndolas en su caso y realizando el seguimiento de estas.
- Colaborar en el seguimiento de la calidad percibida por el cliente.
- Responsabilizarse de implantar los procedimientos de trabajo en materia de seguridad de la información en su ámbito de actuación.
- Búsqueda de soluciones adaptadas a las necesidades y contexto del servicio y acometer planes de gestión de mejora del servicio prestado.
- Supervisar los SDAs firmados en el contrato, actuar y tomar medidas en el caso de ser necesario generando informes periódicos y manteniendo las reuniones de seguimiento necesarias para el correcto funcionamiento del servicio.
- Actuar como interlocutor con las distintas empresas y proveedores que participen en el servicio, velando por el correcto funcionamiento de los sistemas.
- Generar informes de alto impacto bajo demanda.

SEGUIMIENTO Y GESTIÓN DEL SERVICIO

Las licencias y los servicios a prestar deben estar basados en una garantía de efectividad por parte del adjudicatario, puesto que, como consecuencia de la elevada complejidad técnica de las labores a desarrollar, deberá tener presente una elevada especialización.

Por lo tanto, el adjudicatario se compromete a poner en marcha el sistema de seguimiento del **Acuerdo de Nivel de Servicio, ANS**, en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la fecha de inicio del servicio.

A estos efectos, el adjudicatario deberá utilizar el sistema corporativo de gestión de peticiones e incidencias, utilizado como fuente de información para el seguimiento del ANS, sistema que actualmente se denomina PoST¹ basado en ITSM Remedy, o la herramienta que, en su caso, determine Correos. En esta línea, el proveedor se compromete a cumplir las siguientes directrices:

- Integrarse como grupo de soporte en la citada herramienta. Para ello, el proveedor deberá facilitar los datos de al menos dos técnicos con certificación en LPIC3 o equivalente y RHCSA con conocimientos técnicos y funcionales suficientes sobre las herramientas de la plataforma y sus interfaces con otros sistemas de Correos garantizando que el servicio esté siempre cubierto con independencia de vacaciones, bajas y demás circunstancias ajenas a Correos.
- Realizar y liderar la gestión de incidencias y peticiones a través de la herramienta corporativa, no estando permitido el intercambio de correos electrónicos para esta gestión, salvo autorización expresa de Correos. En este sentido, no se certificará ninguna tarea que no haya sido registrada en la citada herramienta, al ser ésta la fuente de información para la obtención del ANS.
- Se establecerá una reunión mensual, o con la periodicidad que se decida de mutuo acuerdo entre Correos y el adjudicatario, al objeto de revisar la medición y cumplimiento del ANS.
- No obstante, el proveedor se compromete a aportar un sistema complementario, para el seguimiento de los indicadores de los acuerdos de nivel de servicio acordados inicialmente o, en su caso, del que resulte de modificaciones posteriores lo requiera. Este sistema complementario deberá ser autorizado, de manera previa y expresamente por Correos.

¹ No se considerará que una petición está terminada hasta que se haya entregado la documentación (y prestaciones complementarias definidas en el pliego) y se haya aprobado por los tiempos invertidos por otros grupos cuya intervención haya sido necesaria para la resolución de la misma. Asimismo, Correos proporcionará los privilegios necesarios para el adecuado uso de POST a los integrantes de los grupos de soporte, ya sean internos o proveedores externos.

CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El adjudicatario está obligado a disponer de la infraestructura técnica (Comunicaciones, Software y Hardware) adecuada para poder desarrollar los trabajos. Dicha infraestructura deberá cumplir las normas de seguridad y arquitectura de Correos.

En cualquier caso, todos los costes de la mencionada infraestructura serán a cargo del adjudicatario, no debiendo afectar al precio de la oferta.

PUESTOS CLIENTES DEL EQUIPO DE TRABAJO

La empresa adjudicataria deberá proveerse de sus propias licencias/suscripciones de software cliente para el desempeño de tareas ofimáticas en el entorno de Correos por parte del equipo de trabajo encargado de la prestación de los servicios objeto del presente contrato (por ejemplo Office 365 y/o similares).

ECOSISTEMA SOFTWARE

Mediante la aceptación de la presente cláusula, el adjudicatario se compromete a no realizar modificaciones del ecosistema software de Correos, que no se detallan específicamente en el pliego, tales como la activación/modificación/desactivación de opciones, productos y servicios de las licencias ya existentes, o la descarga, instalación, activación y suscripción de cualquier software. Cualquier modificación del ecosistema software no especificada en el contrato debe ser previamente solicitada y autorizada por parte de Correos.

El adjudicatario será responsable de velar por el cumplimiento de esta norma por parte de todo su personal al servicio de Correos durante toda la ejecución del contrato, asumiendo los posibles costes y demás responsabilidades de toda índole que pudieran derivarse de su incumplimiento, independientemente de la causa del mismo, ya sea por desconocimiento, falta de formación y/o de experiencia, negligencia y mala praxis.

Tras la adjudicación y antes del inicio del servicio Correos, en el caso de que el adjudicatario así lo solicitase, facilitará una descripción de las plataformas software a las que tendrá acceso el personal del adjudicatario encargado de prestar el citado servicio, incluyendo información de las licencias de software o, en el caso de solicitarlo. Correos también facilitará al adjudicatario los permisos pertinentes para que, bajo su supervisión, pueda acceder a las citadas plataformas software. Adicionalmente, si el adjudicatario lo estima oportuno, podrá pedir a Correos las aclaraciones y/o información adicional que requiera para conocer la citada configuración del ecosistema software en el que prestará su servicio.

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

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

Estos INS y VO tienen carácter de mínimos. El adjudicatario se compromete a establecer de mutuo acuerdo los indicadores que Correos pueda solicitar así como los VO para todos ellos. Dentro de su oferta, el adjudicatario podrá mejorar los Valores Objetivo mínimos establecidos.

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

Para la prestación de los servicios objeto de este contrato se deberán establecer de mutuo acuerdo unos niveles de servicios mínimos que el adjudicatario se comprometerá a garantizar durante el periodo de ejecución del mismo.

DEFINICIONES DE PRIORIDAD

La descripción de categorización de deficiencias es la que sigue a continuación:

- **Categoría I** (deficiencia que impide el funcionamiento normal) El uso del sistema completo resulta imposible o es tan limitado que se produce una suspensión completa de la producción y cualquier desarrollo de la actividad diaria resulta inviable para el cliente.
- **Categoría II** (deficiencia que dificulta el funcionamiento normal) El uso del sistema completo se ve limitado en las funcionalidades elementales y ocasiona una merma notable de la producción, aunque el desarrollo de la actividad diaria del cliente puede proseguir, pero con un esfuerzo considerablemente elevado.
- **Categoría III** (deficiencia insignificante) El uso del sistema completo es posible con limitaciones molestas en áreas secundarias funcionales.
- **Categoría IV** (petición de funcionalidades). El cliente está en situación de utilizar el software sin ver las funcionalidades mermadas a pesar de las imperfecciones que se manifiestan de forma más o menos molesta.

TIEMPO DE REACCIÓN

Se define como **Tiempo de reacción**: Plazo máximo transcurrido desde que la incidencia es comunicada por Correos, desde que quede registrada en el sistema corporativo de gestión de incidencias (PoST), hasta que se obtiene una respuesta por parte del proveedor. Los indicadores a tener en cuenta son:

| Indicador de servicio | Tiempo de respuesta | |
|--|--------------------------------|---|
| | Valor objetivo (valor mensual) | Porcentaje de Cumplimiento mínimo (PCm) |
| Plazo máximo de reacción de una categoría de incidencia Nivel 1 | ≤120 minutos | 95 % |
| Plazo máximo de reacción de una categoría de incidencia Nivel 2 | ≤240 minutos | 95 % |

| Indicador de servicio | Tiempo de respuesta | |
|--|-----------------------------------|--|
| | Valor objetivo (valor mensual) | Porcentaje de Cumplimiento mínimo (PCm) |
| Plazo máximo de reacción de una categoría de incidencia Nivel 3 | ≤8 horas | 95 % |
| Plazo máximo de reacción de una categoría de incidencia Nivel 4 | ≤8 horas | 95 % |

Se considera:

- PCm: el porcentaje de cumplimiento mínimo establece el porcentaje de casos (incidencias, consultas) de un periodo que deben cumplir el valor objetivo para que Correos no aplique una penalización.
- El porcentaje de cumplimiento (en adelante, PC) señala el porcentaje de casos respondidos dentro del valor objetivo, sobre el total de los respondidos del mes, tanto si se han iniciado en el mes como en meses anteriores. Se calcula conforme a la siguiente fórmula: El grado de cumplimiento (en adelante, GC) se calculará sobre el tiempo de respuesta total de incidencias mensualmente de la siguiente forma:

- $GC = 100$, si $PC \geq PCm$
- $GC = 0$, para $PC = 0$
- Para valores intermedios de GC: $GC = 100 \times PC / PCm$

El adjudicatario debe obtener un GC = 100 para que Correos no le aplique corrección a la facturación. Este porcentaje de corrección se aplicará sobre el importe mensual total del servicio de mantenimiento permanente y se calculará mensualmente.

En caso de **incumplimiento de cualquiera de los ANS**, el adjudicatario aplicará un crédito de nivel de servicio en la próxima factura equivalente a un **máximo del 5% del precio de los servicios de mantenimiento y soporte correspondiente al Trimestre Natural en el que se produce cada Incumplimiento comunicado y probado.**

Anexo II.- Descripción y límites a la licitación por lotes.

El presente procedimiento de licitación, no se divide en lotes. La no división en lotes se justifica en el artículo 99.3 b) LCSP, ***“El hecho de que, 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 este caso, se cumple la justificación del citado supuesto, en la medida en que la contratación no es susceptible de ser dividida, puesto que se requiere de la adjudicación de todos los encargos a la misma empresa ya que, en caso contrario, resultaría inviable desde el punto de vista técnico el seguimiento del contrato y no se dispondría de la eficacia de la ejecución del servicio ya que todas las prestaciones están interrelacionadas y, en consecuencia, necesitan de una coordinación que solo puede ser realizada por un único proveedor. Por lo tanto, la naturaleza del servicio imposibilita su división en partes y, en consecuencia, su división en lotes.

Se establece como **Presupuesto base de Licitación**, incluido IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente, la cantidad de **53.506,20 € CINCUENTA Y TRES MIL QUINIENTOS SEIS EUROS CON VEINTE CÉNTIMOS**), de acuerdo con la siguiente distribución:

Base Imponible del Presupuesto base de Licitación: 44.220,00 € (CUARENTA Y CUATRO MIL DOSCIENTOS VEINTE EUROS), excluido IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente.

Importe del IVA o cualquier otro **impuesto indirecto equivalente: 9.286,20 € (NUEVE MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y SEIS EUROS CON VEINTE CÉNTIMOS)**.

El presupuesto se ha obtenido de la siguiente manera:

| Año | Base Imponible del Presupuesto base de Licitación | Costes Directos (84%) | Costes Indirectos (10%) | Beneficio Industrial (6%) | IVA o Impuesto Indirecto equivalente | Presupuesto base de licitación (IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente incluido) |
|-------|---|-----------------------|-------------------------|---------------------------|--------------------------------------|---|
| 2026 | 35.860,60 € | 30.122,90 € | 3.586,06 € | 2.151,64 € | 7.530,73 € | 43.391,33 € |
| 2027 | 8.359,40 € | 7.021,90 € | 835,94 € | 501,56 € | 1.755,47 € | 10.114,87 € |
| Total | 44.220,00 € | 37.144,80 € | 4.422,00 € | 2.653,20 € | 9.286,20 € | 53.506,20 € |

Se estima que, sobre el importe total de licitación, los costes directos suponen un 84%, los costes indirectos un 10% y el beneficio industrial un 6% del total

Respecto a los Costes Directos que asumirá el prestador del servicio, se han estimado unos Costes Salariales en torno al 20% por considerarse que los costes en mantenimiento y soporte suponen la mayor carga económica del conjunto de servicios a contratar. En la estimación de porcentaje se ha tenido en cuenta que, de manera general, los costes directos están conformados únicamente por el coste salarial del personal adscrito al servicio. *El Convenio Colectivo que se ha tenido en cuenta como referencia para el cálculo económico es el XIX Convenio Colectivo Estatal de Empresas de Consultoría, de Tecnologías de la Información y Estudios de Mercado y de la Opinión Pública, publicado el pasado 16 de abril de 2025 en BOE ([Disposición 7766 del BOE núm. 92 de 2025](#)), con efectos desde el 01 de enero de 2025, vigente desde el 17 de abril de 2025 hasta el 31 de diciembre de 2027 (prorrogable).* Además, se ha tenido en cuenta el grado de especialización y el catálogo de servicios contemplados en la presente contratación.

De esta manera, el desglose de los costes directos es el siguiente: del total de 37.144,80 €, un 20% corresponde a costes salariales y un 80% a costes de servicios, distribuyéndose de la siguiente forma:

| Costes salariales (20%) | Costes servicios (80%) |
|-------------------------|------------------------|
| 7.428,96 € | 29.715,84 € |

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

Se establece como **Valor Estimado** de la contratación, la cantidad de **53.064,00 € (CINCUENTA Y TRES MIL SESENTA Y CUATRO EUROS)**, excluido IVA o impuesto indirecto equivalente.

El valor estimado del contrato se ha evaluado de la siguiente forma:

| VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO | | | |
|---|----|--|--------------------|
| Base Imponible del Presupuesto base de Licitación | | | 44.220,00 € |
| Plazo de Ejecución (meses) | 12 | | 3.685,00 € |
| Modificación 20% | si | | 8.844,00 € |
| VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO | | | 53.064,00 € |

Durante la duración del proyecto, y a petición de Correos, la empresa adjudicataria se compromete a modificar el contrato al alza o a la baja por un máximo que no exceda del 20% del importe de adjudicación, en base a una posible ampliación de capacidad, refuerzo de soporte o integración de nuevas plataformas, durante la ejecución del contrato en las mismas condiciones técnicas, económicas y restantes previsiones contractuales.

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

- Forma de acreditación de la habilitación profesional:

| | |
|-------------------------------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Certificado de Conformidad establecida en el apartado “Habilitación profesional” del epígrafe 5 de este pliego “Condiciones de participación”. |
|-------------------------------------|--|

- 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:

| | |
|-------------------------------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Certificado de correcta ejecución de los servicios o trabajos realizados, expedidos o visados por la entidad para la que hayan sido realizados |
| <input type="checkbox"/> | Relación y perfil o <i>Curriculum Vitae</i> del personal, integradas o no en la empresa, que participará en el contrato. Se aportará el CV ciego del personal o equipo humano (es decir, sin referencia a datos de carácter personal) disponible para el cumplimiento del mismo en el que se recoja la formación y años de experiencia que guarden relación con las funciones a desempeñar por el personal o equipo humano bajo el contrato. En el CV deberá de aparecer los elementos que se requieren en adscripción de medios personales. |
| <input 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: ... |
| <input type="checkbox"/> | Indicación de las medidas de gestión medioambiental que el empresario aplicará al ejecutar el contrato. |
| <input type="checkbox"/> | Documentación acreditativa de la maquinaria, material y equipo técnico del que se dispondrá para la ejecución de los trabajos. |
| <input checked="" type="checkbox"/> | El licitador deberá presentar los certificados indicados en el apartado de Solvencia técnica o profesional del epígrafe 5 “Condiciones de participación” del presente pliego. |

- Forma de acreditación de los medios a adscribir:

| | |
|-------------------------------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | El licitador deberá presentar los certificados indicados en el apartado de Adscripción |
|-------------------------------------|--|

| | |
|-------------------------------------|--|
| | de Medios del epígrafe 5 “Condiciones de participación” del presente pliego. |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Relación y perfil o <i>Curriculum Vitae</i> del personal, integradas o no en la empresa, que participará en el contrato. Se aportará el CV ciego del personal o equipo humano (es decir, sin referencia a datos de carácter personal) disponible para el cumplimiento del mismo en el que se recoja la formación y años de experiencia que guarden relación con las funciones a desempeñar por el personal o equipo humano bajo el contrato. En el CV deberá de aparecer los elementos que se requieren en adscripción de medios personales. |

Anexo V.- Modelo de aval.

LA ENTIDAD

AVALA

Solidariamente a la empresacon 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 deEuros (..... €), 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 de evaluación automática

| Criterio de adjudicación 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------|---|-------------|-----------|--------|----------|--------|-----------|--------|-----------|--------|-----------|-------|-----------|-------------|---------|-------------|----------|------------------|----------|------------------|----------|------------------|-----------|
| Descripción | Oferta técnica | Ponderación | 30 puntos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Formula de valoración | <p>Técnicamente las ofertas presentadas podrán sumar hasta 30 puntos:</p> <p>Reducción en tiempos de transición del periodo de migración:</p> <table border="1"> <tr> <td>5 días</td> <td>2 puntos</td> </tr> <tr> <td>4 días</td> <td>10 puntos</td> </tr> <tr> <td>3 días</td> <td>14 puntos</td> </tr> <tr> <td>2 días</td> <td>16 puntos</td> </tr> <tr> <td>1 día</td> <td>20 puntos</td> </tr> </table> <p>Caudales:</p> <table border="1"> <tr> <td>200Mbps VPN</td> <td>2 punto</td> </tr> <tr> <td>300Mbps VPN</td> <td>4 puntos</td> </tr> <tr> <td>100Mbps VPN MPLS</td> <td>6 puntos</td> </tr> <tr> <td>200Mbps VPN MPLS</td> <td>8 puntos</td> </tr> <tr> <td>300Mbps VPN MPLS</td> <td>10 puntos</td> </tr> </table> | | | 5 días | 2 puntos | 4 días | 10 puntos | 3 días | 14 puntos | 2 días | 16 puntos | 1 día | 20 puntos | 200Mbps VPN | 2 punto | 300Mbps VPN | 4 puntos | 100Mbps VPN MPLS | 6 puntos | 200Mbps VPN MPLS | 8 puntos | 300Mbps VPN MPLS | 10 puntos |
| 5 días | 2 puntos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 días | 10 puntos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 días | 14 puntos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 días | 16 puntos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 día | 20 puntos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 200Mbps VPN | 2 punto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 300Mbps VPN | 4 puntos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 100Mbps VPN MPLS | 6 puntos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 200Mbps VPN MPLS | 8 puntos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 300Mbps VPN MPLS | 10 puntos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| Criterio de adjudicación 2 | | | |
|----------------------------|--|-------------|-----------|
| Descripción | Oferta económica | Ponderación | 70 puntos |
| Formula de valoración | <p>$PE = PEm (1 - ((Pon - Pse)/PL))$</p> <p>Donde: PE = Puntuación oferta "n" PEm = Ponderación asignada al criterio económica Pon = Presupuesto oferta "n" Pse = Presupuesto oferta más económica PL: Presupuesto de Licitación</p> | | |

Anexo IX.- Modelo de proposición económica.

- Don/Doña:
- Con domicilio en:
- Calle/Plaza, nº:
- Teléfono:
- NIF ó 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: MT260403” Contratación del servicio de mantenimiento y soporte integral del servicio de hosting implantado en Nexea Gestión Documental S.A., S.M.E. (en adelante, Nexea), y al que la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., S.M.E. (en adelante, Correos), como consecuencia del proceso de absorción acontecido, se ve en la necesidad de dar continuidad.”, 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:

Precio Base (en cifras)€ (sin IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente)
Precio Base (en letras)
..... Euros (sin IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente)
Tipo Impositivo, IVA (o impuesto indirecto equivalente): %
Precio total (en cifras)/€ (con IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente)
Precio total (en letras):
..... Euros (con IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente)

| Servicio | Precio base (Sin IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente incluido) | IVA (o impuesto indirecto que corresponda) | Precio total (Con IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente incluido) |
|---------------------------|--|--|---|
| Servicio de Hosting-1 año | € | € | € |
| TOTAL | € | € | € |

Los precios estarán expresados en Euros y deberán reflejarse con un máximo de 2 decimales, sin mediar redondeo, debiendo truncarse al segundo decimal. En caso de que las ofertas se presenten con más de dos decimales, ello supondrá la exclusión automática del licitador que incurra en esta actuación. El precio base (sin IVA o cualquier otro impuesto indirecto no incluido) no podrá superar el importe máximo de la base imponible del presupuesto base de licitación indicado en el Anexo II- **Descripción y limitaciones a la licitación por lotes**, y en caso de superarse supondrá la exclusión de la oferta.

Lugar, fecha, sello del licitador y firma autorizada.

Anexo X.- 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 checked="" type="checkbox"/> penalidades diarias en la proporción de 1 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato, IVA excluido <input 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 checked="" type="checkbox"/> penalidades diarias en la proporción de 1 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato, IVA excluido. <input 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. |
| 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. |
| Tiempo respuesta/ Tiempo resolución incidencia | Incumplimiento de cualquiera de los ANS. | Máximo del 5 por ciento del precio de los servicios correspondiente al Trimestre Natural en el que se produce cada Incumplimiento. |

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 checked="" 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 type="checkbox"/> Otras penalidades por incumplimiento de plazo |
| 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 XI .- Evaluación de Proveedores.

| Parámetro que Evaluar | Indicador | Valor objetivo | Nivel de cumplimiento |
|---------------------------|--|--|-----------------------|
| Plazo | Plazos totales o parciales exigidos en pliego al adjudicatario | Indicados según los términos contractuales en el pliego (3% y el 5% según tipo de incumplimiento) | |
| Penalizaciones | Incumplimientos que resultan en sanciones económicas u otras medidas | Evitar incumplimientos contractuales para mantener el rendimiento. Ver apartado de Penalizaciones. | |
| ANS | Plazo máximo de respuestas | Garantizar grado de cumplimiento del 95%. Ver apartado ANS. | |
| Encuestas de satisfacción | Opiniones de usuarios sobre la calidad del servicio | Alcanzar altos niveles de satisfacción de los usuarios según consultas anuales. | |
| Auditorías que realizar | Evaluación sistemática de operaciones y procesos | Realizar auditorías anuales para garantizar la conformidad y eficiencia | |

Anexo XII.- Modificaciones previstas del contrato.

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

El objeto de la modificación es poder atender una posible ampliación de capacidad, refuerzo de soporte o integración de nuevas plataformas, en las mismas condiciones técnicas, económicas y restantes previsiones contractuales.

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

Estas modificaciones podrán afectar a los servicios de mantenimiento y soporte detallados en el Anexo I. Características Técnicas Específicas del Contrato.

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.- 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, n.º

Telf. contacto n.º

Correo electrónico

En caso de actuar en representación

Como apoderado de

CIF

Con domicilio en

Calle/Plaza, n.º

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 XIV.- Compromiso de adscripción de personal al contrato. Declaración Responsable.

Don/Doña.....

NIF.....

Con domicilio en.....

Calle/Plaza, n.º.....

Telf. contacto n.º.....

Correo electrónico.....

En caso de actuar en representación

Como apoderado de.....

CIF.....

Con domicilio en.....

Calle/Plaza, n.º.....

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:
 -
 -

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

Anexo XV.- Requisitos de Seguridad

Normativa y Conformidad

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

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

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

Control de Acceso y SSO

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

Los usuarios administradores no federados deben tener habilitado el inicio de sesión con autenticación multifactor (MFA) para garantizar una capa adicional de seguridad. Además, sus cuentas deben cumplir con una política de contraseñas robusta, que incluya una longitud mínima, uso de caracteres complejos (mayúsculas, minúsculas, números y símbolos), y la obligación de cambiar la contraseña de forma periódica o ante cualquier indicio de compromiso. Cada administrador debe poder actualizar su contraseña de manera segura y autónoma. Para reducir riesgos, el número de usuarios administradores no federados debe ser limitado a un máximo de tres (3) cuentas activas.

En todo momento estas integraciones deben ser tuteladas y asistidas por personal de Correos, que cuenta con experiencia en este tipo de integraciones con otras aplicaciones contratadas en similar modalidad.

El coste de dicha integración debe ser asumido por el proveedor de la aplicación.

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

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.

Respaldo y recuperación

El prestatario del servicio será responsable de 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, 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.

Comunicaciones

Se deben definir protocolos ligeros, que no sobrecarguen las líneas de comunicaciones, que intercambien solo y exclusivamente la información necesaria para el fin que es recabada, que posean mecanismos de cifrado de la información en tránsito, y que sean fácilmente procesables en un entorno de tiempo real como el que nos ocupa.

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.

El adjudicatario debe facilitar a Correos un diagrama de componentes (físicos y lógicos) de comunicaciones y seguridad, en el cual se ubiquen todos los elementos de la aplicación en sus distintas capas y los flujos de información necesarios para la comunicación entre componentes la misma.

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.

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

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

No están permitidas las conexiones directas entrantes a la red de CORREOS ni el uso de VPNs convencionales. Tampoco se permite el establecimiento de VPNs salientes desde el entorno de

Correos hacia redes externas. En caso de necesidad, únicamente se permitirá el uso de VPNs dedicadas previamente autorizadas. Adicionalmente, deberá informarse con antelación del rango de direcciones IP externas requeridas para el acceso, no pudiendo superar un máximo de 20 IPs. Todos los accesos desde el exterior deberán realizarse a través de una zona desmilitarizada (DMZ).

Los canales por los que se podrá 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 propio adjudicatario.

El acceso remoto de Correos proveerá de un Terminal de trabajo en remoto, desde el cual se realizarán los trabajos objeto del contrato y se accederá a los recursos internos de Correos que sean necesarios. En ningún caso se permitirá la conexión de estaciones de trabajo del proveedor con los Sistemas de Información de Correos.

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

Integridad y confidencialidad

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

Para datos en tránsito se debe utilizar la capa TLS, en su versión 1.3 o superior, para asegurar la integridad y confidencialidad de los datos transmitidos, siendo obligatorio su uso para todas las operaciones de administración y aquellas otras, que lo requiera el nivel de confidencialidad de la información transmitida.

Para datos almacenados de carácter confidencial o secreto, así como para las contraseñas y claves de cifrado nunca se deben almacenar en claro, debiendo aplicar mecanismos de cifrado robustos (AES 256, XML Encryption), y de integridad (RSA, SHA-2, XML Signature).

Se debe detallar a qué recursos va a requerir permisos de acceso la aplicación, teniendo en cuenta siempre políticas de mínimo privilegio, es decir, solo se debe poder acceder a los recursos que sean estrictamente necesarios, justificándolos de manera pertinente.

Tratamiento de datos

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

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

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

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.

Desarrollo seguro

En el caso de nuevos desarrollos para la prestación del servicio, el adjudicatario debe poder evidenciar el uso de estándares y recomendaciones de seguridad, 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, y cumpliendo así con las buenas prácticas vigentes en Correos.

El acceso a aplicativos desde fuera de la red de Correos debe incluir un sistema de detección y limitación de ataques de descubrimiento de credenciales mediante técnicas de probada eficacia como por ejemplo captcha y/o retrasos en las transacciones después de un login fallido.

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 las mismas y los costes asociados.

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.

Sistemas operativos y software base

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 del mismo.

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

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

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

Respuesta ante incidentes

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

El proveedor deberá proporcionar un interlocutor y un canal de comunicación específico para la gestión de incidentes de seguridad con el área de ciberseguridad de Correos.

Auditabilidad

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

Correos podrá auditar, 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.

Además, Correos podrá exigir al proveedor del servicio afectado la aportación de ciertas evidencias de cumplimiento o, en su defecto, la realización de 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 de que en alguno de estos supuestos se detecte una no conformidad y no se haya visto resuelta, el proveedor deberá realizar una auditoría, a su costa, y proporcionar un informe de auditoría (test de penetración o hacking ético) realizado por un tercero en el último año, junto con el compromiso, en su caso, de solucionar las vulnerabilidades encontradas antes del arranque del servicio.

El proveedor deberá realizar a su costa y proporcionar un informe de auditoría (test de penetración o hacking ético) realizados por un tercero en el último año, junto con el

compromiso, en su caso, de solucionar las vulnerabilidades encontradas antes del arranque del servicio.

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.

Compromiso de aceptación de políticas de acceso y uso de infraestructuras 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, el área de seguridad 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), son personales y la gestión es exclusiva de su titular, estando prohibido su comunicación a terceros y siendo responsable de las acciones que se realice con ellas.

Ubicación de los datos

En el caso de tratarse de un SaaS, se tiene que explicar en un apartado específico en qué país van a residir los datos. En caso de que el SaaS se preste desde algún proveedor de Cloud, se deberá indicar cuál es ese proveedor. Así mismo, el proveedor tiene totalmente prohibida la cesión total o parcial a terceros de los datos de Correos.

GDPR. La aplicación o Servicio contratados tendrán que cumplir con la nueva normativa Europea de protección de datos (GDPR).