

Contrato de Servicios (Expediente núm. AI250306)  <i>Contrato sometido a las <a href="#">Instrucciones internas de contratación del grupo Correos</a></i>			
<input checked="" type="checkbox"/> Procedimiento general		<input type="checkbox"/> Procedimiento especial	
<input checked="" type="checkbox"/> Ordinario	<input type="checkbox"/> Simplificado	<input type="checkbox"/> Con invitación a un único licitador	<input type="checkbox"/> Con invitación a varios licitadores

#### PLIEGO DE CONDICIONES ADMINISTRATIVAS Y TÉCNICAS PARTICULARES

<b>1.</b>	Entidad contratante.....	4
<b>2.</b>	Objeto del contrato. ....	4
<b>3.</b>	Duración del contrato.....	5
<b>4.</b>	Aspectos económicos. ....	6
<b>5.</b>	Condiciones de participación. ....	6
<b>6.</b>	Licitación del contrato. ....	10
6.1.	Comunicaciones y notificaciones electrónicas.....	10
6.2.	Resolución de consultas relacionadas con la licitación. ....	10
6.3.	Envío de ofertas por medios electrónicos.....	10
6.4.	Documentación confidencial. ....	10
6.5.	Adjudicación de los contratos ..... 11	11
6.5.1.	Procedimiento General.....	11
6.5.1.1.	Procedimiento General Ordinario sin negociación: .....	11
6.6.	Contenido de las ofertas.....	13
6.6.1.	Sobre 1: documentación administrativa.....	13
6.6.2.	Sobre 2: Oferta técnica y criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor. ....	13
6.6.3.	Sobre 3: Criterios de adjudicación de evaluación automática o con arreglo a fórmulas matemáticas y/o proposición económica .....	14
<b>7</b>	Adjudicación y perfección del contrato. ....	14

7.1	Procedimiento de apertura de sobres y valoración de ofertas.....	14
7.2	Ofertas anormalmente bajas.....	15
7.3	Documentación a presentar por el propuesto como adjudicatario.....	15
7.4	Adjudicación del contrato.....	16
7.5	Perfección del contrato.....	16
7.6	Constitución de garantías .....	16
8	Ejecución del contrato. ....	18
8.1	Obligaciones del adjudicatario. ....	18
8.1.1	Obligaciones en materia fiscal, laboral y medioambiental. ....	18
8.1.2	Obligaciones relativas a la gestión de permisos, licencias y autorizaciones.....	18
8.1.3	Obligaciones del adjudicatario en materia de protección de datos .....	18
8.1.4	Aceptación y adhesión a las políticas de prevención de imputaciones delictivas. ....	19
8.1.5	Obligaciones esenciales del contrato.....	19
8.1.6	Condiciones especiales de ejecución. ....	20
8.1.7	Evaluación de proveedores. ....	21
8.1.8	Régimen de confidencialidad. ....	21
8.2	Modificaciones del contrato.....	21
8.3	Cesión y Subcontratación. ....	21
8.3.1	Cesión del contrato.....	21
8.3.2	Régimen de subcontratación.....	21
9	Cumplimiento del contrato. ....	22
9.1	Responsable del contrato. Representante del contratista.....	22
9.2	Régimen de penalidades.....	23
9.3	Abonos al contratista. Facturación. ....	23
9.4	Recepción y liquidación. ....	24
9.5	Plazo de garantía.....	25
10	Resolución del contrato.....	25
10.1	Causas de resolución.....	25
10.2	Procedimiento .....	25
11	Protección de Datos .....	26
11.1	Cláusula informativa de protección de datos personales recabados a través del Canal Ético.....	26

11.2 Información a representantes, trabajadores y personas de contacto.....	26
12 Régimen jurídico del contrato y reclamaciones contra este pliego.....	27
Anexo I.- Características técnicas específicas del contrato.....	28
Anexo II.- Descripción y limitaciones a la licitación por lotes.....	36
Anexo III.- Resumen de metodología seguida para el cálculo del presupuesto base de licitación y el valor estimado del contrato. ....	37
Anexo IV.- Forma de acreditación de la solvencia económica y financiera, y técnica o profesional. ....	39
Anexo V.- Modelo de aval. ....	41
Anexo VI. - Instrucciones y recomendaciones para la presentación electrónica de las ofertas. ....	42
Anexo VII.- Instrucciones para cumplimentar el DEUC. ....	43
Anexo VIII.- Criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor:45	
1. Criterio de adjudicación 1.- Servicios. ....	47
1.1. Compromiso de cumplimiento de objetivos. Definición del Plan de Proyecto	47
1.2. Modelo Gestión del servicio.....	47
1.3. Servicios de Implantación, mantenimiento y soporte. (infraestructura, migración, puesta en marcha con total operatividad, soporte y mantenimiento, capacitación equipos de Correos) .....	48
2. Criterio de adjudicación 2. - Flexibilidad y expertos del equipo.....	48
Anexo IX. Criterios de adjudicación de evaluación automática.....	50
Anexo X.- Modelo de proposición económica.....	54
Anexo XI.- Modificaciones previstas del contrato.....	56
Anexo XII – Evaluación de Proveedores.....	57
Anexo XIII.- Régimen de penalidades. ....	62
Anexo XIV.- 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. ....	64
Anexo XV.- Compromiso de adscripción de personal al contrato .....	66
Anexo XVI.- Requisitos formación.....	67
Anexo XVII.- Requisitos de Seguridad .....	71

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

### 1. Entidad contratante.

Entidad contratante	Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. S.M.E. (en adelante "Correos")
Órgano de contratación	Comité de Inversiones
Dirección/Subdirección gestora de la necesidad UGC	Dirección de Tecnología y Transformación Digital Subdirección de Ciberseguridad UGC28 – Dirección de Tecnología y Transformación Digital
Perfil de contratante	<a href="https://www.correos.com/perfil-contratante/">https://www.correos.com/perfil-contratante/</a>
Dirección de contacto	C/Conde de Peñalver,19 Bis. 28006, Madrid.
Responsable del contrato	<b>Responsable del Área de Inteligencia y Ciberdefensa</b> Dirección de Tecnología y Transformación Digital Subdirección de Ciberseguridad Área de Inteligencia y Ciberdefensa Datos de contacto: <a href="mailto:expdtes.ciberseguridad@correos.com">expdtes.ciberseguridad@correos.com</a>

### 2. Objeto del contrato.

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

Descripción	Contratación de una plataforma completa que permita la detección de Amenazas Persistentes y Avanzadas (APT – Advanced Persistent Threat), así como los servicios profesionales gestionados necesarios relativos a la migración de la plataforma actual, la implantación de la nueva plataforma, servicios de análisis y detección así como su mantenimiento, soporte e interconexión con otros sistemas en el ámbito de las infraestructuras tecnológicas de Correos de la S.E. Correos y Telégrafos S.A, SME, (en adelante "Correos") y con la herramienta central del CCN-Cert (Centro Criptológico Nacional - Computer Emergency Response Team).
Código CPV	48820000-2 – Servidores (appliance para la plataforma) 48730000-4 – Paquetes de software de seguridad. (Software plataforma) 72600000-6 – Servicios de apoyo informático y de consultoría (servicios de soporte, mantenimiento, formación y conectividad con sistemas como el CCN-Cert) 73200000-4 – Servicios de consultoría en investigación y desarrollo (incluye el análisis, diseño de soluciones o desarrollo de metodologías específicas para la detección de APTs) 79400000-8 – Servicios de consultoría empresarial y de gestión (asesoramiento estratégico sobre ciberseguridad y gestión de amenazas)
Lotes	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI (Ver <a href="#">Anexo II</a> )

	<p>Justificación de la no división en Lotes:</p> <p>El presente procedimiento de licitación, no se divide en lotes. La no división en lotes se justifica, según se indica en el artículo 99.3 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, en. <b><u>“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”</u></b>.</p> <p>En este caso, se cumple la justificación del citado supuesto dado que la naturaleza integral y altamente especializada de estas prestaciones exige una coordinación técnica unificada, ya que cualquier fragmentación en lotes implicaría la posible intervención de distintos adjudicatarios, lo que, de producirse, generaría riesgos significativos en la interoperabilidad, compatibilidad y continuidad del servicio. Esta situación podría derivar en incidentes, incompatibilidades y problemas de gestión que afectarían directamente a la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los sistemas de información críticos para el negocio de la empresa, comprometiendo la reputación corporativa y la confianza de los clientes</p> <p>Asimismo, la complejidad técnica del proyecto, que abarca tanto la implantación como la operación y el soporte de la plataforma, requiere una visión global y homogénea para garantizar la correcta ejecución y el cumplimiento de los estándares de seguridad establecidos por el CCN-CERT. La división en lotes dificultaría la gestión, control y seguimiento de las actividades, incrementando el riesgo de fallos en la protección frente a amenazas avanzadas, lo que no es asumible en un servicio esencial para la reducción del riesgo ante incidentes de seguridad</p>
<p>¿Se admite oferta integradora (lotes)?</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI (Ver condiciones)</p>

### 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	36	<input type="checkbox"/> días <input checked="" type="checkbox"/> meses <input type="checkbox"/> años	<input type="checkbox"/> día siguiente a la firma de aceptación de la Resolución de adjudicación <input type="checkbox"/> día siguiente a la comunicación de inicio del contrato por la entidad contratante <input checked="" type="checkbox"/> a partir del día que se indique en el documento de aceptación de la Resolución de adjudicación

Prorrogable	<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI	Nº de prórrogas:  Duración máxima de cada prórroga (en meses):	1  12 meses
En caso de acordarse, la prórroga será obligatoria para el contratista, siempre y cuando se le notifique al menos con dos meses de antelación al vencimiento del plazo de duración del contrato, sin perjuicio de las modificaciones que se puedan introducir de conformidad con lo establecido en los artículos 203 y 207 de la LCSP. Se condiciona la prórroga del contrato a que sus características permanezcan inalterables.			

#### 4. Aspectos económicos.

Las cuantías del contrato serán las expresadas a continuación:

Valor estimado del contrato	265.680,00 €		Doscientos sesenta y cinco mil seiscientos ochenta euros, conforme al método de cálculo especificado en <a href="#">Anexo III</a>		
Presupuesto base de licitación	199.260,00 €	IVA/impuesto equivalente	41.844,60 €		
Anualidades (IVA, o impuesto indirecto equivalente, incluido)	2026	2027	2028	2029	Total
	66.973,50 €	80.368,20 €	80.368,20 €	13.394,70€	241.104,60 €

#### 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	Debido a que la empresa adjudicataria de este contrato proveerá a el proveedor de aplicaciones, Sistemas de información y/o herramientas a Correos, el licitador deberá prestar los servicios conforme a lo establecido en el Real Decreto 311/2022, de 3 de	

	<p>mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (en adelante ENS), y aportar certificación acreditativa para la categoría Media o Alta.</p> <p>La criticidad de este expediente implica que el licitador, así como otros servicios de terceros que se incluyan en la oferta, se tienen que prestar y acreditar, para la categoría:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> BÁSICA</li><li><input checked="" type="checkbox"/> MEDIA</li><li><input checked="" type="checkbox"/> ALTA</li></ul> <p>Para la acreditación, la empresa que resulte adjudicataria presentará copia del Certificado de Conformidad, o en su caso, Declaración de Conformidad con el ENS, en la categoría indicada (sólo para sistemas de categoría básica) y con el alcance que abarque/n al menos el/los sistemas/s de información que soporte/n los servicios prestados en relación a la implantación, integración, mantenimiento y soporte, interconexión y detección de amenazas con plataformas de detección de malware avanzado, como:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Implantación de sistemas de información que gestionen datos sensibles o críticos.</li><li>2. Configuración personalizada de plataformas de ciberseguridad.</li><li>3. Mantenimiento y soporte técnico de sistemas que afecten a la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información.</li><li>4. Interconexión con sistemas externos, como el CCN-Cert, que requiere trazabilidad y autenticación segura.</li><li>5. Servicios de análisis y detección de amenazas, que implican tratamiento de información clasificada o sensible.</li></ol> <p>Estas actividades deben cumplir con los principios del ENS: seguridad integral, gestión basada en riesgos, prevención, detección, respuesta, trazabilidad, autenticidad y conservación de datos</p> <p>Adicionalmente, como habilitación profesional, se requiere que el licitador pertenezca a la red de equipos de respuesta CSIRT.es, o en su defecto, a la Red Nacional de SOC, al objeto de acreditar la capacidad de la empresa licitadora respecto a que dispone de funcionalidades de servicios de ciberseguridad gestionados, reconocida de acuerdo a las directrices del Equipo de Respuesta a incidentes de seguridad informática (CSIRT) de referencia en materia de seguridad de las redes y sistemas de información, que de acuerdo con el Artículo 11 del Real Decreto 12/2018 es el Centro Criptológico Nacional. (CCN-Cert)</p>
--	---

	<p>Pertenencia del adjudicatario al FSIRT y TF-CSIRT o equivalente, para garantizar que el licitador cumple estándares internacionales en gestión de incidentes, análisis forense, coordinación y respuesta ante amenazas avanzadas, lo que garantiza la experiencia real en ciberseguridad avanzada, y en este caso concreto operar una plataforma crítica de malware avanzado.</p> <p>Sobre la forma de acreditar estos requisitos, ver <a href="#">Anexo IV</a></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 88.560,00 €</p> <p><input type="checkbox"/> Otros: ...</p> <p>Sobre la forma de acreditar estos requisitos, ver <a href="#">Anexo IV</a></p>			
		<p>LOTE 1</p>	<p>LOTE 2</p>	<p>LOTE 3</p>
	<p>Porcentaje/Cifra volumen anual negocio.</p>			
<p>Solvencia técnica o profesional</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Haber realizado más de 3 suministros y servicios asociados 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, correspondiente a 61.992,00 €.</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 a ..... €.</p>			
	<p><input type="checkbox"/> Disponibilidad de los siguientes perfiles relativos al personal: ...</p> <p><input type="checkbox"/> Cumplimiento de las medidas de aseguramiento de la calidad durante la ejecución del contrato que a continuación se relacionan: ...</p> <p><input type="checkbox"/> Acreditación del cumplimiento de las siguientes medidas de gestión medioambiental: ...</p> <p><input type="checkbox"/> Disponibilidad de la siguiente maquinaria, material y equipo técnico: ...</p> <p><input type="checkbox"/> Otros: ...</p> <p>Sobre la forma de acreditar estos requisitos, ver <a href="#">Anexo IV</a>.</p>			

<p>Adscripción de medios</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Sí. Medios a adscribir. Diez profesionales con preparación relacionada con plataformas de ciberseguridad en concreto para la detección de malware avanzado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analistas de Ciberseguridad con experiencia <math>\geq</math> 5 años</li> <li>• Ingenieros en TIC con experiencia ciberseguridad <math>\geq</math> 5 años</li> </ul> <p>Con formación en (o equivalentes):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración de Sistemas Informáticos en Red (ASIR)</li> <li>• Ingeniería Informática</li> <li>• Grado en Ciberseguridad</li> <li>• Pentesting y análisis forense</li> <li>• Herramientas SIEM (Security Information and Event Management)</li> <li>• Conocer y aplicar medidas de seguridad del ENS: trazabilidad, autenticación, protección de datos, gestión de riesgos, etc.</li> <li>• Conocimiento de las guías CCN-STIC, especialmente las relacionadas con detección de amenazas, interconexión segura con CCN-Cert. Gestión de incidentes y respuesta</li> </ul> <p>Y un profesional experto en los servicios requeridos de despliegue e implantación, configuración, administración, operación y mantenimiento y soporte de plataforma para la protección y monitorización de ciberseguridad de sistemas de información, así como un equipo de dos formadores cualificados en la plataforma propuesta con experiencia de al menos dos años en la plataforma de malware avanzado.</p> <p>Este compromiso de adscripción quedará integrado en el contrato, atribuyéndosele el carácter de obligación esencial a todos los efectos, siendo parte integrante del contrato que de la adjudicación se derive.</p> <p>Este compromiso de adscripción se presentará conforme al modelo del <a href="#">Anexo XV</a> (Compromiso de adscripción de medios personales y materiales al contrato) y quedará integrado en el contrato, atribuyéndosele el carácter de obligación esencial a todos los efectos, siendo parte integrante del contrato que de la adjudicación se derive</p> <p>Sobre la forma de acreditar estos requisitos, ver <a href="#">Anexo IV</a>.</p> <p><input type="checkbox"/> No. No aplica.</p>
------------------------------	---

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

En dicha inscripción en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado deben constar todos los datos relativos a su capacidad, solvencia económica- financiera y técnica o profesional, representación y habilitaciones exigidos en este pliego, haciendo constar, además, que no se hallan incurso en prohibición para contratar,

comprometiéndose a poner a disposición del Órgano de Contratación, en cualquier momento, cuando así fuese requerido, la documentación justificativa de las indicadas circunstancias.

## **6. Licitación del contrato.**

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

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

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

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

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

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

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

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

### **6.4. Documentación confidencial.**

Los licitadores, al tiempo de presentar su oferta, indicarán expresamente qué documentos (o parte de los mismos) o datos, de los incluidos en las ofertas, tienen la consideración de «confidenciales», sin que resulten admisibles las declaraciones genéricas de confidencialidad de todos los documentos o datos de la oferta. La condición de confidencial deberá reflejarse claramente (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 Ordinario sin negociación:

- Único Criterio de Adjudicación: MEJOR RELACIÓN COSTE-EFICACIA.
- Pluralidad de Criterios de Adjudicación: MEJOR RELACIÓN CALIDAD-PRECIO.

La elección del presente procedimiento obedece a las siguientes razones:

- ✓ El Procedimiento General es uno de los procedimientos ordinarios de adjudicación de los contratos de las entidades que forman parte del Grupo Correos.
- ✓ La intención es dar a todos los licitadores un tratamiento igualitario, ajustado a los principios de libertad de acceso a las licitaciones, publicidad y transparencia de los procedimientos, y no discriminación (artículo. 1 de la LCSP).

Por tanto, se elige este procedimiento por entender que es el más adecuado, ya que se pretende que cualquier empresario interesado que cumpla con los requisitos de estipulados en el Pliego de Condiciones Técnicas y Particulares pueda presentar su oferta, siendo por tanto el procedimiento que mejor se ajusta a los principios que rigen la contratación del sector público.

Se elige una pluralidad de criterios de adjudicación (la mejor relación calidad-precio), dada las características funcionales y la exigencia de los servicios y actividades que se requieren y no sólo el precio. La puntuación final estará compuesta por la suma de la puntuación asignada en los criterios sujetos a un juicio de valor y los criterios evaluables mediante fórmula o automáticamente.

La justificación para seleccionar un contrato basado en la "Mejor Relación Calidad-Precio" se centra en obtener el mayor valor posible para la inversión realizada. Existen varios aspectos clave que respaldan esta decisión:

- Optimización de Recursos: Elegir un contrato basado en la mejor relación calidad-precio asegura que los recursos se gasten de manera eficiente. No se trata solo de encontrar el precio más bajo, sino de obtener los mejores resultados o productos posibles por ese precio. Esto es especialmente importante en proyectos donde el presupuesto es limitado.
- Sostenibilidad a largo plazo: Los contratos que enfatizan la calidad, además del precio, tienden a ofrecer soluciones más duraderas y sostenibles. Esto puede reducir los costos a largo plazo, ya que se minimiza la necesidad de reparaciones, reemplazos o mejoras frecuentes.
- Cumplimiento de Estándares y Expectativas: Al priorizar la calidad, se asegura que el servicio o producto cumpla con los estándares y expectativas requeridos. Esto es crucial en áreas donde la calidad no es negociable, como en la salud, la seguridad o la tecnología avanzada.
- Reputación y relaciones a largo plazo: Trabajar con proveedores que ofrecen una buena relación calidad-precio puede mejorar la reputación de Correos, mostrando un compromiso con la calidad y la eficiencia. Además, fomenta relaciones a largo plazo con proveedores confiables, lo que puede ser beneficioso en futuras negociaciones o contratos.

- Reducción del Riesgo: Al elegir opciones que no comprometen la calidad, se reduce el riesgo de fallos, problemas legales o incumplimientos que podrían surgir de productos o servicios de baja calidad. Esto es esencial para la gestión de riesgos dentro de cualquier organización.
- Impacto en la Toma de Decisiones: Un enfoque en la relación calidad-precio promueve una cultura de toma de decisiones informada y consciente del valor dentro de Correos. Ayuda a evitar decisiones basadas puramente en el costo, que pueden resultar más caras a largo plazo.

En resumen, un contrato basado en la "Mejor Relación Calidad-Precio" no solo es una decisión financiera prudente, sino que también refleja un compromiso con la calidad, la sostenibilidad y la eficiencia. Es una estrategia integral que beneficia tanto a Correos como a los stakeholders a largo plazo.

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

Tipología	Criterio	Ponderación
Criterios sujetos a un juicio de valor ( <a href="#">Anexo VIII</a> )	Técnicos	20%
Criterios evaluables mediante fórmula o automáticamente ( <a href="#">Anexo IX</a> )	Técnico	31%
	Económico	49%

La puntuación del 51% técnico se establece en la medida en que existen CPV relativos a consultoría. En este sentido y según el artículo 145.4 LCSP el TACRC indica lo siguiente, *“En este sentido, este Tribunal se ha pronunciado sobre el particular en su Resolución 388/2019, de 14 de noviembre, con cita de las Resoluciones del TACRC 964/2017, de 19 de octubre, 544/2018, de 1 de junio y 625/2019, de 6 de junio, señalando que aun cuando en toda prestación de servicios intervienen en mayor o menor medida funciones humanas intelectivas, debe interpretarse que la Directiva 2014/24/UE, cuando usa expresiones como algunos servicios de consultoría, de arquitectura o de ingeniería o determinados contratos cuyo contenido implique el desempeño de funciones de carácter intelectual, se está refiriendo a aquellos contratos con prestaciones que impliquen una actividad en que predomina el elemento inmaterial no cuantificable asociado a los procesos mentales propiamente humanos, y, además, implique el uso de las más altas facultades intelectivas humanas; de forma destacada, aquellas que suponen innovación o un cierto grado de creatividad”*.

Estas prestaciones de carácter intelectual se derivan del expertise técnico especializado que se solicita para el diseño de la plataforma, análisis técnico, consultoría estratégica – actividades implícitas en el despliegue de la solución y en los servicios gestionados - y de la creación de una solución personalizada - que prevé la migración de la solución que se ha venido utilizando a la nueva plataforma, su integración con sistemas de Correos y la conexión con un sistema crítico como el CCN-Cert.

## 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) 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).
- c) Compromiso de adscripción de medios, según lo indicado en el Apartado 5. (Conforme al modelo del [Anexo XV](#))
- 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: Oferta técnica y criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor.

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

La documentación que 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 Nº 2", en archivo ejecutable con formato \*.pdf.

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

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

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

La proposición económica se ajustará al modelo que se incluye como [Anexo X](#).

La documentación que incluya los valores de los criterios de adjudicación cuya evaluación puede realizarse de manera automática deberá presentarse en archivos electrónicos separados, unos para la proposición técnica y otro para la proposición económica, en una o varias carpetas, comprimidas si no es posible por tamaño, con el nombre "SOBRE N° 3", en archivo ejecutable con formatos \*.pdf.

Todos los importes deben reflejarse con dos decimales y sin incluir ningún impuesto y la suma de éstos dará como resultado el importe final ofertado, debiendo coincidir exactamente los decimales. En caso de reflejar más de dos decimales se truncarán al segundo decimal.

El total de la oferta, sin impuestos indirectos incluidos, no podrá superar el importe de la base imponible del presupuesto base de licitación establecido en el Anexo II y el Anexo III del presente pliego. La superación de este importe supondrá la exclusión de la licitación.

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.

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.

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

Una vez valoradas las ofertas las ofertas conforme a los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas, 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. por los medios que se especifiquen en el <a href="#">Anexo IV</a> .
<input checked="" type="checkbox"/>	Documentos que acrediten su solvencia económica, financiera y técnica o profesional por los medios que se especifiquen en el <a href="#">Anexo IV</a> . 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 por los medios que se especifiquen en el <a href="#">Anexo IV</a>

<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.**

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

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

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

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

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

## 8 Ejecución del contrato.

### 8.1 Obligaciones del adjudicatario.

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

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

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

Para la ejecución de este contrato:

NO procede subrogación de trabajadores

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: l) 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 de este 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 Obligaciones esenciales del contrato.

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

<input checked="" type="checkbox"/>	Mantenimiento de adscripción de medios personales o materiales
<input 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:  <a href="https://cswetwebcorsta01.blob.core.windows.net/uploads/2022/01/CORREOS-Codigo-General-de-Conducta.pdf">https://cswetwebcorsta01.blob.core.windows.net/uploads/2022/01/CORREOS-Codigo-General-de-Conducta.pdf</a>
<input type="checkbox"/>	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
Mantenimiento de adscripción de	Evaluación semestral.	Mediante aportación de la certificación de la Tesorería General de la Seguridad Social en el que se

medios personales		pueda comprobar la categoría y años trabajados en la misma del personal que justifique la acreditación de adscripción del personal, revisada y aceptada por la persona responsable del proyecto en Correos.
-------------------	--	---

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

### 8.1.6 Condiciones especiales de ejecución.

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

<input checked="" type="checkbox"/>	Cumplimiento del régimen y plazos de pagos a los subcontratistas o suministradores establecido en la normativa sobre lucha contra la morosidad en operaciones comerciales
<input type="checkbox"/>	El cumplimiento de las políticas de prevención de imputaciones delictivas y los códigos de conducta establecidos por el contratista, que en todo caso resultarán similares a los recogidos en el documento “programa de prevención de riesgos penales” accesible a través de la web: <a href="https://cswetwebcorsta01.blob.core.windows.net/uploads/2022/01/CORREOS-Codigo-General-de-Conducta.pdf">https://cswetwebcorsta01.blob.core.windows.net/uploads/2022/01/CORREOS-Codigo-General-de-Conducta.pdf</a>
<input type="checkbox"/>	La suscripción de un seguro de responsabilidad civil por los daños que pueda causar el contratista, su personal, subcontratistas o proveedores, por un importe mínimo de .....euros.
<input 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 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
Cumplimiento del régimen y plazos de pagos	ANUALMENTE. Durante el periodo de ejecución del contrato	Acreditación del cumplimiento de pagos con la presentación de facturas o declaraciones pertinentes
Emplear en la ejecución del contrato un porcentaje de trabajadores fijos igual o superior al 20 por 100.	ANUALMENTE. Durante el periodo de ejecución del contrato.	Acreditación del cumplimiento del porcentaje indicado a través de certificación de la Tesorería General de la Seguridad Social.

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.

#### **8.1.7 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 XII](#).

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

### **8.3 Cesión y Subcontratación.**

#### **8.3.1 Cesión del contrato**

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 parcial de la prestación bajo las siguientes condiciones:

- Los licitadores deberán indicar en la oferta la parte del contrato que tengan previsto subcontratar, señalando su importe, y el nombre o el perfil empresarial de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización.
- El adjudicatario comunicará su intención de celebrar subcontratos, señalando la parte de la prestación que se pretende subcontratar y la identidad, datos de contacto y representante o representantes legales del subcontratista, y justificando suficientemente la aptitud de este para ejecutarla por referencia a los elementos técnicos y humanos de que dispone y a su experiencia, y acreditando que el mismo no se encuentra incurso en causa de prohibición de contratar. Cualquier cambio respecto de los subcontratos que se produzca durante la ejecución del contrato deberá ser comunicado también a la entidad contratante.

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

<input checked="" type="checkbox"/>	Instalación y puesta en marcha con total operatividad la plataforma de detección de Malware Avanzado dentro del CPD (centro de procesamiento de datos) de Correos. Todas las actividades relativas a la implantación se considerarán absolutamente confidenciales y la empresa adjudicataria aportará un compromiso de confidencialidad para evitar que terceros conozcan la configuración de una herramienta que analizará tráfico crítico de red que además está vinculado al CCN-Cert.
<input checked="" type="checkbox"/>	Configuración de la plataforma de malware avanzado (red, aplicación, acceso). Justificación: Evitar riesgos asociados al conocimiento de la configuración y acceso de una herramienta que analizará tráfico crítico de red que además está vinculado al CCN-Cert.
<input checked="" type="checkbox"/>	Configuración de la plataforma para comunicación con la Central del CCN-Cert. Justificación: Garantizar que el adjudicatario y prestador del servicio sea el único que provisione la interconexión con el CCN-Cert para comunicación con la central y sus fuentes de inteligencia y detección.
<input checked="" type="checkbox"/>	Servicios gestionados de operación y seguridad analítica. Justificación: Evitar riesgos y garantizar que el servicio de operación y seguridad analítica se proporciona con personal de medios personales y técnicos adscritos al adjudicatario, que es quien debe disponer de certificaciones del CCN-Cert para llevar a cabo estas labores.

## 9 Cumplimiento del contrato.

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

El órgano de contratación ha designado en el apartado 1 1. “Entidad contratante”, a la persona responsable del contrato del contrato con facultades de supervisión y capacidad para dictar instrucciones sobre la ejecución del contrato y para aprobar la recepción del contrato. El responsable del contrato podrá apoyarse en otras unidades para realizar el seguimiento de la ejecución del servicio.

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

en la fase de ejecución y período de garantía.

### **9.2 Régimen de penalidades.**

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

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

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

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

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

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

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

### **9.3 Abonos al contratista. Facturación.**

El pago del servicio, al tratarse de suscripciones, se efectuará al comienzo de la contratación 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	AI250305	
Lote		
Grupo Gestor		Facturae/Parties/BuyerParty/AdministrativeCentres/AdministrativeCentre/CentreCode
Descripción de la operación		Facturae/Invoices/Invoice/AdditionalData/InvoiceAdditionalInformation
Fecha de la operación		Facturae/Invoices/Invoice/InvoiceIssuedata/OperationDate
Grupo Gestor		Facturae/Parties/BuyerParty/AdministrativeCentres/AdministrativeCentre/CentreCode (RoleTypeCode 02)
Nº línea del pedido		Facturae/Invoices/Invoice/Items/InvoiceLine/SequenceNumber
Referencia legal		Facturae/Invoices/Invoice/Items/InvoiceLine/AdditionalLineItemInformation

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

#### 9.4 Recepción y liquidación.

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

La recepción, total o parcial, se consignará en un documento en el que se detallarán las condiciones de recepción. Si los trabajos efectuados no se adecuan a la prestación contratada, como consecuencia de vicios o defectos imputables al contratista, el responsable del contrato podrá optar por exigir el cumplimiento íntegro de lo contratado o

por rechazar la misma quedando liberada la entidad contratante de la obligación de pago o teniendo derecho, en su caso, a la recuperación del precio satisfecho.

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

#### 9.5 Plazo de garantía.

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

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

### 10 Resolución del contrato.

#### 10.1 Causas de resolución.

Serán causa de resolución del contrato:

<input checked="" type="checkbox"/>	Las previstas en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
<input checked="" type="checkbox"/>	El incumplimiento de obligaciones calificadas expresamente como «esenciales» en este Pliego, de acuerdo con lo establecido en el Apartado 8.1.5.
<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:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En lo que respecta al tratamiento de datos personales que pudiera derivar de la prestación del servicio, los licitadores y la entidad contratante acuerdan someterse de manera expresa a la normativa vigente en materia de protección de datos en España y, en particular, al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE

(Reglamento general de protección de datos o “RGPD”) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (“LOPDGDD”).

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

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

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

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

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

El presente pliego podrá ser objeto de recurso de alzada en el plazo de un mes a contar desde su publicación, 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 16 de febrero de 2026

EL SUBDIRECTOR DE  
CIBERSEGURIDAD DE CORREOS

VºBº:  
LA DIRECTORA DE TECNOLOGÍA Y  
TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Fdo. Jesús Mayor Sendra

Fdo.. Cristina Tarrero Martos

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

El objeto del contrato es la contratación de una plataforma completa que permita la detección de Amenazas Persistentes y Avanzadas (APT – Advanced Persistent Threat), así como los servicios profesionales gestionados necesarios relativos a la migración de la plataforma actual, la implantación de la nueva plataforma, servicios de análisis y detección así como su mantenimiento, soporte e interconexión con otros sistemas en el ámbito de las infraestructuras tecnológicas de Correos y con la herramienta Central del CCN-Cert (Centro Criptológico Nacional - Computer Emergency Response Team).

La plataforma que se contrata se debe focalizar en la adquisición, procesamiento y análisis de tráfico de red saliente (C&C y exfiltración) e interno de Correos, con el objetivo de identificar exfiltraciones o comunicaciones con sistemas C2 en protocolos como HTTP, DNS o SMTP (los más habituales para este tipo de comunicaciones) así como mecanismos habituales de mantenimiento de persistencia o robo de información en la red corporativa (psexec, rdp, named pipes). Para ello, deberá adquirir la información de estos tráficos tanto de forma pasiva (vía sniffing y disección del protocolo, por ejemplo, Passive Proxy) como mediante la recepción de registros (por ejemplo, proxy HTTP), y se procesará e insertará en base de datos. A partir de esta inserción, será posible comenzar el análisis, convirtiéndose la plataforma en una herramienta de apoyo a la toma de decisiones que permita a un analista de seguridad encontrar “la aguja en el pajar”: priorizar los elementos a analizar de entre todo el volumen de datos que se habrá adquirido.

Para lograr el objetivo de ayudar al analista de seguridad la plataforma trabajará en dos frentes: la detección de usos indebidos y la detección de anomalías, tanto estadísticas como basadas en conocimiento (este último ámbito especialmente importante, ya que deberá posibilitar el intercambio de información y la compartición de inteligencia relativa a malware avanzado). Así, analizará los datos relativos a tráfico adquiridos y almacenados en la plataforma, buscando patrones de comportamiento que, con mayor o menor probabilidad puedan denotar bien una exfiltración de información o, alternativamente, la comunicación con servidores C&C bien un movimiento lateral sospechoso.

### PRESTACIONES A REALIZAR

El alcance de esta contratación contempla lo siguiente:

- Despliegue de la solución y servicios gestionados. - El adjudicatario deberá proveer a Correos del hardware y software con las licencias y/o suscripciones o modalidades necesarias de los productos que conformen la plataforma de detección de amenazas malware avanzado, así como diseñar el modelo óptimo, proceder a su implantación y puesta en marcha con total operatividad, acorde con todos los requisitos reflejados en este documento, y proporcionar los servicios gestionados de operación y seguridad analítica de la plataforma de malware avanzado, y mantenimiento y soporte de toda la plataforma.

A continuación, se describe de manera ampliada el contenido del alcance definido:

Dotación de un nuevo Appliance (físico) para la detección y respuesta ante el malware avanzado que sustituya al actual y proceder a la migración necesaria, considerando que debe incluir interfaces suficientes para análisis de varios protocolos (HTTP, DNS, SMTP, SSH) y soportar tráficos de hasta 10 Gbps, incluyendo también una interfaz específica para la gestión del servidor y otra interfaz para proporcionar servicios de valor asociados, de manera que se garantice la seguridad en el filtrado de red para servicios de gestión/administración y otros.

Especificaciones mínimas del appliance físico:

- Rack: 2 U's
- CPU: 2 Cores (o superior).
- Memoria: 16 GB (o superior).
- Almacenamiento: 8 discos en RAID y 16 TB (o superior).
- Nº interfaces red: 6 o superior (1 para gestión, 1 para servicios y 4 para análisis de tráfico).
- Capacidad interfaces red: 10 Gbps o superior.

Se contrata el mantenimiento de la plataforma completa, tanto hardware como software, para proporcionar los siguientes servicios:

- Sustitución y migración de la plataforma antigua a la nueva, que se compondrá de un servidor/appliance (hardware) y el software que habilita la detección y actuación sobre el malware avanzado, incluyendo la implantación, toda la configuración, personalización y puesta en servicio, instalación, parametrización y la interconexión e integración con la plataforma central del CCN mediante VPN. Estas acciones requerirán visitas in-situ al CPD de Correos.
- Plan de trabajo asociado:
  - ✓ Preconfiguración del nuevo Appliance de la plataforma, previo al envío al CPD de Correos.
  - ✓ Soporte remoto al equipo interno de Correos durante las actividades de ubicación del nuevo equipo en un rack del CPD.
  - ✓ Soporte y visita in-situ para verificar la instalación del equipo, y realizar las tareas de migración asociadas que permitan la desinstalación y baja del antiguo equipo.
- Licenciamiento, mantenimiento e instalación de mejoras y nuevas versiones del producto, a nivel hardware y software, incluyendo un mínimo de dos actualizaciones anuales para la plataforma, así como los parches o correcciones que puedan ser necesarios para su óptimo funcionamiento y siempre con el conforme de Correos.

- Actualizaciones de la plataforma instalada, que siempre serán ejecutadas en horarios de mínimo impacto. Las intervenciones se realizarán en remoto, mediante conexiones que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información tratada.
- Configuraciones óptimas, puesta a punto de la herramienta y provisionamiento continuo de IOCs (Indicators of Compromise - indicadores de compromiso) para hacer efectivo y correcto el análisis y detección de amenazas avanzadas.
- Atención a las incidencias de funcionamiento del sistema y las consultas básicas de funcionamiento (con la cláusula de: atención exclusiva a administradores del sistema).
- Servicio de consultoría experta para cambios de arquitectura, funcionalidades adicionales, diseño de políticas de seguridad específicas y análisis de eventos de seguridad.
- Soporte telefónico a través del centro de soporte del adjudicatario, que se ofrecerá en horario 8x5 (9:00-14:00 y 16:00-19:00 de lunes a viernes) y va destinado a personal de Correos con perfil de administrador o parametrizador del sistema implantado.
- Actividades y tareas de servicio gestionado de operación y analítica de seguridad sobre la plataforma, que puedan ser en remoto.

### **PRODUCTOS FINALES**

Las tareas objeto del presente Pliego deberán realizarse en el marco de la metodología de Correos y en el marco de la normativa vigente, en especial, de los Esquemas Nacionales de Seguridad y de Interoperabilidad. El adjudicatario deberá entregar toda aquella documentación técnica y de gestión del proyecto contemplada en la citada metodología, la cual está basada en estándares de mercado, así como cualquier documentación adicional que, a juicio del director técnico del proyecto, sea necesaria para alcanzar los objetivos del proyecto en cada momento.

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

- Documentación técnica: documentación asociada al análisis, diseño, construcción e implantación del sistema de información. Dentro de esta categoría se encuentran los documentos de:
  - ✓ Catálogo de Requisitos Técnicos: requisitos técnicos del sistema y requisitos técnicos estándares de Correos.
  - ✓ Análisis funcional: requisitos funcionales y descripción de modelos del sistema.
  - ✓ Entorno tecnológico: requisitos técnicos, descripción de la arquitectura lógica y física, descripción de la seguridad y descripción de los requerimientos de capacidad de los distintos componentes y entornos del sistema.
  - ✓ Diseño técnico: diseño de las diferentes capas y componentes del sistema a construir, y de los aspectos de seguridad de los mismos.

- ✓ Diseño de Seguridad: diseño de los requisitos técnicos de Seguridad estándares de Correos.
  - ✓ Pruebas: estrategia, planificación, especificación e informes de las pruebas realizadas que cubran las pruebas unitarias, de integración, calidad de código, funcionales, seguridad, rendimiento, usabilidad y de aceptación.
  - ✓ Plan de Contingencia: procedimiento detallado de recuperación del servicio sobre instalaciones e infraestructuras TI alternativas.
  - ✓ Manual de Implantación: acciones, operaciones y procedimientos necesarios para implantar la aplicación en el entorno de producción. Incluirá el manual de implantación y los planes de comunicación, formación e implantación.
  - ✓ Manual de Explotación: acciones, operaciones y procedimientos necesarios para el pleno funcionamiento de la aplicación en cualquier tipo de circunstancias, incluyendo condiciones extraordinarias.
  - ✓ Manual de Usuario: presentación y descripción de las funcionalidades del sistema para su uso y administración.
  - ✓ Documentación de Seguridad: se deberá detallar el proceso de solicitud, autorización, creación, modificación y eliminación de usuarios y cualquier otro tipo de acceso. Se describirán los procedimientos de seguridad para la utilización y resguardo de claves maestras del software aplicativo, de base de datos y de sistema. Se deberá describir las herramientas, procesos, procedimientos, esquema de red y otras acciones que se realicen para garantizar la seguridad. Si se utilizan redes abiertas, del tipo de internet, se describirán las pruebas y frecuencias de realización de test de seguridad.
  - ✓ Documentación de Contingencia: deberá detallar los mecanismos, procesos, procedimientos y acciones que realiza el proveedor tanto para garantizar la continuidad del servicio como en caso de una contingencia.
  - ✓ Deberá detallarse el procedimiento de comunicación a Correos de estas actividades. También se deberá indicar claramente si existen actividades que deban ser realizadas por personal de Correos, los perfiles requeridos, el alcance y tiempos de estas actividades.
- Documentación de gestión: documentación de gestión del proyecto, cabe destacar los siguientes documentos:
- ✓ Plan de proyecto: documento que debe recoger aspectos fundamentales de la organización y gestión del proyecto, entre los que deben incluirse: la descripción del proyecto (objetivos, enfoque, alcance, duración, hitos, matriz de responsabilidades, modelo de atención de incidencias y problemas), la organización y estructura del mismo, su planificación y la relación de entregables.

- ✓ Informes de seguimiento con la periodicidad que se fije por Correos al inicio del proyecto.
  - ✓ Informe de cierre: balance final del proyecto con la situación al cierre, resultados obtenidos, experiencias aprendidas y propuestas de nuevas iniciativas.
  - ✓ Actas de reunión que recogerán los temas tratados, así como los acuerdos o conclusiones a las que se han llegado, en las reuniones celebradas en el marco del proyecto.
  - ✓ Cualquier otro tipo de informe de gestión o planificación que se solicite por Correos durante la ejecución del proyecto.
- Documentación de seguimiento del servicio y de gestión económica: cabe destacar los siguientes documentos:
- ✓ Informe mensual de seguimiento del ANS: a partir de la información que conste en la herramienta corporativa de gestión de peticiones e incidencias (actualmente POST - para la gestión de incidencias y peticiones basada en ITSM Remedy), el proveedor deberá obtener, al final de cada mes y antes del día 3 del mes siguiente, el informe de seguimiento del ANS, desglosado por tipo de servicio e indicador, con el nivel de cumplimiento de cada indicador y el cálculo de la penalización aplicable en caso de incumplimiento de cada uno, con arreglo a las tablas de cálculo de ANS y penalizaciones facilitadas en el presente pliego.
  - ✓ Prefactura mensual: a partir del citado informe de seguimiento mensual del ANS y al mismo tiempo que aquél, el proveedor entregará la prefactura mensual, con las tareas susceptibles de ser facturadas que, una vez aprobada por Correos, permitirá la emisión de la correspondiente factura.

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

En definitiva, la empresa adjudicataria, además del suministro e implantación con total operatividad de todos los componentes de la plataforma, hardware y software, enfocar por medio de análisis técnico el planteamiento final de la plataforma, abordar todas las integraciones requeridas en Correos y con el CCN-Cert, atenderá:

- La administración, gestión y resolución de todas las incidencias que supongan o puedan suponer, un problema de funcionamiento de la plataforma, tanto las detectadas preventivamente, como las producidas y escaladas por las áreas técnicas de Correos (Arquitectura, Ingeniería, Seguridad). La comunicación de incidencias y de los problemas se centralizará a través de un canal entre Correos y el adjudicatario. El adjudicatario, de

conformidad con lo establecido con Correos, deberá cumplir el procedimiento propuesto para la comunicación, seguimiento y documentación de las incidencias.

- Actualizaciones de versiones del firmware y cualquier componente software, mejoras técnicas y funcionales. En este sentido, la empresa adjudicataria deberá informar previamente a Correos, acerca de la evaluación y el diagnóstico del posible impacto que cualquier actualización pueda tener sobre los sistemas y aplicaciones de Correos.
- Facilitar las explicaciones funcionales y técnicas sobre el funcionamiento de la plataforma con el nivel de detalle que se requiera en cada momento.

### **SEGUIMIENTO Y GESTIÓN DEL SUMINISTRO**

El suministro, la implantación 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 PoST<sup>1</sup>, 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 de ticketing. Para ello, el adjudicatario deberá facilitar los datos de expertos con experiencia y conocimientos técnicos y funcionales suficientes sobre la plataforma a implantar y sus interfaces con otros sistemas de Correos y el CCN-Cert, 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 (PoST), 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.

---

<sup>1</sup> 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.

- 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, si 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.

### **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 las actividades a realizar y los permisos pertinentes para que, bajo su supervisión, pueda acceder a las citadas plataformas. 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.

### **FORMACIÓN**

Durante la ejecución del presente contrato, y como consecuencia de la implantación de la nueva plataforma por el adjudicatario, o en su caso de modificación sustancial de funcionalidades existentes durante la duración del contrato, pueden surgir necesidades formativas orientadas a la capacitación del personal técnico de la Dirección de Tecnología y Transformación Digital. Las prestaciones de formación se encuentran incluidas como parte del servicio de mantenimiento

En cualquier caso, las condiciones específicas sobre la formación se detallan en el Anexo XVI

### **ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)**

Dentro de la presente contratación, las prestaciones que se requieren 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 en [Anexo XII](#).

Los INS y VO tienen carácter obligatorio y de mínimos. No obstante, 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 y el adjudicatario se compromete a garantizar su cumplimiento durante el periodo de ejecución del contrato.

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

Dada la naturaleza del contrato, donde se requiere que para todas las actividades y servicios sobre un sistema/herramienta integral, el adjudicatario será el único responsable y proveedor de los productos hardware/software y de los servicios de mantenimiento y soporte objeto de esta contratación, por lo que no se contempla división en lotes.

La no división en lotes se justifica según se indica en el artículo 99.3 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 en **“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 dado que la naturaleza integral y altamente especializada de estas prestaciones exige una coordinación técnica unificada, ya que cualquier fragmentación en lotes implicaría la posible intervención de distintos adjudicatarios, lo que, de producirse, generaría riesgos significativos en la interoperabilidad, compatibilidad y continuidad del servicio. Esta situación podría derivar en incidentes, incompatibilidades y problemas de gestión que afectarían directamente a la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los sistemas de información críticos para el negocio de la empresa, comprometiendo la reputación corporativa y la confianza de los clientes.

Asimismo, la complejidad técnica del proyecto, que abarca tanto la implantación como la operación y el soporte de la plataforma, requiere una visión global y homogénea para garantizar la correcta ejecución y el cumplimiento de los estándares de seguridad establecidos por el CCN-CERT. La división en lotes dificultaría la gestión, control y seguimiento de las actividades, incrementando el riesgo de fallos en la protección frente a amenazas avanzadas, lo que no es asumible en un servicio esencial para la reducción del riesgo ante incidentes de seguridad.

Por lo tanto, la naturaleza del suministro y servicios a realizar imposibilita su división en partes y, en consecuencia, su división en lotes.

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

Se establece como **Presupuesto Base de Licitación** (incluido IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente) la cantidad de **241.104,60 € (DOSCIENTOS CUARENTA Y UN MIL CIENTO CUATRO EUROS CON SESENTA CÉNTIMOS)**, de acuerdo con la siguiente distribución:

- **Importe del IVA** o cualquier otro impuesto indirecto equivalente: **41.844,60 € (CUARENTA Y UN MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y CUATRO EUROS CON SESENTA CÉNTIMOS)**
- Base imponible del Presupuesto Base de Licitación (excluido IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente): **199.260,00 € (CIENTO NOVENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS SESENTA EUROS)**, con el siguiente desglose estimado a partir del suministro y servicios demandados.

El presupuesto se ha obtenido de la siguiente manera:

Año	Base imponible	Costes Directos 80%	Costes Indirectos 10%	Beneficio industrial 10%	IVA o impuesto indirecto equivalente	PRESUPUESTO IVA INCLUIDO
2026	55.350,00 €	44.280,00 €	5.535,00 €	5.535,00 €	11.623,50 €	66.973,50 €
2027	66.420,00 €	53.136,00 €	6.642,00 €	6.642,00 €	13.948,20 €	80.368,20 €
2028	66.420,00 €	53.136,00 €	6.642,00 €	6.642,00 €	13.948,20 €	80.368,20 €
2029	11.070,00 €	8.856,00 €	1.107,00 €	1.107,00 €	2.324,70 €	13.394,70 €
<b>TOTAL</b>	<b>199.260,00 €</b>	<b>159.408,00 €</b>	<b>19.926,00 €</b>	<b>19.926,00 €</b>	<b>41.844,60 €</b>	<b>241.104,60 €</b>

Se considera que, sobre el importe total de licitación, los costes directos suponen un 80%, los costes indirectos un 10% y el beneficio industrial un 10% del total

Respecto a los Costes Directos asumidos por el prestador del servicio, se han estimado unos costes en servicios de un 40% frente a unos costes salariales en torno al 60% por considerarse que los costes relativos a recursos técnicos-humanos y a la alta especialización requerida para cubrir los trabajos requeridos sobre la plataforma suponen la mayor carga económica del conjunto actividades a contratar. En la estimación de este porcentaje se ha tenido en cuenta que, de manera general, los costes directos están conformados por personas y servicios. 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 catálogo de servicios contemplados en la presente contratación.

De esta manera, el desglose de los gastos directos es el siguiente:

Costes salariales 60%	Costes servicios 40%
95.644,80 €	63.763,20 €

El Valor estimado del contrato para se establece en **DOSCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS OCHENTA EUROS (265.680,00€)**, excluido IVA o impuesto indirecto equivalente, teniendo en cuenta las eventuales prórrogas, con el siguiente desglose total

Base Imponible del Presupuesto base de licitación		199.260,00 €
Plazo de Ejecución (meses) -----		36
Modificación 20%	NO	-- €
Prórroga (meses)	SÍ      12	66.420,00 €
<b>VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO</b>		<b>265.680,00 €</b>

No se contempla la opción de modificar la contratación.

A petición de Correos, el adjudicatario ejecutará una prórroga de 12 meses, en las mismas condiciones técnicas, económicas y restantes previsiones contractuales. En caso de acordarse, la prórroga será obligatoria para el contratista, siempre y cuando se le notifique con dos meses de antelación al vencimiento.

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

• **Forma de acreditación de la solvencia económica y financiera:**

El volumen anual de negocios del licitador se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro. 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
-------------------------------------	--

• **Forma de acreditación de la adscripción de medios:**

<input checked="" type="checkbox"/>	<p>En los casos de proponer personal con titulación, además la titulación que acredite la formación, y la entidad emisora del título, relación y perfil o Curriculum Vitae (CV) del personal, integradas o no en la empresa, que participará en el contrato. Se aportará el <b>CV ciego del personal o equipo humano</b> (es decir, sin referencia a datos de carácter personal) disponible para el cumplimiento del mismo en el que se recoja la formación concreta definida en medios a adscribir y años de experiencia que guarden relación con las funciones a desempeñar por el personal o equipo humano bajo el contrato.</p> <p>En el caso de proponer personal sin titulación específica, mediante el informe de vida laboral emitido por la Tesorería General de la Seguridad Social en el que se pueda comprobar la categoría y años trabajados en la misma e igualmente sin referencia a datos de carácter personal.</p> <p>Ver también compromiso de adscripción de medios (<a href="#">Anexo XV</a>)</p>
-------------------------------------	---

• **Forma de acreditación de la habilitación profesional:**

- Certificación o declaración de conformidad con el ENS (Esquema Nacional de Seguridad)

La empresa licitadora deberá presentar, como parte de su oferta, copia del Certificado de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), emitido por entidad acreditada conforme al Real Decreto 311/2022, o en su caso, Declaración de Conformidad, exclusivamente válida para sistemas de categoría básica. El documento deberá:

- ✓ Estar vigente en el momento de la presentación de la oferta.
- ✓ Indicar claramente la categoría de seguridad (básica, media o alta).
- ✓ Incluir el alcance funcional, que debe abarcar al menos los sistemas de información que soporten los servicios objeto del contrato: implantación, integración, mantenimiento, soporte, interconexión y detección de amenazas con plataformas de ciberseguridad avanzada (APT).
- ✓ Estar firmado por el representante legal de la entidad o por persona autorizada.

En caso de Declaración de Conformidad (categoría básica), se deberá aportar, además:

- ✓ Evidencia del Plan de Adecuación al ENS.
- ✓ Documento de autoevaluación técnica conforme a las guías CCN-STIC[1].

- Pertenencia a redes de respuesta a incidentes (CSIRT.es o Red Nacional de SOC):

La empresa licitadora deberá acreditar su pertenencia activa a alguna de las siguientes redes:

- ✓ CSIRT.es: mediante certificado de adhesión como miembro de pleno derecho, conforme a los criterios de ENISA, FIRST o Trusted Introducer.
- ✓ Red Nacional de SOC (RNS): mediante documento oficial emitido por el CCN-CERT que confirme la adhesión y el nivel de participación (Oro o Plata).

Esta acreditación tiene como finalidad demostrar que la empresa dispone de capacidades operativas y técnicas reconocidas para prestar servicios de ciberseguridad gestionados, incluyendo:

- ✓ Prevención, detección, respuesta y recuperación ante ciberincidentes.
- ✓ Intercambio de información sobre amenazas en tiempo real.
- ✓ Coordinación con el Centro Criptológico Nacional (CCN-CERT), conforme al artículo 11 del Real Decreto 12/2018

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

LA ENTIDAD .....

**AVALA**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

<https://visor.registrodelicitadores.gob.es/espdp-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: AI250305: Herramienta y servicios de mantenimiento y soporte detección malware avanzado.
    - Entidad contratante: Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., S.M.E
  - PARTE II: INFORMACIÓN SOBRE EL OPERADOR ECONÓMICO
    - Sección A: INFORMACIÓN SOBRE EL OPERADOR ECONÓMICO
      - Identificación

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

    - Información general.
    - Forma de participación.
  - Sección B: INFORMACIÓN SOBRE LOS REPRESENTANTES DEL OPERADOR ECONÓMICO
    - Representación, en su caso (datos del representante).
  - Sección C: INFORMACIÓN SOBRE EL RECURSO A LA CAPACIDAD DE OTRAS ENTIDADES
    - Recurso (Sí o No).
  - Sección D: INFORMACIÓN RELATIVA A LOS SUBCONTRATISTAS
    - Subcontratación (Sí o No y, en caso afirmativo, indicación de los subcontratistas conocidos).
- PARTE III: MOTIVOS DE EXCLUSIÓN

(En el servicio electrónico DEUC los campos de los apartados A, B y C de esta parte vienen por defecto con el valor 'No' y tienen la utilidad de que el operador pueda comprobar que no se encuentra en

causa de prohibición de contratar o que, en caso de encontrarse en alguna, puede justificar la excepción).

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

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

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

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

#### PARTE IV: CRITERIOS DE SELECCIÓN

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

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

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

PARTE V: REDUCCIÓN DEL NÚMERO DE CANDIDATOS CUALIFICADOS.

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

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

Con el fin de valorar a todos los licitantes que concurran a esta contratación de manera equitativa, Correos requiere que la documentación a entregar en este apartado no supere el número máximo de páginas que se indican para cada punto, y que ésta sea presentada exclusivamente con tamaño de letra 11 o superior. En caso de superar la extensión máxima permitida o que se haga uso de otro formato se requerirá a la empresa licitadora que corrija esta circunstancia en un plazo máximo de dos (2) días naturales. En caso de no recibir la corrección exigida, o que como resultado de la corrección se supere el número máximo de páginas que se indican para cada punto, no se tendrán en cuenta las páginas que excedan de la extensión indicada una vez enviada con el formato correcto. No se valorarán documentos anexos separados del documento principal de la oferta técnica, salvo los solicitados expresamente por Correos en este pliego.

En la documentación de oferta técnica para los criterios sujetos a juicio de valor deberán incluirse todas las descripciones indicadas en [Anexo I Características Técnicas específicas](#) y sus apartados.

Así, la estructura debe reflejar:

- Características generales:
  - Identificación del expediente para el que se presenta oferta (máximo **media** página).
  - Objeto del proyecto y plazo de estimado de ejecución (máximo **media** página).
  - Acatamiento a todas las condiciones y cláusulas del pliego (máximo **media** página).
- Características de propuestas:
  - Compromiso de cumplimiento de los objetivos del contrato (máximo **1** página).
  - Propuesta y enfoque, desarrollando con todo detalle todas y cada una de las actividades y prestaciones que se requieren para realizar, tanto el suministro, implantación de la nueva plataforma (incluyendo la migración de la plataforma actual), el soporte y mantenimiento de hardware y software, integración con el CCN-Cert (Centro Criptológico Nacional - Computer Emergency Response Team), figura del responsable de gestión del servicio. Descripción del modelo de servicios asociados, así como modelos de gobierno, monitorización, herramientas y cuadros de mando, compromisos de cumplimiento según la información detallada en [Anexo XII](#) y cualquier otra propuesta adicional que identifiquen los licitadores como elementos que aporten valor. No se aceptarán ningún tipo de propuestas enfocadas a implantaciones graduales de los ANS, ni en plazos ni en desfases objetivo o porcentajes de cumplimiento, por lo que se procederá a la exclusión de la oferta. (máximo **30** páginas).
  - Descripción de conocimientos sobre el ámbito tecnológico de ciberseguridad y de detección y tratamiento de malware avanzado de los recursos comprometidos en la adscripción de medios (máximo **5** páginas)
  - Resumen de la composición y descripción de los recursos técnicos y materiales adscritos al proyecto y su dedicación. Debe concretarse el nivel de flexibilidad ofrecido en cuanto a composición del equipo de trabajo, especialmente en lo relativo a la disponibilidad de equipos expertos para absorber trabajos específicos y/o puntas de trabajo, y que resultarán de obligado cumplimiento en caso de resultar adjudicataria. El no indicar expresamente el compromiso de adscripción en número y características de los perfiles ofertados para garantizar la ejecución del contrato. Haciendo uso del formato indicado,

no se tendrán en cuenta las páginas que excedan de la extensión indicada. (máximo 3 páginas).

Los criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor son:

Criterio de adjudicación 1				
Descripción	Servicios		Ponderación	Hasta 20 puntos
Forma de valoración	1.1	Compromiso de cumplimiento de objetivos - Definición del Plan de Proyecto		Hasta 5 puntos
	1.2	Modelo de Gestión del servicio		Hasta 6 puntos
	1.3	Servicios de Implantación (infraestructura, migración, puesta en marcha con total operatividad, soporte y mantenimiento, capacitación equipos de Correos)		Hasta 7 puntos
	1.4	Flexibilidad y expertos del equipo		Hasta 2 puntos

**OBSERVACIONES A LOS CRITERIOS DE VALORACIÓN TÉCNICA SUJETOS A JUICIO DE VALOR:**

La valoración de los criterios sujetos a un juicio de valor de una oferta estará constituida por la suma de las puntuaciones parciales asignadas a cada uno de los criterios y subcriterios técnicos definidos en el Pliego, con un máximo de **20 puntos**.

El método de valoración será el que se describe a continuación. La valoración de cada oferta se efectuará a nivel de cada “aspecto a valorar” que está definido el presente anexo. Para cada ‘aspecto a valorar’ se analizará el contenido del subapartado correspondiente de la oferta que lo trata.

En este sentido, es importante resaltar que la estructura de la oferta debe coincidir con la estructura de los criterios y subcriterios cuya valoración depende de juicio de valor en cuanto a la propuesta y enfoque.

**Puntuación de cada criterio:** Para cada oferta, la puntuación de cada criterio se obtendrá sumando las puntuaciones de todos los subcriterios, o en su defecto según se describe en formula de valoración y en los siguientes apartados.

**Puntuación final de los criterios de adjudicación cuya valoración depende de un juicio de valor:** Para cada oferta, la puntuación final obtenida en los criterios de adjudicación cuya valoración depende de un juicio de valor se obtendrá sumando las puntuaciones de todos los “criterios” de este tipo.

Se establece un **umbral mínimo del 50%** (10 puntos), en la puntuación en el conjunto de los criterios cualitativos a juicio de valor para continuar en el proceso selectivo, de manera que se excluirán aquellas ofertas que no alcancen este umbral mínimo de puntuación.

## 1. Criterio de adjudicación 1.- Servicios.

### 1.1. Compromiso de cumplimiento de objetivos. Definición del Plan de Proyecto

Se otorgará la máxima puntuación en este subcriterio (hasta 5 puntos) a la oferta que se comprometa al cumplimiento de cada uno de los objetivos del presente pliego y servicios descritos en el [Anexo I](#), así como con las condiciones que se solicitan para su ejecución. Se valorará, entre otros, los siguientes aspectos:

- Detalle de objetivos que abarca el compromiso de cumplimiento.
  - ✓ Identificación clara de los objetivos técnicos, operativos y formativos que se pretenden alcanzar.
  - ✓ Justificación de cómo la propuesta técnica contribuye al cumplimiento de dichos objetivos.
  - ✓ Enlace entre los objetivos y los servicios demandados en el expediente.
  - ✓ Propuestas de subsanación en caso de no lograr el cumplimiento de alguno de los objetivos.
- Definición del plan de proyecto (propuesta y enfoque)
  - ✓ Descripción detallada de las fases del proyecto: suministro, implantación, puesta en marcha, mantenimiento, soporte y formación.
  - ✓ Cronograma con hitos, entregables.
  - ✓ Plan de formación detallado: contenidos, duración, modalidad, perfil de formadores, materiales. Enfoque pedagógico adaptado a los técnicos de Correos.

Cualquier otro aspecto que el licitador considere que aporta valor al cumplimiento de los objetivos del proyecto.

### 1.2. Modelo Gestión del servicio.

Se otorgará la máxima puntuación (hasta un total de 6 puntos) en este subcriterio a la oferta que ofrezca un mejor cumplimiento y aporte el mayor valor para la ejecución del proyecto sobre los aspectos relacionados con la gestión global e integral del servicio. Se valorará, entre otros, los siguientes aspectos:

- Modelo de gobierno y operación para todas las actividades y servicios a cubrir. Matriz de responsabilidades. Definición de procesos de gestión del servicio. Plan de trabajo detallado para cubrir cada aspecto del contrato. Procedimientos propuestos de coordinación, supervisión y control de calidad.
- Gestión y seguimiento del contrato. Coordinación y seguimiento del cumplimiento de los ANS. Propuesta de indicadores adicionales clave. Tipos de indicadores KPIs y/u

OKRs. Control económico del contrato. Cuadros de mando con indicadores de servicio, de planificación, de rendimiento y mecanismos de mejora continua. Esta descripción debe reflejar las métricas de servicio que reflejarán y qué ANS del contrato soportan.

- Definición de criterios objetivos de priorización. Establecimiento de catálogos predefinidos de incidencias.
- Metodología propuesta. - Metodología y procedimiento/s a aplicar para la implantación y demás servicios requeridos. Identificación de los beneficios del uso de la metodología.

Cualquier otro aspecto que el licitador considere que aporta valor dentro de la gestión del servicio para el proyecto.

### **1.3. Servicios de Implantación, mantenimiento y soporte. (infraestructura, migración, puesta en marcha con total operatividad, soporte y mantenimiento, capacitación equipos de Correos)**

Se otorgará la máxima puntuación (hasta un total de 7 puntos) en este subcriterio a la oferta que ofrezca un mejor cumplimiento y aporte el mayor valor para la ejecución del proyecto sobre los aspectos relacionados con la plataforma en sí, relativos a la implantación de la nueva plataforma (hardware y software), conexiones, el mantenimiento y soporte, el análisis y diagnóstico, la resolución ágil de incidencias y problemas. Se valorarán los siguientes aspectos:

- Modelo de implantación de la plataforma. Consola de gestión. Adaptación a la interconexión con el CCN-Cert.
- Modelo de servicio de mantenimiento y soporte sobre el hardware y el software (firmware, actualizaciones versiones y releases). Niveles de atención según criticidad. Puesta en marcha de procesos de gestión de problemas. Procedimiento de garantías.
- Establecimiento de catálogos predefinidos de incidencias. Establecimiento de criterios objetivos de priorización.
- Propuestas para la capacitación del personal técnico de Correos sobre la plataforma (administración, explotación y operatividad, monitorización)

Cualquier otro aspecto que el licitador considere que aporta valor dentro del servicio de mantenimiento.

### **1.4. Flexibilidad y expertos del equipo.**

Se otorgará la máxima puntuación (hasta un total de 2 puntos) en este subcriterio a la oferta que ofrezca una mejor propuesta relativa a la capacidad técnica y organizativa de la empresa licitadora para adaptarse a las necesidades cambiantes del servicio, garantizar la continuidad operativa, y aportar expertise especializado en la detección, análisis y respuesta ante

amenazas APT, no evaluando directamente al equipo, sino el cómo se estructuran los servicios para cubrir el objeto del contrato.

- Estructura organizativa propuesta para la ejecución del contrato, incluyendo la flexibilidad para adaptar recursos técnicos en función de la evolución de las amenazas. Descripción de la estructura funcional del equipo asignado al contrato indicando roles y perfiles tipo para las funciones específicas en cada fase del servicio: suministro, implantación, configuración, migración, puesta en marcha, mantenimiento y soporte, capacitación al personal de Correos.
- Descripción de cómo se garantiza la disponibilidad de expertos en análisis de malware avanzado, roles funcionales, perfiles tipo y mecanismos de activación de estos roles para garantizar la operatividad completa y estabilidad de la plataforma propuesta. Nivel de flexibilidad ofrecido para absorber trabajos específicos y/o puntas de trabajo y la forma de gestionar dicha flexibilidad. Capacidad de adaptación del equipo técnico a cambios en el entorno tecnológico o en las necesidades del servicio. Mecanismos de escalabilidad y refuerzo técnico ante picos de demanda o incidentes críticos. Propuesta ante rotación, vacaciones, dedicación.
- Ejemplos de escenarios de respuesta ante incidentes complejos o integraciones con sistemas externos (como CCN-Cert). Proyectos relevantes proyectos de detección de malware avanzado e integración con el CCN-Cert se trate como herramienta clave, prestando atención a la complejidad y resultados de dichos proyectos. Competencias técnicas del equipo ofertado.

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

Criterio de adjudicación 1			
Descripción	Dominio técnico y capacidades de la plataforma: Integración nativa con CCN-CERT para intercambio de IOC.	Ponderación	Hasta <b>11 puntos</b>
Forma de valoración	<p>Se valorará con un máximo de hasta <b>11 puntos</b> la aportación de evidencia técnica (captura de interfaz, documentación de API, certificado de interoperabilidad.) en relación con la recepción y envío automatizada de Indicadores de Compromiso (IOC) con el CCN-Cert, conforme a las guías CCN-STIC (por ejemplo, STIC-817).</p> <p>Requiere aportación de evidencias técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Captura interfaz de la herramienta donde se realiza la configuración con CCN-Cert. <b>[2 puntos]</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Esta evidencia puede ofuscar algún campo con dato sensible.</li> <li>- Esta evidencia se debe proporcionar en un pdf firmado digitalmente.</li> </ul> </li> <li>• Documentación API indicando apartado explicativo. <b>[3 puntos]</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Esta evidencia se debe proporcionar en un pdf firmado digitalmente y debe contener toda la información.</li> <li>- Se puede añadir un enlace a la documentación oficial, pero no será válido si no se ha aportado también todo su contenido en un pdf firmado digitalmente.</li> </ul> </li> <li>• Certificado de interoperabilidad con el CCN. <b>[5 puntos]</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Esta evidencia se debe proporcionar en un pdf oficial y firmado digitalmente.</li> </ul> </li> <li>• Documento que evidencie de manera oficial que se está en curso el proceso de certificación con el CCN para interoperabilidad e intercambio de IoC. <b>[1 punto]</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Esta evidencia se debe proporcionar en un pdf oficial y firmado digitalmente.</li> </ul> </li> </ul> <p>Si se presenta el “Certificado de interoperabilidad con el CCN” (anterior evidencia técnica), es punto no aplicaría y se añadiría directamente a los 5 puntos de la evidencia técnica anterior para sumar 6 puntos en lugar de 5.</p>		

Criterio de adjudicación 2

Descripción	Dominio técnico y capacidades de la plataforma: Capacidad de detección de amenazas APT (malware avanzado, movimiento lateral, exfiltración).	Ponderación	Hasta <b>6 puntos</b>
Formula de valoración	<p>Se valorará con un máximo de <b>6 puntos</b> la aportación de evidencias (fichas técnicas, informes de laboratorio o documentación funcional) que demuestren las siguientes capacidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evidencia de que la plataforma propuesta incluye detección basada en comportamiento (behavioral analysis) y correlación de eventos. <b>[3 puntos]</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Esta evidencia se debe proporcionar en un pdf firmado digitalmente y debe contener toda la información.</li> <li>- Se puede añadir un enlace a la documentación oficial, pero no será válido si no se ha aportado también todo su contenido en un pdf firmado digitalmente.</li> </ul> </li> <li>• Evidencia de que la plataforma propuesta incluye detección específica de técnicas TTPs (Tactics, Techniques and Procedures) conforme a MITRE ATT&amp;CK. <b>[3 puntos]</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Esta evidencia se debe proporcionar en un pdf firmado digitalmente y debe contener toda la información.</li> </ul> </li> </ul> <p>Se puede añadir un enlace a la documentación oficial, pero no será válido si no se ha aportado también todo su contenido en un pdf firmado digitalmente.</p>		

Criterio de adjudicación 3			
Descripción	Dominio técnico y capacidades de la plataforma: Disponibilidad de analizadores de inteligencia integrados.	Ponderación	Hasta <b>7 puntos</b>
Formula de valoración	<p>Se valorará con hasta <b>7 puntos</b> el aporte de documentación técnica que describa los analizadores de inteligencia (sandboxing, análisis de tráfico, correlación de IOC), su funcionamiento y su integración en el endpoint o en el SOC.</p> <p>Requiere aportación de evidencias técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación técnica sandboxing. <b>[2 puntos]</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Esta evidencia se debe proporcionar en un pdf firmado digitalmente y debe contener toda la información.</li> <li>- Se puede añadir un enlace a la documentación oficial, pero no será válido si no se ha aportado también todo su contenido en un pdf firmado digitalmente.</li> </ul> </li> <li>• Documentación técnica análisis de tráfico. <b>[2 puntos]</b></li> </ul>		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esta evidencia se debe proporcionar en un pdf firmado digitalmente y debe contener toda la información.</li> <li>- Se puede añadir un enlace a la documentación oficial, pero no será válido si no se ha aportado también todo su contenido en un pdf firmado digitalmente.</li> <li>• Documentación técnica sobre Analizadores de Inteligencia (correlación de IOC). <b>[2 puntos]</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Esta evidencia se debe proporcionar en un pdf firmado digitalmente y debe contener toda la información.</li> <li>- Se puede añadir un enlace a la documentación oficial, pero no será válido si no se ha aportado también todo su contenido en un pdf firmado digitalmente.</li> </ul> </li> <li>• Documentación técnica sobre funcionamiento e integración en el Endpoint y/o el SOC. <b>[1 punto]</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Esta evidencia se debe proporcionar en un pdf firmado digitalmente y debe contener toda la información.</li> </ul> </li> </ul> <p>Se puede añadir un enlace a la documentación oficial, pero no será válido si no se ha aportado también todo su contenido en un pdf firmado digitalmente.</p>
--	---

Criterio de adjudicación 4			
Descripción	Dominio técnico y capacidades de la plataforma: Capacidad de respuesta automatizada ante detección de APT.	Ponderación	Hasta <b>7 puntos</b>
Formula de valoración	<p>Se evaluará con un máximo de hasta <b>7 puntos</b> la aportación de evidencias que reflejen flujos de respuesta, documentación técnica o capturas de configuración en relación establecer acciones automáticas de contención o mitigación (aislamiento de dispositivo, bloqueo de procesos, revocación de credenciales, etc.) tras la detección de una amenaza persistente avanzada.</p> <p>Requiere aportación de evidencias técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si dispone de capacidad de aislamiento de un dispositivo o tráfico afectado por un APT. <b>[2 puntos]</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Esta evidencia se debe proporcionar en un pdf firmado digitalmente y debe contener toda la información.</li> <li>- Se puede añadir un enlace a la documentación oficial, pero no será válido si no se ha aportado también todo su contenido en un pdf firmado digitalmente.</li> </ul> </li> <li>• Si dispone de capacidad de bloqueo de procesos afectados por un APT. <b>[2 puntos]</b></li> </ul>		

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Esta evidencia se debe proporcionar en un pdf firmado digitalmente y debe contener toda la información.</li><li>- Se puede añadir un enlace a la documentación oficial, pero no será válido si no se ha aportado también todo su contenido en un pdf firmado digitalmente.</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>• Si dispone de capacidad de bloqueo o revocación de credenciales. <b>[2 puntos]</b><ul style="list-style-type: none"><li>- Esta evidencia se debe proporcionar en un pdf firmado digitalmente y debe contener toda la información.</li><li>- Se puede añadir un enlace a la documentación oficial, pero no será válido si no se ha aportado también todo su contenido en un pdf firmado digitalmente.</li></ul></li><li>• Si dispone de otras capacidades de respuesta automatizada para mitigación o contención de APT en endpoints. <b>[1 punto]</b><ul style="list-style-type: none"><li>- Esta evidencia se debe proporcionar en un pdf firmado digitalmente y debe contener toda la información asociada a otras capacidades de respuesta que sean distintas a las indicadas en los puntos anteriores (distintas a “capacidad de aislamiento”, “capacidad de bloqueo de procesos”, “capacidad de bloqueo de credenciales”).</li></ul></li></ul> <p>Se puede añadir un enlace a la documentación oficial, pero no será válido si no se ha aportado también todo su contenido en un pdf firmado digitalmente.</p>
--	--

Se establece un **umbral mínimo del 50%** (15.5 puntos), en la puntuación en el conjunto de los criterios automáticos para continuar en el proceso selectivo, de manera que se excluirán aquellas ofertas que no alcancen este umbral mínimo de puntuación

Descripción	Oferta económica	Ponderación	Hasta 49 puntos
Formula de valoración	$PE = PEm \left( 1 - \frac{(Pon - Pse)}{PL} \right)$ <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 X.- 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: AI250306, 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:

Descripción del suministro o servicio	Nº unidades	Coste suministro /servicio (€)	Periodicidad y plazo cubierto	Importe total sin impuestos (€)	Impuesto aplicable (%)	Impuestos (€)	Importe total con impuestos (€)
hardware							
software							
Licencias							
Servicio de mantenimiento							
Soporte							

SUMINISTROS  
SIN TRATAMIENTO DE DATOS  
INSTRUCCIONES  
Procedimiento: GENERAL  
Expediente núm.: AI250306



Implantación							
Total							

\*Todos los precios e importes deben reflejarse con dos decimales y sin incluir ningún impuesto. El importe total ofertado y su desglose de importes, suministro, implantación, licenciamiento, servicios de mantenimiento y soporte, deberá cuadrar al segundo decimal sin mediar redondeo. En caso de reflejar cualquier importe con más de dos decimales, o de que el desglose de importes no cuadre al segundo decimal al realizar las multiplicaciones y sumas, se truncarán al segundo decimal.

Se debe reflejar una línea por ítem que se vaya a facturar por separado: hardware, software, Licencias, servicio de mantenimiento y soporte, formación, implantación. En todo caso se incorporará la línea correspondiente al total.

Lugar, fecha, sello del licitador y firma autorizada.

SUMINISTROS  
SIN TRATAMIENTO DE DATOS  
INSTRUCCIONES  
Procedimiento: GENERAL  
Expediente núm.: A1250306



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

NO aplica

### **Anexo XII – Evaluación de Proveedores.**

La ejecución del presente contrato se encuentra sujeta a controles de calidad por parte de Correos, y a un sistema de evaluación continua y final con el fin de garantizar la buena ejecución y la calidad de los servicios contratados.

### **ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)**

Los servicios que son objeto del presente pliego se regularán en su prestación 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) que se definen en el mismo y que se detallan en este anexo.

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, e independientemente de si presta los servicios con medios propios o si los subcontrata parcialmente (estando esta subcontratación autorizada previamente por Correos). No obstante, si de forma puntual en algún mes uno o varios indicadores individuales se ven afectados por los trabajos correspondientes a equipos ajenos a los del adjudicatario, Correos determinará el ámbito y el alcance de la responsabilidad para ese caso concreto.

Así mismo, el adjudicatario se compromete a realizar una revisión del ANS con una periodicidad no superior a seis meses, pudiendo acordarse entre Correos y el adjudicatario nuevas condiciones en el ANS (p.e. nuevos valores objetivo y/o porcentajes de cumplimiento, nuevos indicadores de servicio.) teniendo en cuenta, entre otros, la evolución histórica de los indicadores del ANS.

En los apartados correspondientes a cada indicador se define el Valor de Cumplimiento y/o el Porcentaje de Cumplimiento con sus valores objetivo. Estos valores se tendrán en cuenta en el Sistema de Evaluación y en el caso de que no se alcancen los mínimos requeridos, y en función de la gravedad, se establecerá una minoración en la facturación que en su caso corresponda (ver [Anexo XIII](#)).

### **SISTEMA DE EVALUACIÓN**

El sistema de evaluación contempla dos fases:

1. Evaluación continua y periódica durante la ejecución del contrato.  
Para este contrato, el periodo de evaluación continua se establece en 1 mes.
2. Evaluación general que se realizará al finalizar un contrato consolidando los resultados de las distintas evaluaciones continuas.

Los puntos que evaluar son los siguientes:

- A. Disponibilidad de la plataforma
- B. Servicios de mantenimiento – resolución incidencias y problemas.

C. Servicios de soporte y atención a usuarios

**A) Disponibilidad de la plataforma**

La Plataforma deberá estar disponible las 24 horas del día, 7 días a la semana, entendiéndose por disponibilidad la capacidad de acceder al servicio por parte de quien lo demanda, con independencia de la rapidez o ritmo al que posteriormente éste sea prestado. Esta disponibilidad se mide mensualmente.

En este ANS deben considerarse:

- Porcentaje de disponibilidad: La disponibilidad se calcula mensualmente restando al tiempo total (100%) los porcentajes de tiempo de inactividad que se hubieran producido en dicho período.
- Tiempo de Inactividad: Se considera tiempo de inactividad a la suma (en minutos) de todos los períodos en los que la plataforma no ha estado disponible y cuya duración haya sido superior a 5 minutos.
- Tiempos de mantenimiento del sistema: La solución no puede conllevar una reserva para tiempos de mantenimiento del sistema superior a un máximo de 8 horas mensuales fuera del horario primario (Todo el período quedando excluidos los domingos desde las 05:00 UTC a las 15:00 UTC).
- Este tiempo quedará excluido a efectos de los cálculos de nivel de servicio. Estos mantenimientos han de ser comunicados a Correos con un mínimo de 5 días laborables.

En ningún caso el porcentaje de disponibilidad podrá ser inferior al 99,9%, calculado con la fórmula:

$$Dms = \frac{\sum_1^n Tdiario}{n * Tmax}$$

Donde:

- ✓ Dms = Disponibilidad Mensual del Servicio
- ✓ Tdiario = Tiempo diario total operativo del servicio contratado (horario primario medido en minutos)
- ✓ Tmax = Tiempo diario operativo máximo (horario primario medido en minutos)
- ✓ n = Días del mes

En caso de incumplimiento de los parámetros comprometidos en el SLA (en ningún caso el porcentaje de disponibilidad podrá ser inferior al 99,9%), serán de aplicación las correcciones de facturación informadas en el punto asociado.

Se considera incumplimiento leve cuando la disponibilidad sea del 99% al 99,9%, grave cuando la disponibilidad sea del 98% al 99% y muy grave, cuando la disponibilidad sea inferior al 98%.

## **B) Servicios de mantenimiento – resolución incidencias y problemas**

Incluye las prestaciones de mantenimiento de la plataforma, hardware y actualización versiones software, con el objetivo de disponer de la plataforma de detección de malware avanzado plenamente operativa, mediante la corrección de disfunciones e ineficiencias que se pongan de manifiesto por el uso, a realizar por el adjudicatario de acuerdo a las especificaciones del pliego.

Para este tipo de mantenimiento se considera:

- Incidencia crítica (Muy grave), a toda aquella interrupción o disfunción en los servicios y/o procesos que dé lugar a una completa inoperatividad del sistema o de un módulo principal del mismo o conlleve riesgo de incumplimiento legal para Correos.
- Incidencia alta (Grave), a toda aquella incidencia en las que la operación habitual se pudiera ver comprometida parcialmente o afectara a un flujo no urgente de la operación de Correos por algún fallo en la parametrización de su entorno, en el servicio o en los aplicativos proporcionados.
- Incidencia no crítica (leve), a toda aquella disfunción en los servicios y/o procesos del sistema que no suponga una interrupción de estos ni comprometen la operativa habitual:
  - ✓ Bajadas en el rendimiento (velocidad, interrupciones puntuales, retardos) dentro de límites tolerables, hasta un 70% de las capacidades máximas.
  - ✓ Errores en la monitorización y operaciones de administración de usuarios.
  - ✓ Solicitudes a soporte por dudas y/o consultas
  - ✓ Modificaciones no legales en la configuración de la plataforma o aplicaciones asociadas del proveedor
  - ✓ En general, toda aquella disfunción que no suponga una interrupción de alguno de los servicios del sistema.

Con base en las definiciones anteriores, Correos establecerá la criticidad de la incidencia.

Los indicadores y valores objetivos mínimos, contemplados para esta prestación son las siguientes:

- Tiempo de resolución: “Plazo máximo de solución” a la incidencia, con desglose para las incidencias críticas, altas y no críticas.

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

Tiempo de resolución			
Código	Indicador de servicio	Valor objetivo	Porcentaje de Cumplimiento mínimo
1	Plazo máximo de solución de una incidencia crítica	<= 4 horas	99,5 %
2	Plazo máximo de solución de una incidencia alta	<= 8 horas	99,5%
3	Plazo máximo de solución de una incidencia media o inferior	<= 24 horas	99,5 %

Observaciones a estos indicadores:

- Los valores están expresados en períodos laborables.
- Los valores indican el tiempo máximo transcurrido desde el momento en que se comunica la incidencia al Equipo de Proyecto del adjudicatario hasta el cierre completo de la misma (con plena capacidad operativa del sistema).
- No se considerará que una incidencia está cerrada hasta que no se haya entregado la correspondiente documentación (y prestaciones complementarias definidas en el pliego) y sea aprobada por el Director Técnico del proyecto por parte de Correos.
- El porcentaje de cumplimiento señala el porcentaje de incidencias solucionadas dentro del valor objetivo, sobre el total de las solucionadas en el mes, tanto si se han iniciado en el mes como en meses anteriores.

En ningún caso el porcentaje de disponibilidad podrá ser inferior al 99,9%, calculado con la fórmula:

$$QAservicio = \frac{\sum_{1-n}(NIc) \sum_{1-n}(NIa) \sum_{1-n}(NInc)}{NIt}$$

Donde:

- ✓ QAservicio = Calidad del Servicio
- ✓ NIc = Número de Incidencias críticas resueltas dentro de los parámetros establecidos
- ✓ NIa = Número de Incidencias altas resueltas dentro de los parámetros establecidos
- ✓ NInc = Número de Incidencias no críticas resueltas dentro de los parámetros establecidos
- ✓ NIt = Número de Incidencias totales resueltas

En caso de incumplimiento de los parámetros comprometidos en el SLA (en ningún caso el porcentaje de disponibilidad podrá ser inferior al 99,9%), serán de aplicación las correcciones de facturación informadas en el punto asociado

Se considera incumplimiento leve cuando la disponibilidad sea del 99% al 99,9%, grave cuando la disponibilidad sea del 98% al 99% y muy grave, cuando la disponibilidad sea inferior al 98%.

### C) Servicios de soporte y atención a usuarios

Se considera servicio de soporte, la resolución de incidencias sobre todos los elementos alojados en la plataforma necesarios para la prestación del servicio, o sobre aquellos otros facilitados por el proveedor, que Correos tenga instalados localmente.

La solución debe proporcionar, preferiblemente la gestión remota de los equipos (Telemantenimiento) sin ningún tipo de cargo adicional. Correos habilitará los accesos y permisos oportunos.

Para efectos del cómputo y medición del servicio el procedimiento exige la apertura de una incidencia a partir del conocimiento de la misma, ya sea por aviso del cliente vía telefónica o por los procedimientos de supervisión que gestionan el servicio o cualquiera de los canales que se establezcan.

La plataforma en cuanto tiempos de respuesta ante notificación de incidencias y consultas debe ofrecer un servicio mínimo de 09:00 a 18:00 en días laborables

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

- Por disponibilidad del servicio de soporte, se entiende el periodo de tiempo operativo en el que se presta el servicio a Correos y durante el que se computa el tiempo de respuesta y el tiempo de resolución.
- Se entiende por tiempo de respuesta como el periodo de tiempo que pasa desde que Correos transmite una incidencia hasta que empieza a ser tratada por un técnico cualificado.

El 99,5% de las cuestiones planteadas por Correos a la empresa adjudicataria por el canal establecido para ello, sean problemas, incidencias o consultas, deben obtener una atención dentro de un Tiempo de Respuesta **máximo de 60 minutos**, y la resolución de una incidencia debe realizarse dentro de los plazos establecidos en los ANS de resolución según su criticidad.

Se considera incumplimiento leve cuando la respuesta sea del 99% al 99,5%, grave cuando la respuesta sea del 98% al 99% y muy grave, cuando la respuesta sea inferior al 98%.

En caso de incumplimiento de los parámetros comprometidos en el Acuerdo de nivel de servicio, serán de aplicación las correcciones de facturación informadas en el [Anexo XIII](#).

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

**A).- INCUMPLIMIENTOS LEVES.**

INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCION	PENALIZACIÓN
Obligaciones generales	Incumplimiento de las obligaciones establecidas en este pliego y que no hayan sido tipificados como incumplimientos graves o muy graves	Hasta 1.000 euros
Plazos	Por el incumplimiento de los plazos de ejecución total o parciales establecidos, una vez iniciado el proyecto para cada iniciativa a abordar, cuando no exceda del 3 por ciento del.	<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, una vez iniciado el proyecto para cada iniciativa a abordar, 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
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.
ANS	Incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio	Lo indicado en el <a href="#">Anexo XII</a> del presente pliego
Adscripción de medios	Incumplimiento de lo descrito en el apartado 5 de Condiciones de participación	Penalidad de hasta el 5 por ciento del precio del contrato, IVA excluido

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

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

INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCION	PENALIZACIÓN
Plazos	Por el incumplimiento de los plazos de ejecución total o parciales establecidos, una vez iniciado el proyecto para cada iniciativa a abordar, 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 XIV.- Declaración responsable del adjudicatario del contrato sobre la implantación del plan de igualdad conforme a lo establecido en el artículo 71 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.**

Don/Doña

NIF

Con domicilio en

Calle/Plaza, nº

Telf. contacto nº

Correo electrónico

En caso de actuar en representación

Como apoderado de

CIF

Con domicilio en

Calle/Plaza, nº

Correo electrónico

DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD:

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

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

La empresa es de menos de 50 personas trabajadoras.

Lugar, fecha y firma del adjudicatario

SUMINISTROS  
SIN TRATAMIENTO DE DATOS  
INSTRUCCIONES  
Procedimiento: GENERAL  
Expediente núm.: AI250306



**Anexo XV.- Compromiso de adscripción de personal al contrato  
DECLARACIÓN RESPONSABLE**

Don/Doña

NIF

Con domicilio en

Calle/Plaza, nº

Telf. contacto nº

Correo electrónico

En caso de actuar en representación

Como apoderado de

CIF

Con domicilio en

Calle/Plaza, nº

Correo electrónico

DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD / MANIFIESTA

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

- Medios Humanos

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 XVI.- Requisitos formación

### 1. Capacitación técnica y funcional

La capacitación tiene por objeto proporcionar formación especializada a los diferentes perfiles de usuarios de Correos, según su rol, para asegurar la correcta implementación y uso de los diferentes sistemas creados o adaptados en el ámbito del contrato. El proveedor deberá garantizar que tanto los usuarios finales como los equipos técnicos reciban la formación necesaria para utilizar y administrar los sistemas de manera eficiente.

#### 1.1. Alcance de los servicios de formación

El proveedor deberá proporcionar un programa de formación completo, detallado y personalizado para cada área y perfil de usuario afectado por la implantación o adaptación de los sistemas. Esto incluirá tanto la formación inicial, los materiales necesarios para la capacitación de todos los perfiles como sesiones adicionales y soporte tras la implantación. La formación abarcará tanto aspectos técnicos como funcionales.

##### 1.1.1. Requisitos de la Formación – Capacitación de Roles

Dentro de cada área, habrá diferentes roles que requerirán distintos niveles de formación por lo que el proveedor deberá capacitarlos diferenciados según la complejidad del uso de las herramientas.

En el ámbito de cada sistema y/o proyecto se identificarán todos los roles, susceptibles de ser formados en cada uno de los siguientes ámbitos:

- ✓ Administradores y Técnicos.
- ✓ Funcionales por ámbito y nivel de responsabilidad.
- ✓ Analíticos y de reporte.
- ✓ Formadores internos
- ✓ Usuarios finales
- ✓ CAU y soporte técnico.

Por cada uno de los roles se concretarán:

- ✓ Los contenidos en función de los temas o aspectos a incluir.
- ✓ El formato de la formación más idóneo en cada caso.
- ✓ Los materiales y recurso para utilizar en la formación,
- ✓ La documentación resultante de la formación

##### 1.1.2. Soporte Post-Formación

El proveedor deberá garantizar un servicio de soporte post formación tras la implantación del sistema, que incluirá:

- ✓ Acceso a una base de conocimientos: El proveedor deberá proporcionar guiones instruccionales, documentación, manuales, preguntas frecuentes (FAQs), y videos tutoriales.
- ✓ Sesiones de refresco: Se deberán ofrecer sesiones de seguimiento para aclarar dudas y ajustar el uso del sistema a las necesidades reales de Correos una vez que haya sido implantado.
- ✓ Seguimiento: Realizar un seguimiento para identificar si hay áreas en las que se necesite refuerzo, y ajustar la formación según sea necesario.
- ✓ Recoge retroalimentación de los usuarios después de cada etapa de formación para identificar áreas de mejora tanto en el contenido como en la metodología.
- ✓ Evalúa la efectividad de la formación a través del rendimiento del usuario en el sistema y su impacto en los procesos.

## 1.2. Plan de formación

El proveedor deberá presentar un Plan de Formación detallado, que deberá ser aprobado por el Área de Desarrollo y Formación de Correos antes de la ejecución.

El plan debe incluir:

- ✓ Cronograma de formación: Fechas de las sesiones, duración, y modalidad (presencial, virtual.).
- ✓ Materiales formativos: Manuales, guías, vídeos tutoriales, y documentación específica para cada área.
- ✓ Evaluación de la formación: Mecanismos para evaluar el aprendizaje de los participantes, como pruebas prácticas, encuestas de satisfacción, o ejercicios de simulación.
- ✓ Plan de contingencia: Acciones a realizar en caso de que surjan problemas durante la formación, ya sea por razones técnicas o por dificultades de comprensión de los usuarios.

### 1.2.1. Diseño de contenido personalizado

El contenido deber responde a las necesidades de:

- ✓ Capacitación básica: Introducción general a la nueva herramienta, navegación básica y uso general del sistema. Esta formación será común a todos los perfiles de Recursos Humanos.
- ✓ Capacitación específica por módulo: Sesiones formativas que se ajusten a las funciones que cada rol va a utilizar.
- ✓ Capacitación en procesos clave: Analistas de datos, generación de reportes o auditoría de procesos.

### 1.2.2. Metodología de Formación

La formación se orientará por niveles:

- ✓ Iniciación: Navegación básica y funciones generales del sistema.

- ✓ Intermedio: Funcionalidades específicas del rol (por ejemplo, procesos de contratación, administración de personal).
- ✓ Avanzado: Optimización de procesos, análisis de datos, generación de reportes personalizados.

La metodología se apoyará en alguno de los siguientes soportes:

- ✓ Sesiones presenciales o virtuales: Interactivas para roles clave como administradores y gestores de procesos.
- ✓ Vídeos tutoriales: Para formación bajo demanda.
- ✓ Guías y manuales personalizados: Adaptados a cada perfil.
- ✓ Guías específicas por área: manuales de uso adaptados a cada área, que contengan ejemplos prácticos y pasos a seguir en los procesos clave que se gestionarán.
- ✓ Capacitación práctica: Simulaciones y uso de casos reales para que cada perfil practique con el sistema.
- ✓ Guiones instruccionales: para diseñar formación on line.

#### 1.2.3. Formación continua.

Se contemplará una estrategia para asegurar los refuerzos periódicos y actualizaciones según se vayan agregando nuevas funcionalidades o módulos a la herramienta o se vayan incorporando nuevos perfiles.

#### 1.2.4. Evaluación y Certificación

- ✓ Evaluaciones posteriores: A medida que los empleados avanzan en los módulos de formación, implementa evaluaciones de conocimiento para asegurar que han comprendido cómo utilizar la nueva herramienta en sus funciones diarias.
- ✓ Certificación por rol: Los empleados pueden obtener una certificación oficial una vez que completen su formación, a través de un Programa de certificación en la tecnología ganadora según distintos perfiles: RR.HH., Tecnología (desarrollo/funcional, Arquitectura) (Detalle TI)

#### 1.3. Requisitos de proveedor

El proveedor deberá cumplir con los siguientes requisitos en relación con los servicios de formación:

- ✓ Entregar todos los materiales de formación y documentación en formato digital, accesible a todos los participantes.
- ✓ Garantizar que las sesiones formativas cuenten con el personal y recursos necesarios para asegurar el éxito del aprendizaje.
- ✓ Ofrecer flexibilidad en la personalización de los contenidos de la formación según las necesidades específicas de la empresa.
- ✓ Capacidad para la correlación automatizada del servicio formativo ejecutado, en relación con el consumo presupuestario asociado. Modelo de contabilidad analítica, por el que se

muestre como se asocian los servicios formativos con el área funcional o departamento que establece la necesidad, mostrando diferentes indicadores para la medición de resultados.

#### 1.4. Condiciones de entrega

El proveedor deberá coordinar con la empresa la programación de las sesiones formativas y realizar los ajustes necesarios para adaptarse a las operaciones diarias de Correos.

Todas las sesiones de formación deberán ser completadas antes de la fecha límite acordada, con un período adicional para soporte post-implantación.

El proveedor deberá entregar un informe final de la formación, que incluya:

- ✓ Participación y evaluación de cada usuario.
- ✓ Resultados de las evaluaciones de aprendizaje.
- ✓ Recomendaciones para formación futura o necesidades adicionales detectadas.

## **Anexo XVII.- Requisitos de Seguridad**

### **1. Normativa y conformidad**

La ejecución del expediente incluirá la elaboración y entrega de todos aquellos documentos cuya existencia venga derivada del cumplimiento de la legislación vigente, del marco normativo de seguridad establecido para los sistemas de información de la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, S.A (en adelante, Correos) o, en su caso, sean necesarios para llevar a cabo una gestión adecuada de la solución.

El adjudicatario del servicio deberá informar a sus empleados de las obligaciones legales existentes en el tratamiento de datos de carácter personal, así como de los requerimientos de seguridad exigidos por Correos.

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

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

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

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

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

### **3. Acceso físico**

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

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

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

### **4. Respaldo y recuperación**

El adjudicatario, para la prestación de sus servicios, deberá disponer de un plan de contingencia ante desastres alineado con la estrategia corporativa de respaldo, siendo responsabilidad del proyecto elaborar un Plan de Contingencia que incluya las tareas y prioridades de recuperación de los componentes que permiten dar servicio al activo, ante los distintos escenarios de desastre contemplados en el Plan de Recuperación de Desastres.

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

#### 5. Comunicaciones

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

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

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

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

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

#### 6. Integridad y confidencialidad

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

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

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

- Para datos en tránsito se debe utilizar la capa TLS, en su versión 1.3 o superior, para asegurar la integridad y confidencialidad de los datos transmitidos, siendo obligatorio su uso para todas las operaciones de administración y aquellas otras, que lo requiera el nivel de confidencialidad de la información transmitida.
- Para datos almacenados de carácter confidencial o secreto, así como para las contraseñas y claves de cifrado nunca se deben almacenar en claro, debiendo aplicar mecanismos de cifrado robustos (AES 256, XML Encryption), y de integridad (RSA, SHA-2, XML Signature).

#### 7. Tratamiento de datos

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

- Se deben adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias establecidas en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) para garantizar la seguridad de los datos personales y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.
- Se debe identificar un responsable de tratamiento, así como el tipo de datos que se tratan, con qué finalidades lo hacen y qué tipo de operaciones de tratamiento llevan a cabo.
- Se deben detallar todos los flujos de datos desde que son recogidos hasta que se eliminan del sistema. Para ello, se deberá disponer de un diseño con el flujo de los datos (dibujo visual) del proceso que contenga los datos que se van a tratar, determinar los sistemas afectados, identificar ubicaciones y proveedores (todos los que intervienen en el proceso) y documentar todos los interfaces existentes con Correos y terceros (origen/destino de datos).
- En el caso de servicios en la nube gestionados por el adjudicatario, se debe informar del país de ubicación de los CPDs donde resida la información de Correos, el tratamiento de los datos solo podrá llevarse a cabo dentro del Espacio Económico Europeo o en aquellos países que hayan sido declarados de nivel adecuado mediante una decisión de adecuación de la Comisión Europea.
- Cualquier acuerdo con otras organizaciones que incluya compartir información deberá incluir un procedimiento para clasificar la información según su organización y la nuestra.

#### 8. Desarrollo seguro

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

- El adjudicatario debe poder evidenciar el uso de estándares y recomendaciones de seguridad de la solución que formará parte del servicio contratado, sobre todo aquellos destinados a evitar ataques conocidos en aplicaciones expuestas a internet (SQL Injection, XSS, etc.), garantizando así un nivel mínimo de seguridad en el desarrollo de la aplicación y el código utilizado. Se debe confirmar la realización de pruebas de seguridad periódicas en la solución ofertada.
- Correos debe poder establecer exigencias de auditoría, funcionales y técnicas, sobre el nivel de cumplimiento de los principios del desarrollo seguro, para comprobar la no existencia de vulnerabilidades explotables desde el exterior. En caso de detectar alguna vulnerabilidad el adjudicatario debe asumir la resolución de estas y los costes asociados.
- En caso de que el sistema disponga de una página web pública a Internet, se debe incluir una herramienta de detección de Phishing y Pharming.
- Adicionalmente, el adjudicatario debe restringir el acceso al código fuente del programa.
- El soporte de la aplicación y las actualizaciones de la aplicación debe garantizar la compatibilidad con la versión de los sistemas usados en Correos.

#### 9. Sistemas operativos y software base

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

- Se debe conocer las versiones del sistema operativo y del software de la aplicación que va a estar instalado. El software de la aplicación debe estar actualizado con los últimos parches de seguridad recomendados por el suministrador, por lo que debe existir un procedimiento de actualización. Dicho procedimiento debe ser remitido a Correos y acordar el tiempo máximo de actualización entre la publicación de un parche de seguridad y la puesta en producción, en función de la criticidad de este.
- Todos los elementos que formen parte de la aplicación deben tener implantados procedimientos de securización para el software, de manera que se garantice la eliminación de usuarios, configuraciones por defecto y minimicen los riesgos, actuando sobre los siguientes ámbitos: control de acceso, instalación, configuración, auditoría, monitorización, integridad y confidencialidad.
- Correos debe poder solicitar los controles aplicados en cada ámbito, así como los resultados de las auditorías de cumplimiento llevadas a cabo por terceras empresas.
- El soporte de la aplicación y las actualizaciones debe garantizar la compatibilidad con la versión de los sistemas usados en Correos, en caso de que haya conexión entre ellos.

#### 10. Eventos de auditoría

En los casos en los que para la prestación del servicio por parte del adjudicatario sea necesario el uso de herramientas o aplicaciones, se deberá tener en cuenta que se requerirá la generación de

eventos de auditoría de seguridad para su explotación y/o integración y que, como mínimo, deben registrarse los siguientes eventos y alertas:

- Autenticación y accesos a la solución (acertados y fallidos).
- Cambios en las cuentas y grupos de usuarios y contraseñas (acertados y fallidos).
- Cambios accesos y modificaciones del sistema de log o auditoría (acertados y fallidos).
- Acciones realizadas con privilegios de administrador.
- Cambios en los privilegios asociados a cada rol.
- Registro de accesos a Información Personal (cumplimiento LOPDGDD Ley Orgánica 3/2018 /RGPD Reglamento (UE) 2016/679).

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

- Registro de accesos (detalles de identificación, de orígenes y resultado de los mismos).
- Control de privilegios administrativos.
- Cumplimiento de la LOPDGDD/RGPD.

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

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

#### 11. Gestión de incidentes

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

Por otro lado, se establecerá un procedimiento de notificación de incidentes de seguridad entre Correos y la empresa adjudicataria con el objetivo de comunicar la información existente respecto a la naturaleza del incidente, las áreas afectadas, el momento en que se ha producido, el estado actual y el grado de control del incidente por parte de la organización. En caso de tratarse de un incidente de privacidad (RGPD), susceptible de ser notificado al a Agencia española de Protección de Datos (AEPD), se actuará con la diligencia debida, para cumplir los plazos tasados de

notificación. Para ello, Correos establecerá los Acuerdos de Nivel de Servicios acordados previamente con proveedor.

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

#### 12. Auditabilidad

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

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

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

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

#### 13. Formación y concienciación

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

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

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

- El proveedor responsable, garantizará que el dispositivo dispone de software de Seguridad en el EndPoint actualizado y permanentemente monitorizado, así como un proceso desatendido de gestión de parches de Seguridad. En ningún caso, el usuario del dispositivo dispondrá de permisos o privilegios de administrador en el mismo.
- Asimismo, es responsabilidad del proveedor que el software instalado esté autorizado por la empresa, esté debidamente licenciado y sea el necesario, exclusivamente, para el cumplimiento efectivo de las funciones que tenga que desarrollar en Correos.
- Correos se reserva el derecho de verificar y solicitar las evidencias que permitan comprobar que todos los puntos de este documento son cumplidos con exactitud.
- El uso inadecuado por un usuario de los recursos que represente un riesgo para la información y/o infraestructuras que la soportan, determinará de forma automática la cancelación y/o limitación de su uso por la Subdirección de Ciberseguridad de Correos.
- Asimismo, en el caso de producirse un incidente de seguridad que tenga origen en un dispositivo ajeno a Correos, la Subdirección de Ciberseguridad podrá solicitar toda la información necesaria para controlar y mitigar los efectos del mismo y el titular/es del dispositivo se obliga a prestar apoyo en la resolución del incidente, así como entregar la información registrada en el dispositivo afectado que permita la investigación y resolución del incidente.
- Todo responsable de equipos de personas y de usuarios debe gestionar de forma activa el alta/baja de las personas de las que es responsable y de sus permisos asociados, así como de verificar y controlar un uso adecuado de las credenciales de acceso a los sistemas, personales e intransferibles, debiendo velar por que el desarrollo del servicio se realice en todo momento conforme a unas buenas prácticas de seguridad de la información.
- El usuario deberá realizar un uso responsable de sus credenciales de acceso (usuario/contraseña), siendo personales y cuya gestión corresponde exclusivamente a su titular, estando prohibido su comunicación a terceros y siendo responsable de las acciones que se realice con ellas.

#### 15. Ubicación de los datos

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

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

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

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

En caso de que la Subdirección de Ciberseguridad de Correos no establezca este conjunto de requisitos, el adjudicatario deberá identificar en qué riesgos incurre Correos, qué medidas los mitigan y el plan de acción que tiene para mitigarlos. Para poder realizar este Análisis de Riesgos, Correos facilitará el valor de la información gestionada en la solución.