

**PLIEGO DE CONDICIONES ADMINISTRATIVAS
Y TÉCNICAS PARTICULARES PARA EL
SERVICIO DE ATENCION COMERCIAL Y AL CLIENTE "SAC"
PARA LAS EMPRESAS DEL GRUPO CORREOS**

ÍNDICE.

1. Entidad contratante.....	6
2. Objeto del contrato.	6
3. Duración del contrato.	8
4. Aspectos económicos.....	8
5. Condiciones de participación.....	10
6. Licitación del contrato.	12
6.1.Comunicaciones y notificaciones electrónicas.....	12
6.2.Resolución de consultas relacionadas con la licitación.	12
6.3.Envío de ofertas por medios electrónicos.....	13
6.4.Documentación confidencial.....	13
6.5.Criterios de adjudicación.....	13
6.6.Ofertas integradoras.	14
6.7.Contenido de las ofertas.	14
6.7.1. Sobre 1: documentación administrativa.....	14
6.7.2. Sobre 2: oferta técnica y criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor.	15
6.7.3. Sobre 3: proposición económica y criterios de adjudicación de evaluación automática y/o con arreglo a fórmulas matemáticas.....	16
7. Adjudicación y perfección del contrato.	16
7.1.Procedimiento de apertura de sobres y valoración de ofertas.....	16
7.2.Ofertas anormalmente bajas.	17
7.3.Documentación a presentar por el propuesto como adjudicatario. ...	17
7.4.Adjudicación del contrato.....	19
7.5.Perfección del contrato.....	19
7.6.Constitución de garantías.....	20
8. Ejecución del contrato.....	21
8.1.Obligaciones del adjudicatario.	21
8.1.1. Obligaciones en materia fiscal, laboral y medioambiental.	21
8.1.2. Obligaciones relativas a la gestión de permisos, licencias y autorizaciones.....	22

8.1.3. Obligaciones en materia de protección de datos.....	22
8.1.4. Aceptación y adhesión a las políticas de prevención de imputaciones delictivas.....	25
8.1.5. Evaluación de proveedores.....	26
8.1.6. Obligaciones esenciales del contrato.....	26
8.1.7. Condiciones especiales de ejecución.....	27
8.1.8. Régimen de confidencialidad.....	29
8.2.Modificaciones del contrato.....	29
8.3.Cesión y Subcontratación.....	29
8.3.1. Cesión del contrato.....	29
8.3.2. Régimen de subcontratación.....	29
9. Cumplimiento del contrato.....	31
9.1.Responsable del contrato. Representante del contratista.....	31
9.2.Régimen de penalidades.....	31
9.3.Abonos al contratista. Facturación.....	32
9.4.Recepción y liquidación.....	34
9.5.Plazo de garantía.....	35
10. Resolución del contrato.....	35
10.1. Causas de resolución.....	35
10.2. Procedimiento.....	36
11. Protección de datos.....	36
12. Régimen jurídico del contrato y reclamaciones contra este pliego.....	37
Anexo I.- Características técnicas específicas de la ejecución del objeto del contrato.....	39
Descripción del servicio	39
Operación. Por lo que se retribuye.....	40
Soporte a la operación. Incluido en la retribución de la operación.....	45
Operación	46
Facturación por actividad.....	46
Facturación por horas.....	51
Facturación por éxito en campañas con BBDD previa.....	52
Facturación de campañas sin BBDD previa.....	55
Agrupaciones de negocio, servicio o cola.....	56
Tipología de actividad.....	58
Operativas y herramientas.....	59

Atención y resolución en idiomas	61
Horario de prestación del servicio	61
Ejemplos por contratante de servicios a prestar	63
Soporte a la operación.....	65
Recursos necesarios.....	65
Plan de formación	69
Supervisión del servicio	74
Conducción del servicio.....	76
Plan de calidad	79
Plan de eficiencia.....	83
Sistemas de información.....	83
Acuerdos y certificaciones de calidad de los contratantes.....	84
Plan de contingencias.....	85
Descripción de la plataforma	86
Plataforma presencial.....	86
Puestos en teletrabajo.....	88
Personal de las plataformas.....	89
Modelo organizativo	89
Especialización y polivalencia de RACs.....	94
Comunicaciones y consentimientos del personal operativo	94
Discapacidad e integración del personal	95
Informes relativos al “capital humano”	96
Plan de incentivos	97
Sucesión al resultar adjudicatario del contrato	98
Sucesión en caso de finalización del contrato.....	98
Disponibilidad de mandos	100
Obligaciones legales	100
Acuerdos de nivel de servicio ANS	102
Definición de ANS.....	102
Indicadores ANS básicos y valores objetivo de cumplimiento	104
Ejemplos de ANS en SAC y NSC actuales.....	106
Evolución de ANS en función del negocio y la operación	106
Impacto en los ANS por incidencias	107
Malas prácticas y reincidencia continuada sin medidas correctoras	107
Exenciones en ANS.....	107

Requerimientos tecnológicos	108
Mapa de sistemas	108
Sistemas aportados por el contratante ESGC	110
Sistemas aportados por el adjudicatario ESNGC.....	111
Ordenadores del personal adscrito al servicio	116
Comunicaciones hasta los ordenadores.....	117
Seguridad de la información	118
Arquitectura y explotación de sistemas.....	126
Solución SaaS	126
Solución PaaS.....	129
Productos comerciales	130
Desarrollo a medida	136
Modelo de implantación, transición y devolución del servicio	141
Implantación	141
Transición	142
Devolución	144
Datos relevantes del Anexo I.....	145
Malas prácticas relevantes del Anexo I.....	147
Anexo II.- Descripción y limitaciones a la licitación por lotes.....	149
Anexo III.- Resumen de metodología seguida para el cálculo del valor estimado del contrato.....	150
Anexo IV.- Forma de acreditación de la solvencia económica y financiera, y técnica o profesional.	153
Anexo V.- Modelo de aval.	154
Anexo VI.- Instrucciones y recomendaciones para la presentación electrónica de las ofertas.....	155
Anexo VII.- Instrucciones para cumplimentar el DEUC.....	157
Anexo VIII.- Criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor.....	160
Anexo IX.- Criterios de adjudicación de evaluación automática.....	166
Anexo X.- Modelo de proposición económica.....	167
Anexo XI.- Información sobre condiciones de subrogación de contratos de trabajo.	169
Anexo XII.- Modificaciones previstas del contrato.....	176
Anexo XIII.- Régimen de penalidades.	177
Anexo XIV – Evaluación de Proveedores.....	183

Anexo XV.- Modelo de contrato de encargo de tratamiento de datos personales.....	185
Anexo XVI.- Declaración responsable del adjudicatario del contrato sobre la implantación del plan de igualdad conforme a lo establecido en el artículo 71 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.....	201
Anexo XVII.- Datos de referencia del servicio.....	202
Anexo XVIII.- Definición básica de ANS.	206
Anexo XIX.- Acrónimos y siglas.....	212
Anexo XX.- Requisitos de seguridad.....	217
Anexo XXI: Declaración responsable protección de datos personales.....	226

La presentación de ofertas 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	Grupo Correos, S.E. Correos y Telégrafos S.A., S.M.E. (Correos), y Correos Express Paquetería Urgente S.A., S.M.E. (CEX)
Órgano de contratación	Consejo de Administración-Comité de Inversiones de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., S.M.E.
Dirección/Subdirección gestora de la necesidad UGC	Dirección Comercial / Unidad de Transformación y ATC / UGC32
Perfil de contratante	https://www.correos.com/perfil-del-contratante/#
Dirección de contacto	C/Conde de Peñalver,19 Bis. 28006, Madrid.
Responsable del contrato	Dirección Comercial / Unidad de Transformación y ATC Datos de contacto: secretaria.comercial@correos.com

2. Objeto del contrato.

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

Descripción	El objeto es la contratación de un Servicio de Atención Comercial y al Cliente multicanal (en adelante, "SAC") para las empresas del Grupo Correos.
Código CPV	79342320-2 // Servicios de atención al cliente
Lotes	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI (Ver Anexo II) Justificación de la no división en lotes: Se considera adecuado la contratación con un solo proveedor, sin dividir en lotes, por: <ul style="list-style-type: none"> - su propia naturaleza, debe ser prestado por un equipo homogéneo, coordinado y con una dirección única.

	<ul style="list-style-type: none">- la dificultad de la correcta ejecución de este desde el punto de vista técnico y operativo en el caso de dividirlo.- el ahorro en los costes por el volumen de la operación global del contrato.- las sinergias en el coste por la minimización de la estructura de mandos y personal común de soporte.- las sinergias de formación y experiencia al unificar los mandos, órganos de control y seguimiento entre las empresas del Grupo Correos y el proveedor.- la mejor coordinación de la gestión operativa continua del servicio y su “force-desk”.- asegurar los volúmenes mínimos de actividad al proveedor para el personal experto necesario, dadas las variaciones de tráfico mensuales durante el año, así como la continuidad y el aprovechamiento del personal experto a formar.- facilitar los procesos de integración con las herramientas internas de gestión e información del Grupo Correos. <p>En el caso de que se produzca una reestructuración organizativa dentro del Grupo Correos, los contratos emanados del presente pliego con cada una de las empresas presentes en el objeto de la contratación podrán ser cancelados y su importe de licitación cedido a las otras empresas del Grupo Correos.</p> <p>La no división en lotes se justifica al amparo de lo dispuesto en el artículo 52.3 b) del Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales (en adelante “RDL 3/2020”) se justifica la no división.</p>
¿Se admite oferta integradora (lotes)?	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI (Ver <u>condiciones</u>)

3. Duración del contrato.

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

Duración inicial	Cantidad	Unidad de tiempo	Cómputo
	2	<input type="checkbox"/> días <input type="checkbox"/> meses <input checked="" type="checkbox"/> años	<input type="checkbox"/> día siguiente a la formalización del contrato <input checked="" type="checkbox"/> día siguiente a la comunicación de inicio del contrato por la entidad contratante <input type="checkbox"/> la fecha que figure en la resolución de adjudicación
Prorrogable	<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI	Nº de prórrogas: 1 Duración máxima de cada prórroga (en meses) 6	Plazos en meses de las posibles prórrogas 6
En caso de acordarse, la prórroga será obligatoria para el contratista, siempre y cuando se le notifique con dos meses de antelación al vencimiento y siempre que sus características permanezcan inalterables durante el periodo de duración de esta, sin perjuicio de las modificaciones que se puedan introducir de conformidad con lo establecido en los artículos 109 a 112 del RD 3/2020.			

4. Aspectos económicos.

Las cuantías del contrato serán las expresadas a continuación:

EMPRESA	Importe Licitación (s/IVA)	IVA	TOTAL (PBL)
CORREOS	16.684.860,84 €	3.503.820,78 €	20.188.681,62 €
CEX	4.708.408,32 €	988.765,75 €	5.697.174,07 €
TOTAL GRUPO CORREOS	21.393.269,16 €	4.492.586,52 €	25.885.855,68 €

Con el siguiente desglose:

GRUPO CORREOS			
Valor estimado del contrato	31.020.240,28 €	Treinta y un millones, veinte mil doscientos cuarenta euros con veintiocho céntimos, conforme al método de cálculo especificado en Anexo III	
Presupuesto base de licitación	25.885.855,68 €	IVA/impuesto equivalente	4.492.586,52 €
Anualidades GRUPO CORREOS (IVA incluido o impuesto indirecto equivalente) del presupuesto base de licitación			
2026	2027	2028	
3.391.224,05 €	12.745.163,88 €	9.749.467,76 €	

S.E. CORREOS Y TELÉGRAFOS S.A., S.M.E.			
Valor estimado del contrato CORREOS	24.193.048,22 €	Veinticuatro millones, ciento noventa y tres mil cuarenta y ocho euros con veintidós céntimos, conforme al método de cálculo especificado en Anexo III	
Presupuesto base de licitación CORREOS	20.188.681,62 €	IVA/impuesto equivalente CORREOS	3.503.820,78 €
Anualidades CORREOS (IVA incluido o impuesto indirecto equivalente) del presupuesto base de licitación			
2026	2027	2028	
2.705.802,00 €	9.950.026,27 €	7.532.853,34 €	

CORREOS EXPRESS PAQUETERÍA URGENTE S.A., S.M.E.			
Valor estimado del contrato CEX	6.827.192,06 €	Seis millones, ochocientos veintisiete mil ciento noventa y dos euros con seis céntimos, conforme al método de cálculo especificado en Anexo III	
Presupuesto o base de licitación CEX	5.697.174,07 €	IVA/impuesto equivalente CEX	988.765,75 €
Anualidades CEX (IVA incluido o impuesto indirecto equivalente) del presupuesto base de licitación			
	2026	2027	2028
	685.422,05 €	2.795.137,61 €	2.216.614,42 €

Dicho importe se facturará bajo la modalidad de pago por uso, condicionando tales abonos a los servicios efectivamente realizados, y sin un consumo mínimo.

Por tanto, se trata de una bolsa económica cuyo presupuesto estimado será consumido en función de las necesidades de Correos Express durante el plazo de ejecución del contrato o cualquiera de sus prórrogas, sin que ello obligue a su liquidación total.

5. Condiciones de participación.

Los licitadores deberán cumplir, en el momento de finalizar el plazo de presentación de ofertas, los siguientes requisitos de participación.

Habilitación profesional	No Aplica
Solvencia económica o financiera	<input checked="" type="checkbox"/> Volumen anual de negocios en el ámbito al que se refiere el contrato, es decir, como operaciones de Centro de Atención Comercial y al Cliente, referido al mejor ejercicio de los tres últimos, por una cuantía de al menos 10.500.000,00 €, IVA excluido. Sobre la forma de acreditar estos requisitos, ver Anexo IV

<p>Solvencia técnica o profesional</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Haber realizado un mínimo de 3 servicios de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en los tres últimos años, es decir, como operaciones de Centro de Atención Comercial y al Cliente, cuyo importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior a 2.000.000 € (IVA o impuesto indirecto equivalente excluido).</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Disponer de la Certificación ISO 9001 o equivalente.</p> <p>Sobre la forma de acreditar estos requisitos, ver Anexo IV</p> <p>En el caso de licitación por lotes, el requisito de solvencia se circunscribirá a cada lote</p>
<p>Compromiso de adscripción de medios</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Sí. Medios a adscribir:</p> <p>a) Personal de operaciones. El personal de que dispone el licitador, dedicado a cada una de las funciones detalladas en el Anexo I y cumpliendo todo lo estipulado en el convenio del contact center para cada puesto, tendrá un dimensionado mínimo que no podrá ser en ningún momento inferior a:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ 1 responsable de servicio.➤ 4 ForceDesk➤ 3 supervisor A - Operación➤ 1 supervisor B - Calidad y formación➤ 20 coordinadores➤ 2 formadores➤ 3 agentes de calidad <p>b) Personal para diseño, operación y mantenimiento de sistemas, con experiencia mínima de 1 año en todos los aplicativos propuestos por el adjudicatario para cubrir el Mapa de Sistemas de los requerimientos del escenario de sistemas aportador por el adjudicatario ESNGC, según el Anexo I, con un dimensionado mínimo que no podrá ser en ningún momento inferior a 3 técnicos.</p> <p>El licitador deberá presentar una declaración responsable según el Anexo VII adjunto a este Pliego,</p>

	<p>indicando el personal u organismos técnicos que compromete adscribir al contrato para la ejecución del objeto de este. 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><input type="checkbox"/> No.</p>
--	---

Los candidatos y licitadores no estarán obligados a aportar aquellos documentos justificativos u otra prueba documental de los datos que ya obraran en poder de la entidad contratante o aquellos otros que pudieran obtenerse de forma directa y gratuita, bien a través del Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público o bien a través de una base de datos nacional de un Estado Miembro de la Unión Europea, como un expediente virtual de la empresa, un sistema de almacenamiento electrónico de documentos o un sistema de precalificación.

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 (<https://pcc.correos.es/licitacion/licitaciones>) hasta seis (6) días

hábiles antes de la finalización del plazo para la presentación de ofertas.

6.3. Envío de ofertas por medios electrónicos.

El plazo de presentación de ofertas será de **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 deberán presentar obligatoriamente sus ofertas de forma electrónica a través de 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. Criterios de adjudicación.

Único Criterio de Adjudicación: MEJOR RELACIÓN COSTE-EFICACIA.

Pluralidad de Criterios de Adjudicación: MEJOR RELACIÓN CALIDAD-PRECIO. La puntuación final, para cada una de las n ofertas, estará compuesta por la suma de la puntuación asignada en los criterios sujetos a juicio de valor “Puntuación Técnica de los criterios sujetos a un juicio de valor (PTJVn del [Anexo VIII](#).)” y los criterios evaluables mediante fórmula o automáticamente (Puntuación económica de la oferta n ó PEn en este caso según el [Anexo IX](#)).

$$Puntuación\ final\ oferta\ n = PTJVn + PEn$$

Tipología	Criterio	Ponderación
Criterios sujetos a un juicio de valor	Técnico	40%
Criterios evaluables mediante fórmula o automáticamente	Técnico	0%
	Económico	60%

En caso de incurrir en empate entre varias ofertas tras la aplicación de los criterios de adjudicación, se acudirá a lo dispuesto en el artículo 66.11 del Real Decreto Ley 3/2020 de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales, relativo a los criterios de desempate.

6.6. Ofertas integradoras.

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

6.7. Contenido de las ofertas.

Toda la documentación que se presente por los licitadores deberá estar redactada en castellano. En caso de que se presentasen en lengua distinta deberá presentarse la correspondiente traducción oficial a la lengua castellana primando esta última en caso de duda o discrepancia.

6.7.1. Sobre 1: documentación administrativa.

- a) Documento Europeo Único en materia de Contratación (DEUC). Cumplimentado conforme a las indicaciones contenidas en el [Anexo VII](#), firmado por el licitador o su representante.
- b) En su caso, compromiso de adscripción de medios, según lo indicado en el apartado 5.
- c) Compromiso de constitución de Unión Temporal de Empresarios (UTE), en su caso. Cuando dos o más empresas acudan a una licitación con el compromiso de constituirse en Unión Temporal, se deberá aportar una declaración indicando los nombres y circunstancias de los empresarios que la suscriban, la participación de cada uno de ellos y que asumen el compromiso de constituirse formalmente en Unión Temporal, caso de

resultar adjudicatarios. El citado documento deberá estar firmado por los representantes de cada una de las Empresas componentes de la Unión. En estos casos cada una de las empresas deberá presentar su propio Documento Europeo Único en materia de Contratación (DEUC) a que se refiere el apartado a).

- d) En su caso, declaración de que la empresa a la que representa pertenece a un grupo empresarial, con indicación de las sociedades que forman parte del mismo
- e) Las empresas no españolas deberán aportar declaración de que se somete a la Jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponder al licitador.
- f) Las empresas de Estados que no sean miembros de la Unión Europea o signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo deberán aportar un informe que acredite su capacidad de obrar, expedido por la Misión Diplomática Permanente u Oficina Consular de España del lugar del domicilio de la empresa, en el que se haga constar, previa acreditación por la empresa, que figuran inscritas en el Registro local profesional, comercial o análogo o, en su defecto que actúan con habitualidad en el tráfico local en el ámbito de las actividades a las que se extiende el objeto del contrato.
- g) Otra documentación: Anexo XXI.- Declaración responsable protección de datos personales.

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

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

La documentación que constituya la oferta técnica y la que incluya los valores de los criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor, **se indica y se especifica en el Anexo VIII del presente documento**, y deberá presentarse en archivo electrónico en una o varias carpetas, comprimidas si no es posible por tamaño, con el nombre "SOBRE 2. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA", en archivo ejecutable con formatos *.pdf, *.xls, *.xlsx). Concretamente:

- Documento 1: Plataformas propuestas
- Documento 2: Mapa de sistemas para ESNGC
- Documento 3: Plan de proyecto de implantación, transición y devolución
- Documento 4: Plan de Eficiencia e Incentivos
- Documento 5: Cálculos del dimensionado de los RACs, sus mandos y el resto de la estructura

- Documento 6: Dimensionado, supervisión y conducción
- Documento 7: Formación y calidad

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

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

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

La proposición económica a presentar por los licitadores se ajustará a los siguientes documentos:

1. Archivo/Fichero "SV260002_AnexoX.xlsx" en formato ejecutable y disponible para los licitadores mediante un único fichero Excel "SV260002_AnexoX.xlsx", para que lo completen con los 4 precios unitarios ofertados de la primera hoja del libro, autocompletándose así la oferta económica de la segunda hoja del mismo libro Excel. Los precios unitarios no deben ser mayores que los máximos definidos en el propio fichero, donde de superarse se marcarán automáticamente en rojo y esa oferta quedará excluida
2. Documento "SV260002_AnexoX.xlsx" en formato pdf, debidamente firmado con lugar, fecha, sello del licitador y firma autorizada.
3. Modelo [Anexo X](#), debidamente firmada con lugar, fecha, sello del licitador y firma autorizada.

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.

CORREOS se reserva el derecho de solicitar las aclaraciones que estime oportunas al respecto durante el proceso de valoración de ofertas.

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 naturales.

En su caso, técnicamente las ofertas presentadas se considerarán aptas o no, en virtud de que cumplan con todos los requisitos exigidos en el presente pliego. La evaluación de las ofertas se realizará en acto interno, pudiendo desecharse las ofertas técnicamente inadecuadas o que no garanticen

adecuadamente con su oferta la correcta ejecución del contrato.

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, 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.

Para la evaluación de las ofertas se analizará la documentación entregada por los licitadores y, en general, todo aquello que sirva para un mejor conocimiento de las ofertas presentadas.

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

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

documentación será de veinte días hábiles.

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

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

7.4. Adjudicación del contrato.

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

7.5. Perfección del contrato.

El contrato se perfeccionará con su formalización por escrito, que no podrá realizarse hasta transcurridos quince días hábiles desde que se remita la notificación de la adjudicación al licitador que hubiere realizado la mejor oferta y al resto de licitadores. Transcurrido dicho plazo se requerirá al adjudicatario para que formalice el contrato en plazo no superior a cinco días naturales, a contar desde el siguiente a aquel en que hubiera recibido el requerimiento.

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 indicado, el contrato 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 y en el Diario Oficial de la Unión Europea.

7.6. Constitución de garantías.

RÉGIMEN DE GARANTÍAS			
Constitución de garantía provisional	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI		<input type="checkbox"/> 3% del presupuesto base de licitación, IVA excluido.
Constitución de garantía definitiva	<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI 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 <u>Anexo V</u> . Si utiliza otro medio, consultará las condiciones que debe reflejar el documento de constitución con la entidad contratante.
	Se constituirán a disposición de Correos y CEX de forma independiente.		Además de por la correcta ejecución del contrato, la garantía definitiva responderá de los daños y perjuicios que se ocasionen a la entidad contratante y de los gastos que puedan derivarse de las reclamaciones fehacientes de cumplimiento o ejecución de las garantías.
Constitución de garantía complementaria	<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI Se constituirán a disposición de Correos y CEX de forma independiente	Importe	<input checked="" type="checkbox"/> 5% sobre el importe de adjudicación (en caso de oferta anormalmente baja). (IVA excluido)
<p>Quando 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> <p>Se constituirán a disposición de Correos y CEX, de forma independiente.</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 (ver información sobre condiciones de subrogación en [Anexo XI](#)) , según el artículo 20 del convenio del sector del Contact Center al que pertenece el licitador actual del pliego y deberá pertenecer el nuevo adjudicatario.

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.

Conforme a lo establecido en el artículo 130 de la LCSP, la empresa que actualmente viene efectuando la prestación objeto del contrato a adjudicar facilitará la información sobre el personal objeto de subrogación, correspondiendo al Contratista el cumplimiento de las obligaciones y costes derivados de la subrogación del personal detallado en dicha información de conformidad en su caso con lo recogido en el artículo 44 del Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores y el artículo 20 del Convenio Colectivo [Convenio Colectivo Contact Center]. De acuerdo igualmente con el art. 130.6 de la LCSP se hace constar igualmente la obligación del contratista de responder de los salarios impagados a los trabajadores afectados por subrogación, así como de las cotizaciones a la Seguridad social devengadas, aún en el supuesto de que se resuelva el contrato y aquellos sean subrogados por el nuevo contratista, sin que en ningún caso dicha obligación corresponda a este último.

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 en materia de protección de datos.

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

1. Si el desarrollo del servicio objeto de licitación implicase un acceso del adjudicatario a los datos de carácter personal de los que la entidad contratante resulte Responsable del Tratamiento el adjudicatario, en calidad de Encargado

del Tratamiento, se compromete a firmar un Contrato de Acceso a Datos por cuenta de CORREOS debiendo ajustarse al modelo que se incorpora como Anexo "XVI" del presente Pliego, cumpliendo con las exigencias previstas en la normativa de protección de datos vigente y, entre otras, recoja el compromiso del adjudicatario a:

- Llevar a cabo del tratamiento de datos personales de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos, y en particular el RGPD y la LOPDGDD.
- Actuar sujeto a las instrucciones que, en cada momento, le indique la entidad contratante y no utilizar los datos con una finalidad distinta a la prestación del Servicio al que se hace referencia en el Pliego de Condiciones.
- Adoptar todas aquellas medidas técnicas y organizativas que resulten necesarias para garantizar un nivel de seguridad adecuado, guardar bajo su control y custodia los datos personales suministrados por la entidad contratante y no divulgarlos, transferirlos, o de cualquier otra forma comunicarlos, ni siquiera para su conservación a otras personas.
- No subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este Pliego que comporten el tratamiento de datos personales o realizar Transferencias Internacionales de Datos, salvo previa autorización expresa y otorgada por escrito por parte de la entidad contratante.
- Asistir a la entidad contratante en la realización de los análisis de riesgo, la presentación de consultas previas a la AEPD, en el proceso de notificación de violaciones de seguridad y de respuesta a solicitudes de derechos.
- Mantener secreto y confidencialidad respecto de los datos personales a los que acceda y garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que les informará convenientemente.
- Poner a disposición de la entidad contratante toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como permitir la realización de auditorías con acceso físico directo a sus instalaciones o los subcontratistas autorizados y colaborar activamente en su desarrollo.
- Poner a disposición de la entidad contratante, con carácter previo a la formalización del Contrato, una declaración escrita que contenga la información acerca de:
 - (i) La ubicación de los servidores en los que se almacenarán los datos personales tratados por cuenta de la entidad contratante; y

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

- Si fuera necesario subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, el adjudicatario reflejará esta circunstancia en su oferta, junto con el nombre completo del subcontratista o, en su defecto, la referencia al perfil empresarial del mismo, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica del mismo.
- Comunicará a la entidad contratante cualquier cambio que se produzca con respecto a los términos y condiciones en los que accederá y tratará los datos personales por cuenta de la entidad contratante, y especialmente aquellas relacionadas con la información presentada en la declaración previa recogida en el punto octavo de la presente cláusula.
- En caso de incumplimiento: Responder de los daños y perjuicios que pudiesen ocasionarse y, en especial, de las sanciones que les pudiera imponer la Agencia Española de Protección de Datos o cualquier otro órgano competente ya sea español o europeo, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente contrato.

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

El compromiso por parte del cedente de que:

- I. Los datos personales han sido obtenidos conforme con la legislación vigente, siendo lícita su comunicación y posterior tratamiento para las finalidades enumeradas en el Pliego.
- II. Los datos personales son tratados de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos, y en particular, el RGPD y LOPDGDD.

El compromiso por parte del cesionario de:

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

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

El compromiso por ambas partes de prestarse asistencia mutua y colaborar activamente en todos aquellos procedimientos que afecten a la comunicación de datos, incluyendo su uso posterior, especialmente en lo que respecta a: Análisis de Riesgo y Evaluaciones de Impacto, Gestión de Derechos, Notificación de Brechas de Seguridad e interlocución ante el organismo regulador.

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

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

- Evitar todo acceso a datos, informando expresamente a sus trabajadores y profesionales de que el mismo se encuentra prohibido.
- En caso de acceso accidental o simple visionado por necesidad de acceso a las instalaciones: i) Guardar la más estricta confidencialidad y secreto sobre los datos accedidos; ii) Adoptar las medidas oportunas para evitar su reiteración; iii) Proceder a la inmediata destrucción de las copias accidentales que se hayan podido realizar.
- En caso de incumplimiento: Responder de los daños y perjuicios que pudiesen ocasionarse y, en especial, de las sanciones que les pudiera imponer la Agencia Española de Protección de Datos o cualquier otro órgano competente ya sea español o europeo, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Pliego.

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

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

penales” accesible a través de la web <https://cswetwebcorsta01.blob.core.windows.net/uploads/2025/09/23.09.2025-Codigo-General-de-Conducta.pdf>

8.1.5. Evaluación de proveedores.

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

8.1.6. Obligaciones esenciales del contrato.

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

<input checked="" type="checkbox"/>	Compromisos de adscripción de medios personales o materiales
<input type="checkbox"/>	Condiciones especiales de ejecución del contrato
<input checked="" type="checkbox"/>	Aspectos que se hayan considerado como criterios de adjudicación
<input checked="" type="checkbox"/>	Cumplimiento del régimen y plazos de pagos a los subcontratistas o suministradores establecido en la normativa sobre lucha contra la morosidad en operaciones comerciales
<input checked="" type="checkbox"/>	El cumplimiento de las políticas de prevención de imputaciones delictivas y los códigos de conducta establecidos por el contratista, que en todo caso resultarán similares a los recogidos en el documento “programa de prevención de riesgos penales” accesible a través de la web https://cswetwebcorsta01.blob.core.windows.net/uploads/2025/09/23.09.2025-Codigo-General-de-Conducta.pdf
<input checked="" type="checkbox"/>	Las recogidas en las letras a) y e) del artículo 122.2 de la LCSP.
<input checked="" type="checkbox"/>	Las relativas al tratamiento de dato personales y al sometimiento a la normativa nacional y europea en la materia.
<input checked="" type="checkbox"/>	La reincidencia continuada tras ser avisado por escrito el adjudicatario de esta “Obligación esencial del contrato”, y sin aplicar este en menos de 30 días medidas correctoras, que deben ser previamente informadas al contratante, validadas por este y ejecutadas por el adjudicatario, en el caso de las Condiciones especiales de ejecución fijados en el Anexo I – “Características técnicas específicas del contrato”, en particular: <ul style="list-style-type: none">• ANS´s mínimos especificados o acordados para cada negocio/servicio• Porcentaje mínimo de horas mensuales de formación

	<ul style="list-style-type: none"> • Volumen mínimo de monitorizaciones de calidad semanales por RAC • Cumplimiento de la ratio de coordinación y resto de mandos y soporte • Cumplimiento del porcentaje mínimo de personal con discapacidad necesario para cumplir con las condiciones de Pliego y Contrato • Cumplimiento de las prioridades marcadas para cada NSC • No retraso en implantar, o no falta de recursos, para las Campañas
--	--

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

Condición esencial	Frecuencia	Forma de acreditación del cumplimiento
Adscripción medios	Semestral	Revisión incidencias del adjudicatario
Criterios de adjudicación	Mensual	Revisión mensual de CdM
RGPD/LOPD-GDD	Semestral	Revisión incidencias del adjudicatario
Reincidencia continuada	Puntual	Revisión mensual de actas y CdM

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

8.1.7. Condiciones especiales de ejecución.

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

<input checked="" type="checkbox"/>	Cumplimiento del régimen y plazos de pagos a los subcontratistas o suministradores establecido en la normativa sobre lucha contra la morosidad en operaciones comerciales
<input checked="" type="checkbox"/>	El cumplimiento de las políticas de prevención de imputaciones delictivas y los códigos de conducta establecidos por el contratista, que en todo caso resultarán similares a los recogidos en el documento "programa de prevención de riesgos penales" accesible a través de la web https://cswetwebcorsta01.blob.core.windows.net/uploads/2025/09/23_09.2025-Codigo-General-de-Conducta.pdf
<input checked="" 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 10.000.000 euros.

<input checked="" type="checkbox"/>	Establecimiento de un plan de formación para los empleados adscritos a la ejecución del contrato en materias relacionadas con: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Prevención de riesgos laborales específicos en el marco del servicio a prestar <input checked="" type="checkbox"/> Régimen de protección de datos de carácter personal. <input type="checkbox"/> Otro
<input type="checkbox"/>	Establecimiento de un sistema de gestión diferenciada para los residuos que pueda generar la prestación del servicio.
<input type="checkbox"/>	Sometimiento a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos identificada en la cláusula 8.1.4. Destrucción de datos: Cuando finalice la prestación contractual los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos a la entidad contratante responsable, o al encargado de tratamiento que esta hubiese designado. No obstante, el adjudicatario encargado del tratamiento conservará debidamente bloqueados los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con la entidad responsable del tratamiento.
<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: <ul style="list-style-type: none"> • Emplear en la ejecución del contrato un porcentaje de trabajadores con discapacidad igual o superior al 30%
<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 especial	Frecuencia	Forma de acreditación del cumplimiento
Pagos	Trimestral	Revisión incidencias del adjudicatario
Prevención	Trimestral	Revisión incidencias del adjudicatario
Seguro	Anual	Envío de póliza y copia del pago de esta
Formación	Trimestral	Envío y revisión del Plan de Formación
Discapacidad	Mensual	Envío y revisión del porcentaje de PCD

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

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

8.1.8. Régimen de confidencialidad.

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

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

8.2. Modificaciones del contrato.

En el presente contrato

NO están previstas modificaciones.

Sí se han previsto la posibilidad de acordar modificaciones en los supuestos descritos en el [Anexo XII](#))

Además, se prevé la posibilidad de acudir a lo dispuesto en el artículo 111 del RD, respecto de las modificaciones no previstas en el presente Pliego.

8.3. Cesión y Subcontratación.

8.3.1. Cesión del contrato

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

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

8.3.2. Régimen de subcontratación.

Subcontratación permitida:

NO SI

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

- El personal del “Grupo profesional D – Administración y Operación” según el convenio del Contact Center, en los niveles:
 - Teleoperador/a especialista. Grupo 10
 - Gestor/a. Grupo 9
- Los licitadores deberán indicar en la oferta la parte del contrato que tengan previsto subcontratar, señalando su importe, y el nombre o el perfil empresarial de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización.
- El adjudicatario comunicará su intención de celebrar subcontratos, señalando la parte de la prestación que se pretende subcontratar y la identidad, datos de contacto y representante o representantes legales del subcontratista, y justificando suficientemente la aptitud de este para ejecutarla por referencia a los elementos técnicos y humanos de que dispone y a su experiencia, y acreditando que el mismo no se encuentra incurso en causa de prohibición de contratar. Cualquier cambio respecto de los subcontratos que se produzca durante la ejecución del contrato deberá ser comunicado también a la entidad contratante.
- En el caso de que la subcontratación afecte al tratamiento de datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, el subcontratista en su caso, quedará sometido a las mismas obligaciones que el contratista y deberá suscribir un Contrato de encargo de tratamiento de datos personales conforme al modelo consignado en el [Anexo XV](#).

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

<input checked="" type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none">• la actividad de Force-Desk, incluidas todas las tareas de previsión, dimensionado y programación de recursos que aparecen en el Anexo I,• la formación y su supervisión.• la monitorización de la calidad y su supervisión.• la coordinación y supervisión del servicio, como prioridades del servicio solicitado y partes fundamentales de las condiciones fijadas en el Anexo I y que aseguran el cumplimiento de los criterios a juicio de valor.
-------------------------------------	---

9. Cumplimiento del contrato.

9.1. Responsable del contrato. Representante del contratista.

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

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

9.2. Régimen de penalidades.

El régimen de penalidades aplicable en caso de incumplimiento de obligaciones establecidas en este pliego será el descrito en el [Anexo XIII](#). Los procedimientos para la imposición de penalidades deberán iniciarse antes de la aprobación del acta de conformidad con el servicio prestado, 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 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.

CORREOS

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

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

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

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

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

Campo		Facturae 3.2
Expediente		
Lote		
Grupo Gestor		Facturae/Parties/BuyerP

		arty/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.

CORREOS EXPRESS

Las facturas emitidas por el adjudicatario deberán ajustarse a lo establecido en el artículo 6 del Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, aprobado por Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.

La facturación será mensual conforme se realice la ejecución de la presente contratación y en función de los servicios requeridos. Es decir, se facturará bajo la modalidad de pago por uso, condicionando tales abonos al número prestaciones solicitadas por Correos Express y efectivamente ejecutadas atendiendo a lo indicado en el presente Pliego, no estando obligada Correos Express a consumir la totalidad del importe establecido.

A la recepción de conformidad por parte de Correos Express de los servicios prestados, el adjudicatario emitirá la correspondiente factura cuyo pago se efectuará mediante confirming en el plazo de 60 días naturales.

El pago de cualquier importe del precio no implicará que Correos Express considere cumplidas todas las obligaciones derivadas de la presente contratación.

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 Correos Express que figura en el punto anterior.

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 facturae 3.2.x en cualquiera de sus versiones 3.2, 3.2.1 y 3.2.2) y a través de la plataforma que se le indique (actualmente se utiliza la VAN de Telefónica-Indra (Ecosystems B2B), para la recepción de facturas).
- Como campos específicos de Correos Express, además de los obligatorios en el formato Facturae, como mínimo se proporcionarán los siguientes:

Campo	Facturae 3.2
<i>Referencia del expediente (opcional pero recomendable)</i>	<i>Facturae/Invoices/Invoice/Items/InvoiceLine/FileReference</i>
<i>Número de pedido del receptor</i>	<i>Facturae/Invoices/Invoice/Items/InvoiceLine/ReceiverTransactionReference</i>
<i>Grupo Gestor</i>	<i>Facturae/Parties/BuyerParty/AdministrativeCentres/AdministrativeCentre/CentreCode</i>

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"/> ESPECIFICO, de 30 días desde la recepción de conformidad del servicio, soportado por el acta de seguimiento mensual de la operación del servicio entre cada contratante del Grupo Correos y el proveedor.

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

10. Resolución del contrato.

10.1. Causas de resolución.

Serán causa de resolución del contrato:

<input checked="" type="checkbox"/>	Las previstas en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
<input checked="" type="checkbox"/>	El incumplimiento de obligaciones calificadas expresamente como «esenciales» en este Pliego, de acuerdo con lo establecido en el apartado 8.1.6.
<input checked="" type="checkbox"/>	Cuando teniendo que llevar a cabo una modificación en el mismo que, no estando prevista en el pliego, no concurrieran las circunstancias establecidas en el artículo 111 del Real Decreto Ley 3/2020 de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales.
<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"/>	La subcontratación realizada habiendo incumplido la obligación de notificar tal intención de subcontratar al órgano de contratación, en favor de un subcontratista que no cumpla los requisitos de capacidad y ello de conformidad con lo establecido en el artículo 107 RD 3/2020.
<input checked="" type="checkbox"/>	Incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución, de modo que se frustre el objeto del contrato.
<input checked="" type="checkbox"/>	Las recogidas en las letras a) y e) del artículo 122.2 de la LCSP.

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.

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:

Correos:

Dirección Postal: Conde De Peñalver 19, 28006, Madrid

Correo Electrónico: derechos.protecciondatos.correos@correos.com

Correos Express:

Dirección Postal: Avda de Europa nº 8, Centro de Transportes de Coslada, 28.821, Coslada (Madrid)

Correo

Electrónico:

derechos.protecciondatos.correosexpress@correosexpress.com

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

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

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

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

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

El contrato se registrará, en cuanto a su preparación y adjudicación, por lo dispuesto en el presente Pliego y en el Real Decreto Ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la UE en el ámbito de la contratación pública, así como en la Directiva 2014/25/UE de 26 de febrero de 2014, relativa a la contratación por entidades que operan en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales.

Las disposiciones de este pliego relativas a la modificación del contrato y las condiciones de subcontratación, resolución y especiales de ejecución se ajustarán igualmente a la normativa señalada. El resto de 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"/>	Contrato formalizado entre las partes.
<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 reclamación, conforme a lo dispuesto en los artículos 119 y siguientes del Real Decreto Ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales, en el plazo de quince días hábiles a contar desde la publicación del anuncio de licitación en el perfil de contratante de la entidad.

Madrid, a 11 de febrero de 2026

DIRECTORA COMERCIAL CORREOS

DIRECTOR GENERAL CEX

Fdo. Yolanda Orcajada de la Torre

Fdo. Antonio Manuel Borges Vaz

Anexo I.- Características técnicas específicas de la ejecución del objeto del contrato

Descripción del servicio

Descripción general del SAC. El Servicio de Atención Comercial y al Cliente (en adelante, SAC) de Grupo Correos (en adelante, GC) es una unidad operativa que presta servicios especializados de atención y soporte comercial a las distintas empresas que conforman el grupo. Para ello, se apoya en sistemas tecnológicos avanzados y plataformas de contact center, operadas por personal interno y agentes externos debidamente capacitados.

El SAC tiene como objetivo principal facilitar la interacción entre Grupo Correos y sus clientes, usuarios, prospectos y terceros, mediante una gestión eficiente, profesional y multicanal. Las actividades que desarrolla incluyen, entre otras:

- Captación de leads, prospectos y clientes: El SAC realiza acciones orientadas a identificar y atraer nuevos clientes potenciales, así como a convertir prospectos en clientes activos mediante campañas de marketing directo y atención personalizada.
- Venta de productos y servicios: A través de sus canales de contacto, el SAC promueve y comercializa los productos y servicios ofrecidos por las empresas del grupo, adaptándose a las necesidades específicas de cada cliente.
- Atención, fidelización y retención de clientes y usuarios: Se proporciona asistencia continua a los clientes actuales, resolviendo sus consultas, gestionando incidencias y fortaleciendo la relación comercial con el objetivo de mantener su fidelidad y prolongar su vinculación con el grupo.
- Soporte comercial a otros canales de venta y atención: El SAC actúa como apoyo transversal a los distintos canales comerciales del grupo, ofreciendo soporte operativo y logístico para garantizar una experiencia de cliente coherente y satisfactoria.
- Gestión de contactos multicanal: El servicio abarca la atención de comunicaciones entrantes y salientes, tanto de voz (llamadas telefónicas) como de no voz (correo electrónico, formularios web, redes sociales, entre otros), incluyendo también tareas de back office asociadas a la gestión de casos.
- Resolución de necesidades y gestión de casos: El SAC se encarga de atender y resolver las solicitudes, incidencias y requerimientos planteados por clientes, usuarios, prospectos y terceros, desglosando cada caso en tareas individuales para su correcta tramitación y seguimiento.



Estas actividades se desarrollan en el marco de los productos y servicios que Grupo Correos comercializa o respalda, así como en función de las necesidades comerciales que puedan surgir en la relación con terceros.

El enfoque del SAC está orientado a garantizar la calidad del servicio, la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente, contribuyendo de manera estratégica al desarrollo comercial del grupo.

En particular, el servicio a terceros podrá incluir la realización de actividades de atención al cliente y/o comerciales para los usuarios y/o clientes finales de clientes de Grupo Correos, cuando estos servicios se nos soliciten incluidos o vinculados a contratos de otras actividades comercializadas por Grupo Correos.

Este pliego pretende dar continuidad al servicio externalizado actual existente realizado por el SAC con empresas del sector de Contact Center, sus plataformas y RACs que atienden el servicio, añadiendo y/o actualizando las nuevas necesidades legales, comerciales y de negocio de GC para con el SAC.

El adjudicatario incluirá en su oferta, para todos aquellos negocios, servicios y/o colas que le sean asignados para su atención, los medios tecnológicos y humanos necesarios para cumplir con la ley 10/2025 de 26 de diciembre de 2025 por la que se regulan los servicios de atención a la clientela, en adelante LSAC, que se aprobó en el Congreso de los Diputados en pleno del pasado jueves 11 de diciembre de 2025 y que se publicó en el boletín oficial del estado el sábado día 27 de diciembre de 2025

Se denominan RACs a los agentes externos, personal del adjudicatario, que junto con sus mandos atenderá el servicio objeto de este pliego. Como resumen inicial, tendremos:

Operación. Por lo que se retribuye

Contratantes y organización del servicio. Cada una de las empresas contratantes de GC, tanto CEX como CORREOS, podrá organizar la operación de sus necesidades del SAC en base a los negocios y/o grupos de servicios y colas de actividad que en cada momento consideren, y se dispondrá de unos

procesos y recursos comunes de soporte a la operación, de forma que se generen y aprovechen las sinergias, según se muestra en el dibujo.

Cuando se hable en este pliego del SAC se entenderá que podrá aplicar por igual a ambos contratantes de GC.

Negocios. Las empresas contratantes del SAC organizan la actividad actualmente en base a la atención a:

- diferentes segmentos de clientes con contrato,
- la atención general de voz a negocios como la paquetería y el servicio postal,
- la filatelia - FLT,
- la aduana - ADT,
- el Camino de Santiago - CdS,
- el negocio de envíos XL,
- el negocio financiero y los envíos de dinero - EdD,
- procesos electorales,
- campañas de bolsa de empleos y contratación de personal,
- canales específicos para atender las redes sociales - RRSS,
- las consultas a través de la web - CW,
- atención de consulta y reclamación con operadores postales internacionales – RK-Int,
- las reclamaciones nacionales – RK-Nac,
- campañas de tele-venta para la contratación de nuevos clientes,
- campañas de OnBoarding de nuevos clientes de contrato,

entre otros negocios y posibles agrupaciones de servicios o colas de atención, con ANS específicos y adaptados según su tipología.

Los negocios, servicios y colas en los que se organiza el SAC podrán reconfigurarse, ampliarse o modificarse por los contratantes en función de las necesidades, sin que ello influya en el tipo y condiciones del servicio global aquí licitado, y adaptándose el adjudicatario a estas configuraciones en el plazo de siete días naturales de preaviso a la hora de organizar a su personal.

Procesos comerciales. En el SAC se realizan procesos comerciales de:

- Captación, cuando se localice, contacte, convoque y se llegue a cerrar acuerdos con leads o potenciales clientes o clientes de clientes de GC.
- Venta, cuando se contrate, facture y/o cobre algún producto o servicio para los clientes, terceros y usuarios de GC
- Atención, cuando se atienda, informe, se presten servicios y/o atiendan necesidades a clientes, usuarios, terceros o clientes de clientes de GC.
- Fidelización, cuando se realicen acciones de marketing concretas consideradas de motivación de los clientes, terceros y/o usuarios de GC
- Retención, cuando se localice, contacte, convoque, y/o retomen acuerdos con terceros y/o ex – clientes de GC

- Soporte comercial, cuando se atienden y se presta servicio a canales comerciales u otras estructuras de atención al cliente de GC.

A quien atendemos. En el SAC se atienden habitualmente:

- Leads o prospectos,
- clientes,
- usuarios,
- remitentes y destinatarios,
- otras unidades operativas de ambos contratantes,
- operadores postales,
- empresas proveedoras,
- los canales comerciales de las empresas contratantes, así como
- clientes y usuarios de clientes de ambas empresas contratantes.

Los colectivos contactados y atendidos dependen de los diferentes procesos comerciales y sus operativas definidas.

Canales. En el SAC se podrá utilizar cualquier canal de contacto técnicamente disponible, siendo los actualmente utilizados en el momento de la publicación de este pliego:

VOZ, entrante y saliente	PdV (oficinas y distribuidores)	OV2/APP
RRSS (Tw, Fb, In)	Notificación electrónica	eMail
Papel/carta	Colas de terceros	Web

Mediante estos canales, y otros internos o que dispone GC, se genera actividad comercial o se reciben llamadas, casos a atender y resolver, divisibles en tareas a gestionar, que serán objeto del servicio.

El SAC ampliará, eliminará o modificará los canales a utilizar cada momento y en base a sus necesidades comerciales.

Actividad y productividad. En el SAC se realizará actividad de VOZ, mediante la atención de llamadas entrantes y la realización de llamadas salientes exitosas, así como se resolverán en back-office "BO" los casos que a su vez se dividen en tareas a efectos, entre otros, de determinar su facturación.

Se medirá la productividad "P" para cada contratante como la cantidad de actividad útil (llamadas entrantes útiles atendidas, las llamadas salientes exitosas y los casos cerrados y/o anulados) por hora de trabajo (horas de trabajo operativo de los RACs). En los datos de referencia también aparecen los históricos de actividad, TMOs, tareas por caso y productividades.

Como distribuimos y priorizamos la actividad. Esta actividad por negocios y canales, sus llamadas, casos y tareas son atendidos de forma interna

directamente por el personal interno del SAC y de forma externa por la empresa adjudicataria de este pliego, siendo cada contratante quien decide su distribución de actividad de forma diaria y horaria.

Asimismo, se establecen prioridades sobre la actividad pendiente de cierre y la nueva entrante o saliente, siendo el cumplimiento de esta priorización una de las condiciones especiales de ejecución.

Tipología de actividad. Aunque la tipología más habitual de la actividad del SAC es la consulta del estado de un envío, existen múltiples tipologías en función del contratante y el negocio/servicio/cola. Se adjunta una tabla con algunos ejemplos:

Información general	Consulta de envíos	Contacto comercial
Resolución de reclamaciones	Resolución de incidencias	Prestación de servicios
Soporte para tramites	Contratación	Solicitud de Recogidas

Existen diferentes tipos de casos, adicionales a los casos ATC habituales del sistema CRM, para tipologías específicas, como casos RK, OMIC, CN17, CN48, On-Boarding y similares que se diseñan ad-hoc para las necesidades del negocio.

Herramientas. Desde GC se aportan los sistemas necesarios para atender la operación de la actividad comercial, así como los sistemas necesarios para el soporte a la operación. Esta forma de trabajar se denomina “escenario de sistemas aportados por Grupo Correos - ESGC”, siendo el más habitual en el día a día, aunque existen servicios y campañas en los que los sistemas (principalmente IVR, ACD y CRM o Ticketing) y las comunicaciones (principalmente llamadas salientes o entrantes, así como otro tipo de comunicaciones electrónicas) las debe aportar el adjudicatario, en un “escenario de sistemas no aportados por el Grupo Correos - ESNGC”.

Se informará con treinta días naturales de antelación al adjudicatario en caso de necesitar implantar nuevas campañas o servicios en los que el adjudicatario deba aportar los sistemas y las comunicaciones, para que pueda realizar los desarrollos y solicitudes de provisión necesarios, así como posteriormente facturar la actividad con los precios del “ESNGC”.

Tanto en el caso de ESGC como en ESNGC, cada persona individual del adjudicatario se logrará de forma única y autenticada en los sistemas, existiendo una trazabilidad total que permita conocer tanto sus accesos como su gestión.

Operativas. Todas las políticas, procesos, sus operativas y argumentarios serán definidos por los mandos del SAC de cada contratante, y estarán disponibles en

una herramienta de conocimiento, habitualmente Knowledge “KNW” en SF, siendo obligación del adjudicatario el asegurarse de que su personal accede, conoce y aplica toda esta documentación.

Si en algún escenario existe una BBDD de Conocimiento del adjudicatario que no sea la BBDD aportada por el contratante, deberán utilizarse exclusivamente los contenidos aportados y/o validados por cada contratante.

Se considerará una mala práctica la reiteración en el incumplimiento de dichas políticas, procesos, sus operativas y argumentarios, salvo en las circunstancias puntuales en el que el personal del adjudicatario pueda demostrar su desconocimiento previo por razones imputables al contratante.

Facturación. Cada contratante tendrá su facturación separada. Con periodicidad mensual se facturarán al terminar el mes todos los negocios, servicios, colas y campañas trabajados por personal del adjudicatario durante el mes, incluyendo:

- las llamadas útiles atendidas, las salientes exitosas realizadas y las tareas de los casos cerrados o anulados en dicho mes,
- la actividad de contactos útiles, compromisos y contrataciones cerrados de las campañas por éxito ejecutadas ese mes,
- las horas trabajadas en el caso de estar la actividad siendo facturada por horas,

aplicando siempre las condiciones de ESGC o de ESNGC, según aplique a cada negocio, servicio, cola o campaña, y siempre y cuando dicha actividad hubiera sido realizada y completada por su personal.

Los precios ofertados en el [Anexo X](#) son para ESNGC, aplicándose una reducción a los precios unitarios afectados del 3 %, con dos decimales de redondeo truncado a la baja, para determinar los precios unitarios de ESGC. Para su cálculo se aplicará la formula Excel “PVP ESGC = +REDONDEAR.MENOS (PVP ESNGC / 1,03 ; 2)”.

Salvo incidencia, se diseña el proceso de supervisión y los CdM para estar en disposición de cerrar una primera facturación del mes N en los primeros cinco días naturales del mes N+1, a falta de ajustar en la factura los datos que puntualmente pudieran quedar pendientes de reporte.

No existirá ninguna obligación por parte del contratante de realizar simulaciones adelantadas de facturaciones a solicitud del adjudicatario, pudiendo el adjudicatario realizar sus estimaciones necesarias en base a los datos diarios disponibles.

Soporte a la operación. Incluido en la retribución de la operación

Recursos: Previsión, dimensionado, y programación. Se realizará de forma conjunta y validada por cada contratante una previsión de actividad para negocio/servicio/cola, con una antelación mínima de 31 días naturales de anticipación para la previsión y máximo 5 para su dimensionado.

El adjudicatario dimensionará sus recursos de forma horaria y diaria en base a las curvas del entrante ofrecido histórico de los últimos 3 meses y su propia estimación de productividad "P", debiendo estar esta acotada como máximo en un 10% por encima de la productividad mínima establecida "+110% P.min" para cada contratante en su operación, siendo las productividades mínimas iniciales aplicadas 6,3 para Correos y 11,3 para CEX.

El adjudicatario deberá asumir a su costa las desviaciones sobre esta previsión de productividad cuando, existiendo actividad ofrecida o pendiente, no alcanza dicha estimación de productividad.

Plan de formación. Se establecen unas formaciones iniciales para todos los RACs que se incorporen, así como un itinerario formativo en base a su desarrollo o necesidades de evolución por los diferentes negocios, servicios o colas que atiendan, y un plan de polivalencia y de mantenimiento continuo.

Existirá como una condición especial de ejecución la dedicación mínima del 5% mensual de horas de formación que deberán planificarse, impartirse y demostrar su cumplimiento por parte del adjudicatario, en las que no están incluidas las dedicadas a formación inicial.

La formación de formadores es la mecánica de toda la actividad formativa.

Supervisión y conducción. Se deberá implantar un servicio de force-desk para ambos contratantes, que realizará un seguimiento continuo del servicio mientras existan RACs operativos, con reporte horario de toma de decisiones, adicional a la condición especial de ejecución de la existencia de coordinadores, disponibles en todo momento por canales tanto electrónicos, telefónicos como presenciales, en ratio de 1 coordinador disponible por cada 1 a 12 RACs operativos como máximo.

Estas dos estructuras de mando, así como el resto de los mandos y personal de calidad y formación, priorizarán la actividad en base a las políticas generales de GC, así como a las necesidades puntuales adicionales que se puedan comunicar.

Plan de calidad. En base tanto a las certificaciones de calidad de GC como a las del propio adjudicatario, se establece como condición especial de ejecución unas monitorizaciones mínimas a los RACs que trabajen cada semana, de forma que exista un mínimo de 1,5 monitorizaciones aleatorias a cada RAC en la

semana en la que tuviera actividad, complementadas con monitorizaciones puntuales no aleatorias por planes de mejora.

El valor real de las monitorizaciones mínimas por RAC se estimará al finalizar el mes, redondeando al alza las monitorizaciones que correspondan según la suma por las semanas del mes en las que si hubiera trabajado.

Para las semanas L-V incompletas de un mes se tendrán en cuenta todas las semanas en las que el viernes termine dentro del mes natural.

Tanto la calidad emitida CE como la percibida ISC serán tenidas en cuenta junto a otros indicadores como la productividad para establecer planes de seguimiento, reconocimiento y mejora.

Plan de eficiencia y plan de incentivos. El adjudicatario trabajará y comunicará, mínimo en base mensual, las mejoras en los objetivos de CE, ISC y de reducción de TMOs, así como las evoluciones de operativas y de los sistemas que entiendan ayudan a este fin. Existirá un plan de incentivos alineado con el Plan de Calidad.

Información. Los mandos del adjudicatario accederán a los informes o Cuadros de Mando "CdM" proporcionados por los aplicativos del ESGC. De la misma forma, en el caso de ESNGC o de la existencia de información en poder del adjudicatario y necesaria para cumplir con el pliego, esta será puesta diariamente, a partir de las 8am la mañana del día hábil siguiente, a disposición de los mandos del contratante.

Salvo prueba en contra, la información disponible en los Cuadros de Mando de SAC, habitualmente BI como CdM, será considerada valida a efectos de volumetrías, cumplimiento de ANSs, facturación y sus penalizaciones asociadas, así como para la toma de decisiones.

Operación

Operación. La operación se realiza siguiendo las políticas, operativas y argumentarios establecidos por el contratante, que estarán informados previo a su implantación, con plazo suficiente para su des escalado de información o formación de formadores, cuando aplique esto último.

Los negocios, servicios, colas y campañas en los que se organiza la operación del SAC podrán incluir diferentes modelos de facturación, a decisión del contratante.

Facturación por actividad

Actividad que incluir. Para los negocios, servicios y colas en los que el contratante decida su facturación por actividad, se incluirán en los mismos tanto:

- las llamadas útiles atendidas,
- las llamadas salientes exitosas que se deban realizar por política, operativa o actividad saliente secundaria, y
- las tareas facturables de los casos cerrados o anulados

Actividad de voz. Grupo Correos dispone de un sistema "Interactive Voice Response" (en adelante IVR) que atiende la entrada de las llamadas de voz y distribuye a su ACD y colas las que deben ser atendidas por el adjudicatario.

Existen dos importes de facturación de llamadas, tanto entrantes útiles como salientes exitosas, debido a su diferencia de TMO según contratante, con un histórico estable de 290 segundos para Correos y 244 segundos para CEX.

Actividad de voz según ESNGC. Si para algún servicio o durante algún periodo los sistemas de IVR, ACD, Voz/CTI, el tráfico telefónico, la gestión del conocimiento, la grabación y los sistemas de monitorización e información los proporciona el adjudicatario, el contratante informará de las herramientas de uso adicionales necesarias (tanto consultivas como de gestión) para la correcta prestación del servicio en el ESNGC.

Los servicios de recepción de llamadas se prestan en varias líneas telefónicas, propiedad del Grupo Correos. Se deberán incorporar las nuevas líneas telefónicas procedentes de nuevos servicios, siempre que sea necesario, para ESNGC.

En el caso de acordarse por el contratante la prestación de algún servicio de voz con ESNGC, proporcionados por el adjudicatario, Grupo Correos autoriza expresamente al adjudicatario a gestionar y realizar llamadas, salientes y/o entrantes, a través de numeraciones telefónicas de titularidad de Grupo Correos, siendo el presente pliego y en particular este apartado acreditación suficiente frente a los operadores telefónicos y otras entidades u organismos a las que afecten dichas numeraciones.

En ESNGC se incluirá diariamente el detalle de llamadas transferidas, pudiéndose supervisar de forma completa, la llamada transferida y la final atendida.

Actividad de voz entrante. Se considera una llamada entrante de voz útil, y por tanto facturable, si se recibe, atiende, se resuelve según operativas y se tipifica correctamente por un RAC, con un AHT mínimo superior a 10 segundos. Por defecto aplicando la operativa deberá quedar grabada y cuando corresponda generará encuesta.

Las llamadas serán asignadas y facturadas a los negocios, servicios o colas últimos a los que se trasfieran, en caso de ser entrantes transferidas.

Actividad de voz saliente. Se considera una llamada saliente de voz exitosa si se contacta con el interlocutor, se resuelve según operativas y se tipifica correctamente por un RAC, con un AHT mínimo superior a 10 segundos.

Estas se realizarán, por política u operativa así definida o por instrucciones de GC, por un RAC a un cliente, tercero o usuario del SAC para la resolución o cierre de una actividad comercial, caso o tarea pendiente. También en el caso de existir actividad saliente secundaria.

Son llamadas salientes secundarias las que pudiera ser necesario realizar para desbloquear envíos que pudieran quedar estacionados, con errores en las direcciones de entrega, o sin recoger en oficinas, con estados pendientes en trámite de aduana, como ejemplos actuales disponibles.

Solo se retribuirán las llamadas salientes necesarias de cualquier BO o Cola en los casos específicos que GC determine, no estando en ningún caso incluidas las internas a empleados o unidades de Correos.

Se considerará una mala práctica a efectos de penalización la no realización de las llamadas salientes por política obligatorias o en operativas propuestas, sin la aprobación previa del contratante, lo que no aplicará nunca a la actividad saliente secundaria.

En ningún caso se considerarán facturables los intentos de llamada, siendo por defecto obligatorios un mínimo de 2 intentos de llamada en un intervalo de 5 minutos, salvo que específicamente se comuniquen otras condiciones, para lograr llamadas salientes exitosas.

Actividad de voz transferida. Si se produce una transferencia, la llamada origen a transferir será tipificada para su facturación como aplique según actividad no voz, siendo la llamada transferida la que se factura en base a el negocio, servicio o cola final en el que se atiende.

El contratante determina la tipología de llamadas susceptibles de ser transferidas, que por defecto nunca serán ciegas. Existen unas políticas concretas y una operativa para la realización de transferencias, siendo considerado una mala práctica a efectos de penalización el no respetarlas.

Actividad no voz. Las tareas son las diferentes actividades o partes en las que se divide un caso, para su atención y resolución. Para que una tarea se considere útil, y por tanto facturable, deberá cumplir correctamente la operativa definida en función de su tipología, así como de las indicaciones particulares recibidas.

Podría existir dentro de la operativa marcada algún tipo de tarea que deba ejecutarse junto a otra para poder conformar una única tarea facturable.

Se considera un caso cerrado o anulado si se resuelve por el RAC según operativas y se tipifica correctamente, quedando en estado cerrado o anulado. A cada caso, según sea Caso ATC, Caso RK, CN17, CN48, On-Boarding o los próximos que se configuren, y su tipología asociada, le corresponde un número de tareas facturables establecido en base a los TMOs históricos medidos.

Podrán existir algunas tipologías de casos a los que les corresponda la facturación con múltiplos de media tarea, con un TMO de 200 segundos por tarea, con los siguientes ejemplos actuales en el momento de la publicación de este pliego:

Tipo de Caso	ATC N1/N2 y/o RK	Motivo/Causa	Tareas facturables
ATC		Anulado	0,5
ATC		Información	1,0
ATC		Consulta	3,0
ATC		Prestación de servicios	2,5
ATC		Reclamación	2,0
ATC		Incidencia técnica	1,0
ATC		Atención comercial	1,0
ATC		Nulo	1,0
ATC		Transferencia	0,5
RK		Personal de reparto	2,0
RK		Otros interno	2,0
RK		Otros	2,0
RK		Entrega o depósito correcto	3,0
RK		Entrega o depósito erróneo	3,0
RK		Comportamiento inadecuado	3,0
RK		Con Espera	3,0
RK		Sin Espera	3,0
RK		Incumplimiento horario Oficina	3,0
RK		Demora en la PEE	3,0
RK		Voto por Correo	5,0
RK		Reembolso	5,0
RK		Incumplimiento notificador proceso	5,0
RK		Con Demora	5,0
RK		Sin Demora	5,0
RK		Sin Garantía	5,0
RK		Devolución indebida	5,0
RK		Recogida no realizada	5,0
RK		Recogida realizada	5,0
RK		Incidencia reenvío	5,0

Tipo de Caso	ATC N1/N2 y/o Motivo/Causa	RK	Tareas facturables
RK	Producto sin reenvío		5,0
RK	Aduana		5,0
RK	No ha llegado a destino		5,0
RK	Incidencia Admisión Cliente		5,0
RK	Incidencia Admisión GC		5,0
RK	Información Incorrecta		5,0
RK	Otros con incidencia		5,0
RK	Otros sin incidencia		5,0
RK	Aviso Incorrecto		5,0
RK	No Disponible/Errónea		5,0
RK	PEE Errónea		5,0
RK	PEE No disponible		5,0
RK	Bultos no preparados		5,0
RK	Bultos olvidados		5,0
RK	Demora visita repartidor		5,0
RK	Error Cliente fecha concertada		5,0
RK	Error repartidor		5,0
RK	Cliente ausente/Festivo		5,0
RK	Dirección Incorrecta/Incompleta		5,0
RK	Error asignación ruta		5,0
RK	Falta de Tiempo		5,0
RK	Verificada Completa		5,0
RK	Verificada Parcial		5,0
RK	Verificada		5,0
CN17	CN17		2,0
CN48	CN48		n.a.
OnBoarding	OnBoarding		n.a
OMIC	OMIC		n.a
CEX	ATC/RK Nuevo/reabierto a cerrado	a	1,0
CEX	ATC/RK Nuevo/reabierto a Pte. Area		1,0
CEX	ATC/RK Pte. área a cerrado		1,0

La tabla anterior es un ejemplo actual a la publicación del pliego, que deberá ser actualizada en base a las mediciones con agentes internos del contratante y la misma comprobación con RACs externos, así como a las nuevas actividades y/o sus tipificaciones que pudieran aplicar con nuevas operativas o la actualización de las actuales.

Los casos serán facturados por los negocios, servicios o colas últimos a los que se asignen, en el momento de su cierre.

No se considerará correctamente cerrado un caso si se abrió o duplico de forma innecesaria o en contra de las operativas marcadas, y especialmente si ya existía un caso previo cerrado que debería ser re-abierto en lugar de generado un caso nuevo, considerando todo ello una mala práctica.

Actividad no voz según ESNCG. Si para algún servicio o durante algún periodo los sistemas de CRM, comunicaciones electrónicas, ticketing/CTI, la gestión del conocimiento, la grabación y los sistemas de monitorización e información los proporciona el adjudicatario, el contratante informará de las herramientas de uso adicionales necesarias (tanto consultivas como de gestión) para la correcta prestación del servicio en el ESNCG.

Prioridad de la actividad no voz. La atención y resolución de las tareas podrá ser prioritaria a la de la atención a algunas llamadas de voz, en función de las directrices marcadas en cada momento por el contratante, siendo el criterio general actual marcado el de prioridad de la atención a casos y sus tareas pendientes gestionables, así como canales no voz sobre los canales de voz. Para la actividad no voz son los casos RK los que por defecto tendrán mayor prioridad sobre los casos ATC.

Casos entrantes y estados. Los casos entrantes incluirán actividad de casos nuevos y también de reabiertos, siendo en general y en función del tipo de caso, los posibles estados de un caso:



Facturación por horas

Tipología de actividad a facturar por horas. El contratante diseñó ciertas unidades funcionales concretas de RACs para atender, conjuntamente, actividad de voz, y de casos y sus tareas asociadas, de forma dedicada, conjunta y habitualmente exclusiva, en función de su pequeño tamaño y la sinergia de que el personal experto realice ambas funciones, así como permitiendo la facturación de estas unidades funcionales concretas por horas en lugar de facturar por llamadas y tareas.

Para los negocios, servicios, colas o campañas en los que no exista experiencia previa y/o aquellos en los que el contratante necesite asegurar la dotación de un número de horas FTEs mínimas suficientes sin poner foco en la productividad, o cuando sea necesaria una elevada especialización, el contratante podrá decidir realizar una facturación por horas.

El adjudicatario comprometerá un equipo cerrado de RACs especializados que atenderán la actividad asignada.

El contratante podrá, antes del inicio del mes, informar al adjudicatario del paso a facturación por horas o viceversa.

También podría utilizarse esta modalidad de facturación temporalmente en el lanzamiento de nuevos servicios campañas o actividad comercial, así como en etapas de reconfiguración de servicios, o cuando se necesiten mejorar determinados acuerdos de nivel de servicio, a decisión del contratante.

La existencia de este tipo de servicios con un modelo de facturación por horas es independientemente de que para el resto de los servicios definidos existan colas únicas, o no, de distribución de actividad con RACs polivalentes certificados en dichas unidades funcionales y que deberán ser facturadas por llamadas y tareas.

Se considerará una mala práctica la dedicación de RACs especializados de los grupos facturados por horas a realizar otro tipo de actividad ajena al negocio, sin que esto hubiera sido previamente autorizado por el contratante.

En el momento de lanzar este pliego se viene facturando para Correos por horas en ESGC toda la actividad de OnBoarding, campañas de salientes no prioritarias y el NSC de EdD/FLT/CTP, totalizando menos de 2.500 h al mes. En el caso de CEX hay unas 400h mensuales de casos a tratar en ESGC, exclusivamente en los meses de navidad.

Actividad por horas según ESNCG. Si para algún servicio o durante algún periodo los sistemas de IVR, ACD, CRM, tráfico telefónico, comunicaciones electrónicas, ticketing/CTI, la gestión del conocimiento, la grabación y los sistemas de monitorización e información los proporciona el adjudicatario, el contratante informará de las herramientas de uso adicionales necesarias (tanto consultivas como de gestión) para la correcta prestación del servicio en el ESNCG.

En el momento de lanzar este pliego se viene facturando por horas en ESNCG para Correos toda la actividad de Televenta por menos de 1.000 h al mes. En el caso de CEX no hay actividad ESNCG por horas en este momento.

Facturación por éxito en campañas con BBDD previa

Concepto de campaña. Las campañas por éxito incluyen leads, prospectos o posibles interesados a los que se les aplican argumentarios con un fin comercial determinado.

Cada campaña podrá tener un objetivo comercial relacionado con alguno de los procesos comerciales anteriormente definidos, sobre un colectivo cerrado y concreto en una BBDD predefinida, para la que se fijará una operativa concreta

antes de que se cumpla un plazo. Cada operativa concreta para cada campaña incluirá:

- Objetivo comercial (p.e. firma de una contratación, acordar una visita comercial)
- Conversiones (p.e. objetivo del 10% de contratación sobre leads)
- Colectivo y plazos (cada BBDD cerrada y su plazo de vigencia)
- Política de contactación (horario, intentos y plazos, manual/automático)
- Flujo de contactos (teléfono, eMail, otros)
- Mapa de estados hasta el cierre
- Argumentario, que verbalizar o escribir

Actividad de campañas según ESNGC. Si para algún servicio o durante algún periodo los sistemas de IVR, Auto marcadore, ACD, Voz/CTI, el tráfico telefónico y de otros canales electrónicos de contacto, la gestión del conocimiento, la grabación y los sistemas de monitorización e información los proporciona el adjudicatario, el contratante informará de las herramientas de uso adicionales necesarias (tanto consultivas como de gestión) para la correcta prestación del servicio en el ESNGC.

Los servicios de campañas con voz se podrán prestar en varias líneas telefónicas, propiedad del Grupo Correos. Se deberán incorporar las nuevas líneas telefónicas procedentes de nuevos servicios, siempre que sea necesario, para ESNGC.

En el caso de acordarse por el contratante la prestación de algún servicio de campañas con voz en un ESNGC, proporcionados por el adjudicatario, Grupo Correos autoriza expresamente al adjudicatario a gestionar y realizar llamadas, salientes y/o entrantes, a través de numeraciones telefónicas de titularidad de Grupo Correos, siendo el presente pliego y en particular este apartado acreditación suficiente frente a los operadores telefónicos y otras entidades u organismos a las que afecten dichas numeraciones.

En el ESNGC estará incluido en el servicio el coste de todas las llamadas efectuadas desde la plataforma del adjudicatario a clientes de GC, tanto para las campañas comerciales, como las internas a GC necesarias para estas campañas.

En el ESNGC el adjudicatario del servicio ofrecerá un portal Web a través del cual los mandos del contratante puedan acceder a hacer audiciones en tiempo real, y también acceder a los informes de servicio, que incluirá diariamente como mínimo:

- el reporte detallado de los registros pendientes con
 - registros sin intentos,

- registros sin intentos en N horas (habitualmente N=48h o dos días hábiles),
- intentos de llamadas,
- contactos realizados, y
- estado que motivo el reagendado, según la campaña
- el reporte detallado de los registros cerrados por tipología, con los estados mínimos de:
 - No trabajado (p.e. por lista Robinson, duplicado o vencido por plazo sin un 1er intento de llamada)
 - Sin contactar (se cierra con mínimo un 1er intento de llamada)
 - No útil (contestan, pero ausente o no quiere oír)
 - Útil negativo (tras contactar y escuchar, no quiere la oferta o servicio)
 - Útil positivo (contrata o compromete, según objetivo)
- las grabaciones de las llamadas mantenidas desde el día anterior.
- Informe de actividad y productividad por RAC, con como mínimo información de su dedicación, contactos útiles, conversiones y TMOs.

Prioridad de la actividad campañas. Tanto el desarrollo de los aplicativos previo al inicio de la campaña, así como el dimensionado y la formación de los recursos necesarios para estas, será prioritario a la atención a llamadas de voz y actividad de casos y tareas, en función de las directrices marcadas en cada momento por el contratante.

Se deberán realizar los desarrollos en el plazo máximo de catorce días naturales para las campañas habituales, que sean similares en su complejidad a desarrollos anteriores o habituales de campañas, y de hasta veintiocho días naturales máximo para los que impliquen innovación o alguna tecnología no habitual.

La falta de cumplimiento de la disponibilidad de desarrollos en fecha para la ejecución de las campañas será penalizada como si no existieran los recursos desde la fecha de inicio prevista.

Tareas de la actividad campañas. Podrán ser tareas habituales incluidas en la actividad de campañas, las siguientes:

- El contacto comercial, tanto por medios telefónicos como con otras combinaciones de canales de contacto, pudiendo ser tanto entrante como saliente.
- Las tareas administrativas inherentes a la actividad principal que resulten necesarias para la correcta prestación del servicio y/o la actualización de las bases de datos.

BBDD de público objetivo. Los destinatarios de las acciones comerciales serán habitualmente empresarios y autónomos, que actúen dentro del ámbito de su

actividad empresarial, siendo la BBDD para la acción comercial proporcionada por los contratantes. Puntualmente podrán existir campañas destinadas a particulares.

Facturación por campaña. Las campañas con BBDD previa se podrán facturar por horas cuando inicialmente no se tenga experiencia previa alguna en sus ratios de conversión. A criterio del contratante por disponer de un histórico mínimo, se facturarán por éxito en función de:

- **Contacto útil.** Las contactaciones salientes realizadas con los interlocutores válidos, personas público objetivo de la campaña, en las que además de contactar se pudo informar de la parte comercial del argumentario, según este definido en la operativa concreta de la campaña.
- **Compromiso útil.** Los contactos útiles en los que se contrae algún tipo de obligación concreta, según esté definido en la operativa concreta de la campaña, por parte de personas con capacidad para esto en el público objetivo.
- **Contratación útil.** Los compromisos útiles en los que se contrata algún servicio o acuerdo, existiendo un pago o compensación económica, según este definido en la operativa concreta de la campaña.

Se entiende que si existe una contratación útil no ha lugar el retribuir por compromiso útil, no así en el caso de los contactos útiles que, si serán compatibles con los compromisos o contrataciones útiles, tal y como este definido en la operativa de cada campaña concreta.

Se considerará una mala práctica la no existencia real de alguna de estas categorías de conversión del lead, habiendo informado de lo contrario, así como el lograrlo con engaño o clara tergiversación de las condiciones comerciales comunicadas y/o aplicadas.

En el caso de recepción de llamadas en teléfonos comerciales, se aplicará el precio por llamada útil atendida, pudiendo ser necesario en ocasiones el remitir documentos adjuntos para completar el contacto como parte de la actividad facturada.

En el momento del lanzamiento de este pliego se facturan en ESNGC las campañas salientes del contratante Correos, destinadas a Televenta, así como On-Boarding de nuevos clientes de contrato, todavía ambas en el modelo de pago por horas.

[Facturación de campañas sin BBDD previa](#)

Facturación sin BBDD campaña. El SAC podrá realizar actividades comerciales de captación, venta, fidelización y retención sin que se hubieran diseñado como

campañas específicas a bases de datos cerradas, según se define en el punto anterior.

El SAC podría realizar estas actividades de forma aislada adicional dentro de campañas con otros objetivos comerciales o incluidas dentro de las operativas de gestión habitual de otros negocios, sus llamadas y casos.

Para que una actividad comercial se considere exitosa, deberá haberse conseguido el objetivo marcado, dentro del plazo definido para cada una de estas campañas, cumpliendo la operativa sin errores de tramitación, estando la operativa comercial completa y correctamente grabada y codificada en los sistemas, sea ESNGC o ESGC.

En algunas de estas actividades comerciales la operativa completa podrá incluir el éxito del cobro de esta al usuario, tercero o cliente de GC.

Las actividades comerciales de captación, venta, fidelización y retención sin BBDD previa podrán facturarse, una vez estén completadas y sean exitosas, en base al volumen de las tareas útiles, y por tanto facturables, que integren según su tipología.

Será considerada una mala práctica la existencia de una campaña sin BBDD en la que el RAC no proponga y gestione la operativa según está definida para dicha campaña, considerando una penalización equivalente al doble de la facturación que se hubiera completado en el mes de haber aplicado la operativa a dicha campañas.

Agrupaciones de negocio, servicio o cola

Negocio, servicio, cola. Son las agrupaciones en las que se organiza la actividad del SAC, según a quien se atienda, como se organice su atención o la cola del ACD y/o CRM por la que nos llega la actividad.

Podrán reconfigurarse, ampliarse o modificarse por los contratantes en función de las necesidades del negocio en cada momento. Son diferentes según el contratante.

El adjudicatario se adaptará a ellas en el plazo de siete días naturales de preaviso a la hora de organizar a su personal, salvo cuando sean nueva actividad o nuevos servicios para prestar que tengan plazos mayores de formación inicial.

Especificidades del Negocio/Servicio/Cola. Cada NSC tendrá para su actividad incluida:

- unos ANSs concretos con objetivos diferenciados por su criticidad,
- unos criterios de priorización de las actividades, y

- un perfil mínimo de RAC, con formación/experiencia previa y capacidad definidas.

Las prioridades definidas para cada actividad dentro de cada NSC son consideradas condición especial de ejecución, con las penalizaciones detalladas y especificadas que corresponde.

CdM y facturación NSC. Cada NSC tendrá en los cuadros de mandos de BI, o del adjudicatario si la información solo está en ESNGC, las volumetrías de actividad y su cumplimiento de ANSs.

Los mandos del adjudicatario deberán filtrar del CdM diariamente la actividad para comprobar su evolución, así como acordar con los mandos del contratante las acciones a tomar para gestionar el entrante y el pendiente, en función de la marcha del servicio.

Asimismo, está disponible en el CdM el ejercicio de facturación “Case to Pay” que para cada NSC cruzara los casos gestionados con las tareas a facturar por caso, según su tipología.

Ejemplos NSC. Una tabla, de ejemplo para Correos de los NSC actuales en el mes del lanzamiento del pliego, sería:

NSC	Actividad por prioridad *	** % VOZ	** % CASOS	ANSs (ver Anexo XVIII)
ADT/Idiomas	RK-ATC-VOZ	13%	3%	NdA/NdS/FCR/NdR/TMCR/ISC/CE
EdD/FLT/CTP	VOZ-ATC-RK	6%	2%	NdA/NdS/FCR/NdR/TMCR/ISC/CE
CdS	VOZ-ATC-RK	4%	4%	NdA/NdS/FCR/NdR/TMCR/ISC/CE
CW/MK	RK-ATC	n.a.	20%	NdR/TMCR/ISC/CE
RRSS	ATC	n.a.	15%	NdR/TMCR/ISC/CE
RK-Nac	RK	n.a.	13%	NdR/TMCR/ISC/CE
RK-Int	RK-ATC	n.a.	13%	NdR/TMCR/ISC/CE
SACP	VOZ-RK-ATC	8%	29%	NdA/NdS/FCR/NdR/TMCR/ISC/CE
ELECCIONES	VOZ-ATC-RK	0%	0%	NdA/NdS/FCR/NdR/TMCR/ISC/CE
RRHH	VOZ-ATC-RK	0%	0%	NdA/NdS/FCR/NdR/TMCR/ISC/CE
GENERAL	VOZ-ATC	69%	1%	NdA/NdS/FCR/NdR/TMCR/ISC/CE

La prioridad siempre incluye *voz saliente al final de la lista de actividad, con la menor prioridad. Los objetivos tendrán unos valores objetivo-VO según se detalla en el apartado de ANS.

En ** se incluyen la media de las volumetrías de todas las llamadas de voz ofrecidas y de todos los casos de BO entrantes de los últimos seis meses.

Cada NSC tiene ANS's con unos objetivos definidos según el apartado de ANS de este Anexo I.

En el caso de CEX solo existe un NSC actual para Clientes de Contrato No Personalizados.

Tipología de actividad

Tipologías de actividad. Los árboles de tipificación actuales son sencillos, con dos niveles, N1 y N2, y un numero de opciones habitualmente menor de 10 por nivel. El árbol habitual de llamadas y casos tipo ATC consiste en:

Tipología N1	Tipología N2
INFORMACION	Oficinas-Delegaciones / Códigos postales / Normativa / productos y Tarifas / Información Corporativa / Aduana / Elecciones-Voto
CONSULTA	Envíos-Pedidos / Recogidas / servicios financieros / Resto productos
PRESTACION de SERVICIOS	Gestion de Envíos-Pedidos / Gestion de usuarios-contratos / Facturación / Filatelia / Recogidas / Informes / Materiales / Valija / Logística / Servicios Financieros
RECLAMACION	Alta / Seguimiento / Cierre / reapertura
INCIDENCIA TECNICA	Retorno de información / CityPaq / Web Publicas / Area privada WEBs / APPs / Sistemas de Pre-registro / Ciberseguridad
ATENCION COMERCIAL	Leads / Comercial / Campañas
Llamada/Caso NULO	Cortada / Prueba / Error
TRANSFERENCIA	Experto / Skill "N1 de Tipificación exclusiva para voz"

El árbol de tipología de los casos RK es complejo, detallando cada motivo y sub-motivo concreto, una vez se diferencian las reclamaciones de servicio de las que tienen un envío u otra referencia concreta asociada.

Tipologías actividad VOZ. Las llamadas de voz sean o no FCR, se tipifican. La tipificación no afecta a su facturación, dado que independientemente de su tipología, tienen una facturación única en función del contratante y sus TMOs históricos, salvo en el caso de las llamadas transferidas.

La llamada transferida original tendrá una tipificación específica, pudiendo ser identificada y facturada por tareas, siendo la llamada final atendida la que se incluye en la facturación del NSC donde se cerró.

Tipologías actividad no voz. La tipificación de los casos tiene un elevado impacto en su facturación, dado que de esta tipificación se obtiene la conversión a las tareas a facturar por cada caso, en base a las mediciones históricas de TMOs. La tipificación es compleja en casos tipo RK, dado que de su propia tipificación se deducen configuraciones y parametrizaciones concretas sobre el propio caso.

En función del contratante, también se pueden generar las tareas en base a los diferentes estados por los que pasa un caso, desde su estado "nuevo" o "reabierto", hasta pasar al estado "pendiente de área" y finalmente al estado "cerrado".

Se considerará una mala práctica la reiteración en la tipificación errónea de los casos, especialmente cuando de estos errores se deriven mayores facturaciones, así como los pasos innecesarios entre estados antes del cierre definitivo. Se considerará incumplimiento y una mala práctica el que no se comunique y corrijan escenarios o RACs con tipificación errónea, o estados innecesarios, de la actividad atendida.

La tipificación y los estados deberán aplicarse y mantenerse independientemente del escenario de facturación de ESNCG o ESGC.

Operativas y herramientas

Operativas: Definición, diseño y evolución. Las políticas, procesos, sus operativas y argumentarios, así como otros tipos de información, están en la BBDD de conocimiento, salvo excepciones será siempre en KNW dentro de SF. Solo los mandos del contratante podrán comunicarlas, actualizarlas o validarlas en caso de duda o error.

Es obligación del personal del adjudicatario el informar de todas las carencias de información, los errores, las posibles deficiencias o mejoras que se detecten, con el fin de mejorar la calidad de dicha BBDD, así como ampliar su ámbito.

Algunos de los ejemplos de tipologías de información disponibles en KNW son:

Comunicados	Alertas/Noticias	FAQs Externas	FAQs Internas
Manuales	Políticas	Procesos	Plantillas

Se considera una mala práctica el no alertar a los mandos del SAC de cualquier carencia, error o incidencia con la información disponible en la BBDD de KNW,

así como realizar copias o utilizar otra información que no sea la que esta validada y publicada en cada momento.

Se considera una mala práctica el utilizar copias de lo que se publique, con más de un día de antigüedad sobre la versión publicada.

Herramientas: Definición, diseño, evolución y utilización. Los procesos y operativas definidos están de forma básica configurados en las herramientas de trabajo, principalmente en el sistema CRM, que es SF, salvo cuando apliquen manualidades.

Cada persona individual del adjudicatario se logará de forma única y autenticada en los sistemas, sabiendo que debe existir una trazabilidad total que permita conocer tanto sus accesos como su gestión.

Es obligación del personal del adjudicatario el informar de todas las carencias, los errores, las posibles deficiencias o mejoras que se detecten, con el fin de mejorar la calidad de la información disponible en el CRM y resto de aplicativos, así como la mejora en los procesos y estados definidos en el sistema, y en particular de los TMOs necesarios para el cierre de los casos.

Se considerará una mala práctica el que se compartan claves y/o que no exista unicidad entre cada RAC y/o mando informado del adjudicatario con el uso en exclusiva de una única licencia y acceso a los aplicativos de GC.

Herramientas del adjudicatario y/o ENSGC. Para todas las herramientas del adjudicatario, aplicarán las mismas normas anteriores y que en el caso de ESGC.

En el caso en el que se debieran realizar desarrollos para prestar el servicio en ENSGC, el adjudicatario deberá detallar el trabajo a realizar, con un plan de proyecto que dé respuesta a los requerimientos y con los diferentes sistemas y estructuras de datos afectados y los campos, parámetros o elementos a configurar y/o reconfigurar.

Asimismo, incluirá los recursos necesarios a emplear, humanos o no, con detalle de las dedicaciones y sus costes asociados.

Se considerará un incumplimiento muy grave la falta de diligencia para la aportación del plan de proyecto, así como la sobrevaloración del número de horas y/o costes necesarios para acometer dichos requerimientos.

El contratante podrá solicitar RFIs y RFQs a proveedores diferentes del adjudicatario con el fin de comparar los plazos y costes presupuestados, que se consideraran válidos a efecto de decidir sobre las posibles penalizaciones aplicables.

Atención y resolución en idiomas

Idiomas. Los idiomas empleados en el SAC son el castellano, y de forma adicional si el cliente o usuario lo demanda, el inglés y las lenguas cooficiales en España. Puntualmente el portugués en solicitudes del servicio para “Camino de Santiago”.

El adjudicatario dispondrá de RACs con idiomas como mínimo en todo el horario de prestación del servicio de VOZ. El porcentaje actual aproximado de actividad por idiomas en el caso de las actividades en España es el siguiente:

Catalán 0,2%	Valencia no <0,1%	Euskera <0,1%	Gallego <0,1%	Aranes 0%	Inglés 0,2%	Portugués <0,1%	Castellano Resto actividad
-----------------	----------------------	------------------	------------------	--------------	----------------	--------------------	----------------------------------

En el caso del servicio de atención a las RK-Int con los operadores postales internacionales, se deberá contactar y responder por escrito en inglés con las plantillas estándar prediseñadas, o puntualmente con traductores tipo Google o similar en web, lo que no se incluye en el cálculo del porcentaje de inglés.

Estos datos son orientativos y en ningún caso podrán utilizarse como motivo del no cumplimiento del requisito de disponer de RACs de idiomas exigidos durante todo el horario de prestación de servicio.

Es obligación del adjudicatario disponer de los RACs necesarios que cumplan con el requisito de idiomas y que estén dimensionados en todas las horas del servicio. Deberá haber, al menos, un RAC cubriendo todo el horario de atención para cada uno de los idiomas, independientemente de que un mismo RAC cubra varios idiomas, adicional al castellano. El incumplimiento de este requerimiento conlleva penalización, equiparable al doble de las horas sin RACs de idiomas, al precio hora base del pliego.

En la actualidad se transfieren las llamadas a un equipo específico con idiomas cuando así se solicita, al igual que en el caso de las comunicaciones y respuestas a la actividad no voz.

El contratante podrá informar con treinta días naturales de antelación de la necesidad de atender en algún otro idioma.

Horario de prestación del servicio

Horario para canales voz y/o chat. El horario habitual de prestación del servicio de recepción de llamadas de voz por RACs será de lunes a viernes de 08:00 a 22:00 horas y sábado de 09:00 a 15:00 horas, excepto festivos nacionales para España. Para las llamadas salientes, así como en los servicios tipo chat se aplicará los mismos horarios de voz. En el caso de CEX no existe en la actualidad

necesidad de atención los sábados, aunque, si fuera de aplicación para Correos Express la nueva Ley de Servicios de Atención a la Clientela "LSAC", se deberá implantar la atención 24x7, tanto en CEX como en Correos una vez esté en vigor la nueva ley.

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

El horario de los días 24 y 31 de diciembre, si coinciden con días laborales, será de 08:00 a 18:00 horas.

Se podrá ampliar o reducir el horario de voz y/o chat en cualquier momento, con un preaviso de veinte días naturales, siempre que sea para franjas entre las 7h am hasta antes de las 22h pm de lunes a sábados no festivos nacionales, considerándose toda esta franja y días como horario habitual.

Horario habitual de no voz. Para la atención de NSC con actividad no voz, el adjudicatario podrá planificar un horario ampliado al de los servicios de recepción de llamadas de voz, adaptándose a la curva de entrada de la actividad, siempre y cuando pacte con el contratante los horarios de envío y recepción de comunicaciones externas a GC, considerándose el horario máximo habitual en el que estarían aceptadas estas comunicaciones externas de lunes a viernes de 07:00 a 22:00 horas y sábado de 09:00 a 15:00 horas, excepto festivos nacionales para España.

Dado que existen políticas y operativas en las que se deben realizar llamadas salientes antes de dar por resuelto y cerrado un caso, el adjudicatario asume que no podrá realizar cierta actividad fuera de dichas horas máximas habituales, siendo el horario de salida para voz de lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas y sábado de 09:00 a 13:00 horas, excepto festivos nacionales para España.

Asimismo, el adjudicatario deberá ser consciente del método de extracción de la información y su impacto en el cálculo de ANSs como el NdR y similares.

Es obligación del adjudicatario el disponer de personal para atender no voz en horarios de tarde hasta la finalización de la jornada, proporcionalmente a los históricos de entrada de actividad desde las 15 hasta las 22h de los últimos 3 meses. En la actualidad este porcentaje es algo superior al 35% de los Casos entrantes.

La no disponibilidad de estos recursos de tarde para adaptarse a la curva de entrada de actividad de no voz se considerará una mala práctica y se penalizará con el doble del precio hora base de las horas faltantes.

Horario habitual de campañas. El horario de prestación del servicio de Campañas por éxito será habitualmente de lunes a jueves de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 18:00 y viernes de 09:00 a 15:00.

Durante el mes de julio, si existiera baja contactabilidad por periodo vacacional, la emisión del Servicio de Campañas se podría realizar en jornada intensiva.

Durante el mes de agosto y en el periodo vacacional de navidades, el servicio de Campañas podría no realizar emisión, en función de la necesidad comercial.

En caso de campañas concretas con horario especial, el contratante informará del mismo con quince días naturales de antelación para la organización correcta del servicio.

Horarios especiales. De forma puntual podrán existir servicios menores, excediendo los horarios habituales.

En el caso del Camino de Santiago "CdS", el horario inicial para la temporada alta (según año, desde semana santa hasta finalizar octubre) sería de 8 a 20 h de lunes a domingo, incluidos festivos nacionales, aportando en el [Anexo XVII](#) la volumetría estimada para las tardes de los sábados y los domingos, donde es el único servicio de voz prestado. El horario en la temporada baja es de lunes a viernes, de 8 a 15h.

En el caso de necesitar horarios especiales que estén fuera de la jornada habitual definida tal y como se exige para GC en LSAC, se aplicará una facturación por horas para dichas franjas, siempre que sean franjas desde las 22h pm hasta antes de las 7h am de lunes a sábados no festivos nacionales, o en cualquier tramo horario de un domingo o festivo nacional, debiendo aplicar unos ANS concretos y una productividad mínima P.min en dicho horario. Se utilizarán en estos horarios especiales fuera de la jornada habitual los mismo PVPs hora aplicables al horario habitual, incrementando en la facturación un 20% el número de horas reales trabajadas en el horario no habitual. En estos horarios, el teléfono del Force Desk o de un coordinador deberá estar siempre disponible para atender incidencias.

Modificación de horarios. Existirá un plazo de treinta días naturales de notificación anticipada para modificar o ampliar estos servicios con horarios diferentes a los básicos habituales del pliego.

Horario en escenario de sistemas no Grupo Correos. Fuera del horario de atención de voz por RACs, agente físico, en caso de no ser los Sistemas ATC aportados por GC, el adjudicatario deberá poner una locución informando del horario de atención del servicio, manteniéndose los servicios de automatismos que GC estime oportuno.

[Ejemplos por contratante de servicios a prestar](#)

CEX “Clientes no personalizados”. Hay en CEX clientes con Contrato que tienen asignados gestores internos específicos de una forma personalizada, y el resto de los clientes con Contrato se atienden de forma no personalizada, mediante el NSC del adjudicatario denominado “Clientes no personalizados”, habitualmente llamando al teléfono 976.45.95.41.

Una vez llaman tienen que introducir el código de cliente y centro para que el IVR les identifique. Cuando el cliente se identifica y pide paso agente, se atienden todas las reclamaciones y solicitudes de los clientes. En los últimos 6 meses entran unas 800 llamadas al día con un TMO de 244 segundos.

Su horario para voz es de 8 a 20h de lunes a viernes salvo festivos nacionales.

Este mismo equipo atiende la actividad no voz, que incluye actividad de a) algún cliente de grandes cuentas, b) Twitter y c) resto de clientes, con un total de 2k5 casos diarios. Se prioriza la actividad no voz por este orden a > b > c, aunque en general se prioriza la actividad de voz sobre la no voz.

Los objetivos actuales son:

NdA >= 95%	NdS a 20 seg >= 80%	NdR >= 85%	CE >= 8,0
------------	---------------------	------------	-----------

Correos “ADT/idiomas”. El NSC de “ADT/Idiomas” atiende en Correos a todos los importadores y/o destinatarios de envíos con mercancía que llega desde fuera de la unión europea y debe atenderse para la AEAT según la normativa aduanera.

Se atienden tanto las llamadas de voz en horario habitual, como los casos ATC que se crean desde la web/APPs, o desde las oficinas. Existe un teléfono específico de aduanas 916.60.24.54.

También atiende este servicio las llamadas de voz directas o transferidas desde otras NSC como el genérico de Correos 915.197.197, y los casos que podrían haber entrado desde RRSS o SACP por venir de clientes con contrato.

Tiene una media mensual en los últimos 6 meses de 6K llamadas, 1k3 casos ATC y 0k75 casos RK entrantes. Su TMO de voz es habitualmente de los más altos con 300 segundos. El 30% de las llamadas recibidas son transferidas desde otros NSC con voz, lo que representa una excepcionalidad entre otros NSC de Correos con ínfimas transferencias.

Sus curvas de llamadas y actividad por días y horas son similares a la media de Correos.

Su personal entro por el itinerario formativo en el front general de voz, y después de especializarse en ADT pueden atender tanto esta actividad

especifica de aduanas como presta apoyo al NSC de voz general cuando no se cumplen las previsiones y se excede en el número de horas FTE previstas sobre las realmente necesarias.

Incluye habitualmente en su equipo personal con especialización en idiomas que están dedicados a actividad no voz, para que en caso de existir una transferencia por idiomas puedan atender estas llamadas.

Este NSC tiene prioridad sobre los casos RK, después los casos ATC y por ultimo las llamadas de voz, por lo que los ANSs de NdA y NdS no son tan importantes como el NdR de los casos no voz si se excede en más de un 10% la previsión y siempre que se cumplan las productividades mínimas.

Están previstos en la actualidad para este NSC los objetivos de:

NdA >= 95%	NdS/20seg >= 80%	FCR >= 80%	NdR >= 85%	ISC >= 7,5	CE >= 8,0
------------	------------------	------------	------------	------------	-----------

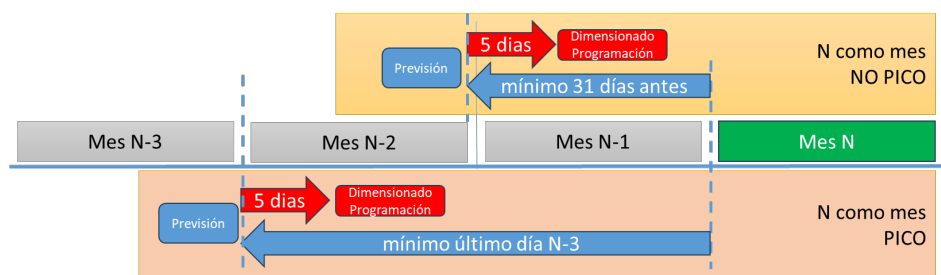
Soporte a la operación

Soporte. Incluye todas las actividades que, de forma previa, durante o posterior a la operación son necesarias para prestar el servicio con la calidad definida. En el caso de los recursos, principalmente los humanos, aunque podrían existir otros recursos como las plataformas, los puestos, la tecnología, las comunicaciones o similares.

Todas estas actividades de soporte son adicionales a la propia operación y, salvo en el caso de las horas presupuestadas y aprobadas para los desarrollos necesarios para los casos de ESNCGC que si lo necesitan, no se factura por ello.

Recursos necesarios

Previsión. Con un plazo mínimo de treinta y un días naturales anteriores al inicio de cada mes, se realizará una previsión de actividad para cada una de los NSC existentes, tanto en llamadas, casos, horas FTE como registros o leads de campañas, según el modelo de retribución existente en cada una de las NSC.



En el caso de meses pico de actividad la previsión se realizará antes de iniciarse el mes N-2 para la actividad del mes N. Los meses pico en 2024 fueron enero, julio, agosto y diciembre.

El adjudicatario podrá hacer las propuestas o recomendaciones previas que considere, siendo el contratante el responsable último de validar dicha volumetría detallada.

La previsión podrá incluir campañas de actividad saliente secundaria, que llegado el momento podrán realizarse o no por el adjudicatario, para que el adjudicatario pueda aprovechar los RACs disponibles por excesos de previsión en horas concretas del día, lo que por defecto tendrá siempre la menor prioridad.

Dimensionado y programación. En el plazo máximo de cinco días naturales desde que se le comunique la previsión, y aplicando una ratio como máximo de +10% sobre la productividad mínima acordada “máximo 110% de la P.min”, el adjudicatario comprometerá para dicho mes su dimensionado de recursos, con una previsión de RACs disponibles como mínimo por franjas horarias y NSC.

Cualquier dimensionamiento con menor productividad que la P.min será a riesgo del adjudicatario.

El dimensionado y programación se establecerá a nivel NSC, con el mismo nivel de detalle que se realizó la previsión, incluyendo en el dimensionado la actividad saliente secundaria.

Existirá un número mínimo de RACs expertos y certificados en cada NSC, a definir por el contratante, y que deberá mantenerse estable en el tiempo.

La empresa adjudicataria deberá ser capaz de reaccionar ante cualquier situación cambiante dentro del servicio debiendo adecuar la plantilla según variaciones en el servicio, cumpliendo el itinerario formativo del plan de formación de Grupo Correos, e informando de cualquier circunstancia que le pudiera impedir hacerlo.

Estos plazos y su dimensionado incluirán los recursos no humanos, principalmente tecnológicos, de puestos en plataformas, planes de formación o similares que sean necesarios diseñar o ampliar.

Actualización de la productividad mínima. Para actualizar la productividad mínima “P.min” acordada, desde el valor inicial comunicado en el pliego, se deberán dar las siguientes condiciones:

Para modificar la P.min al alza	Para modificar la P.min a la baja
Deben transcurrir 3 meses seguidos: <ul style="list-style-type: none"> • Sin +10% de exceso de la previsión entrante total • Con niveles NdA, NdS y NdR cumplidos • Con la productividad real un +5 % sobre la mínima acordada hasta ese momento 	Debe existir una modificación previa al alza hace ya más de 3 meses, y transcurrir mínimo 3 meses: <ul style="list-style-type: none"> • Con los niveles NdA, NdS y NdR cumplidos • Con la productividad real un -5 % por debajo de la mínima acordada hasta ese momento
Si se cumplen las condiciones, se elevará al alza hasta un +5%, con redondeo a un decimal	Si se cumplen las condiciones, se disminuirá a la baja hasta un -5%, con redondeo a un decimal

Adherencia. La programación deberá realizarse en base a las curvas diarias y horarias de entrante de los últimos 3 meses. Se medirá la adherencia de recursos previstos versus los reales presentados para cada NSC, según la misma curva de programación horaria para cada día del mes.

Incorporaciones masivas. En el caso de necesitar incorporaciones masivas de RACs, debido a las variaciones de actividad entre diferentes meses cercanas o superiores al 20%, se podrá pactar con anterioridad un proceso específico de formación inicial que ayude a asegurar la continuidad del personal tras su incorporación.

Asimismo, se deberá acordar previamente con el contratante el dimensionado con una productividad menor a la P.min, dado el impacto en las "Horas a compensar".

Exención de ANS. Podrán exclusivamente eximirse los ANS de NdA, NdS y NdR concretos por NSC en el caso de existir excesos de actividad no previstos, pero solo si se dan varias condiciones detalladas en el apartado de ANS.

Compensación por exceso de previsión. Para la compensación por exceso de previsión vs real, se tendrá en cuenta la actividad total de los NSC y sus horas previstas, sin contar aquella actividad que está facturada por horas o por éxito.

En todos los casos de cada mes a compensar, se deberá antes:

- 1) Cumplir la adherencia mensual "%AdM" y el objetivo de la diaria "%AdD",
- 2) Cumplir las prioritizaciones a la actividad que hubieran sido comunicadas,
- 3) Haber cumplido los ANS de NdA, NdS y NdR que afecten, o estar estos exentos
- 4) Cuando exista actividad saliente secundaria, realizar las máximas salientes diarias disponibles posibles, salvo los días concretos con exceso de entrante sobre previsión que se deberán justificar

Para el cálculo de las horas en exceso a compensar, se descontarán a las horas previstas, para la actividad que no se factura por horas o éxito, las que habrían sido realmente necesarias con la productividad prevista por el adjudicatario, incluida la actividad saliente secundaria disponible.

$$\text{Horas que compensar} = \text{Horas previstas} - \frac{\text{Actividad Real disponible}}{\text{Productividad prevista}}$$

Las horas que compensar en base a estos principios se facturarán, redondeadas a unidades la baja y aplicándoles el Precio Hora Base definido en el Pliego.

Cualquier previsión con una productividad menor a la P.min será realizada a riesgo del adjudicatario, sin ser esta tenida en consideración para calcular la compensación por exceso de previsión, salvo en escenarios de incorporaciones masivas con acuerdo previo del contratante, por lo que salvo dicho acuerdo, las horas previstas no podrá ser superiores a las necesarias con P.min para la fórmula de las "Horas que compensar".

El adjudicatario también podría dimensionarse para una mayor actividad, incluyendo parte de las salientes secundarias, en los casos en los que le convenga por mantener RACs, mejorar ISC,

Ejemplo de previsión, dimensionado y compensación por exceso de previsión.

En un mes concreto el contratante prevé 150k actividades mensuales, incluidas las salientes obligatorias, y ofrece 16k salientes secundarias adicionales. El adjudicatario sobre una P.min=6,3 define una P=6,34 por lo que dimensiona 23.659 h.

Se aplicará compensación si la actividad baja de 150k, incluyendo todas las salientes secundarias disponibles para ejecutar diariamente, así como si se cumplen las 4 condiciones, 1) adherencia, 2) priorización, 3) calidad y 4) maximizar la actividad secundaria.

Ante una actividad real de 138k (124k más 14k salientes secundarias) se calculará la compensación a facturar. Si el adjudicatario no cumple alguna de las 4 condiciones, no procede compensación alguna. Se podrían dar dos días en los que el adjudicatario, a pesar de tener BBDD para conseguir 1k salientes exitosas secundarias por día, justifica no poder realizarlas por exceso de entrante y/o pendiente.

Ejemplo de compensación por exceso de previsión

$$H \text{ compensar} = H \text{ previstas} - \frac{\text{Actividad Real disponible}}{\text{Productividad prevista}} = 23.659 \text{ h} - \frac{138.000 \text{ Actividad}}{6,34 \text{ Actividad/h}} = 1.892 \text{ h}$$

Actividad	Real	Prevista
Llamadas Atendida/Obligatoria & Casos	124k	150k
Llamadas Saliente secundaria disponibles	14k	+ 16k
Total	138k	Hasta 166k

Por debajo de 150.000 aplica compensación, que es la actividad comprometida por GC y dimensionada por el adjudicatario (23.659h x 6,34 Act/h)

El adjudicatario dimensiona:
 Productividad prevista **6,34**
 Horas previstas **23.659 h**

El adjudicatario decide su productividad, dentro del rango P.min + 10%, así como intenta cubrir la mayoría de la actividad SECUNDARIA

2K salientes secundarias justificadas

Facturación por las Horas que compensar = 1.892 h x 17,00 €/h

Plan de formación

Plan de formación interno del adjudicatario. El adjudicatario contará con su plan de formación interno propio genérico y adecuado a la actividad comercial y de atención al cliente. Independientemente de tener un plan de formación propio, el adjudicatario suscribirá obligatoriamente el Plan de Formación para el Contact Center que establezca el contratante, incluido el itinerario formativo que se aplique para cada grupo especializado en el que se divida la prestación del servicio. El adjudicatario está obligado a elaborar un Plan de Formación de la mano de los responsables de Calidad y Formación del contratante de GC.

Estructura y medios de formación del adjudicatario. Para un correcto seguimiento y la consecución de los ANS el área de formación estará dotada de los recursos necesarios para llevar a cabo el Plan de Calidad y Formación del contratante, al margen de los recursos humanos mínimos que se indican en el apartado de modelo organizativo, con el detalle de sus perfiles.

Para el correcto despliegue del conocimiento, el adjudicatario debe contar con todos los medios necesarios para impartir y evaluar acciones formativas en todo el espectro de posibilidades: como mínimo en modalidad presencial, semipresencial y online.

Para ello debe contar con un entorno colaborativo de reuniones para las formaciones “presenciales” si por causas de fuerza mayor los asistentes a la formación no pudieran reunirse en un aula convencional. Los equipos de los RACs asistentes a estas acciones formativas virtuales han de contar con cámara para poder constatar su asistencia y controlar el seguimiento de las sesiones.

El adjudicatario contará con aulas presenciales convencionales para 20 o más alumnos con los requisitos mínimos recogidos en los requerimientos legales para impartir acciones formativas para el empleo. Asimismo, contará en las salas con pantallas y/o TV plasma de un tamaño suficiente (mínimo 20”) para poder difundir contenidos específicos del contratante.

El seguimiento de la formación podrá realizarse de manera conjunta al de la calidad de servicio a petición del contratante, y será requerimiento obligatorio un mínimo de dos reuniones de seguimiento mensual.

Plataforma de formación del adjudicatario. En un ESNGC, como apoyo a la formación recibida, el equipo debe disponer de un gestor de contenidos en el que se alojen todos los manuales y comunicados del servicio y que se pueda consultar de forma ágil y sencilla. El gestor de contenidos estará operativo desde el comienzo de un NSC y debe estar actualizado con la documentación propia del servicio.

El adjudicatario podrá tener, previa aprobación por escrito del contratante, su propio repositorio o gestor de contenidos siempre y cuando éstos se correspondan con los aprobados por el contratante, y se tenga acceso a los mismos para comprobar que son los correctos.

El no mantener los contenidos actualizados será objeto de penalización con el doble del precio hora base de la formación necesaria para actualizar lo incorrectamente informado o formado.

Contenido de la formación. Para un correcto y eficiente desempeño del servicio, el personal deberá estar formado en los productos, servicios, herramientas, políticas, operativas y las actividades en general de cada contratante de GC. Será el contratante quien regulará los contenidos en dichas materias y notificará cualquier cambio al adjudicatario para su aplicación efectiva en los plazos que se acuerden.

El contratante se responsabiliza del diseño de la formación necesaria para que el adjudicatario pueda realizar estas tareas mediante acciones específicamente creadas para sus formadores y equipos de mandos, previamente supervisadas por los mandos de la unidad de formación del contratante, en un modelo de "formación de formadores".

En los casos en los que el material formativo sea diseñado por el adjudicatario, deberá contar con el visto bueno por escrito de los mandos del contratante.

El contratante pondrá a disposición del adjudicatario tanto manuales como todos los medios a su alcance para que el personal del adjudicatario esté perfectamente formado de cara a desempeñar sus tareas y responsabilidades.

Será responsabilidad del adjudicatario el asegurar que sus RACs asimilan los conocimientos y experiencia en el manejo de las aplicaciones que permitan prestar el servicio con los parámetros de calidad acordados. Deberán reforzarse todas aquellas acciones formativas, en las que a criterio de los responsables del contratante no se estén cumpliendo las expectativas (no cumplimiento de los ANS), y se entienda que al menos parte de ese incumplimiento esté motivado por carencias formativas y/o de capacidades comerciales.

En el caso de actividades comerciales con objetivos de consecución, el adjudicatario es responsable de destinar personal con las capacidades

comerciales necesarias y/o de formar y desarrollar a dichos RACs para disponer de las mismas en estos servicios comerciales.

El no cumplimiento de las prioridades formativas se considerará como cumplimiento defectuoso al primer mes natural al que afecte, grave cuando afecte a más de un mes y muy grave cuando afecte a más de dos meses.

Gastos de formación del adjudicatario. Las horas necesarias de formación serán a cargo del adjudicatario y de las mismas será informado el contratante previamente a su realización. Las horas de formación no justificarán en ningún caso el incumplimiento de los niveles de servicio requeridos.

El equipo de responsables, coordinadores/supervisores, formadores y RACs del servicio se tendrán que poder desplazar a las instalaciones que determine el contratante para la celebración de reuniones de seguimiento quincenal y a los procesos formativos que el contratante considere necesarios. Los costes de transporte alojamiento, dietas y cualquier otro que pueda producirse correrán siempre a cargo del adjudicatario.

El adjudicatario se hará cargo de los gastos de desplazamiento del equipo formativo del contratante para cualquier necesidad formativa que se pueda producir en el desarrollo del servicio (Transporte, Alojamiento y Dietas), en el caso de producirse presencialmente fuera de la ciudad de Madrid.

Formación inicial. Tendrá una duración mínima de nueve días laborables a jornada completa, pudiendo llegar a ser como máximo de quince días para procesos que no cumplan el itinerario formativo de entrada al NSC general de solo voz. Las horas dedicadas a este tipo de formación no se incluyen dentro del porcentaje de las horas de formación continua mensual comprometidas.

Se consideran horas de formación inicial las horas de formación de arranque de servicio, las de nuevas incorporaciones de RACs al servicio, y las de ampliación de servicios no contemplados en el arranque inicial.

El contratante colaborará asesorando en la formación inicial a la empresa adjudicataria del servicio en los conocimientos del sector, productos, aplicaciones informáticas o cuando se realicen modificaciones de las operativas a lo largo de la vigencia del contrato, y realizará auditorías de todas estas acciones.

La formación inicial de todo el personal que preste el servicio se podrá realizar en función de las necesidades organizativas, y a criterio del contratante, en las instalaciones que determine el contratante, con todos los gastos pagados por el adjudicatario.

Formación continua. Incluirá, a) la formación de reciclaje (a.1 polivalencia, a.2 mantenimiento & certificación), así como b) el coaching individual de RACs.

El contratante definirá el peso de cada una de estas dos tipologías de acciones para adecuarse a los diferentes momentos y evolución del servicio. Estas acciones tendrán, entre otros, los objetivos de incrementar y asegurar la polivalencia de los RACs en mínimo dos NSC.

La formación continua tendrá una dedicación mínima del 5,0 % de las horas reales de operación de los RACs en el mes. El no cumplimiento de este porcentaje de horas de formación mínimo conlleva penalización.

Las horas de formación desplegadas deben de estar acordadas y justificadas con el contratante. La no justificación de estas supondrá la eliminación de estas del cómputo global de las impartidas.

En base a la previsión mensual dimensionada, se diseñará y comunicará con antelación por el adjudicatario el plan diario de formación previsto, lo que se comunicará al contratante antes de iniciarse el mes, de forma que el adjudicatario proporcionará al final de cada mes N-1 las horas previstas de formación del mes siguiente N para la consecución del porcentaje mínimo y su dimensionamiento diario.

Asimismo, se entregará un informe diario, previsión semanal y cierre mensual que indique las horas previstas, las comprometidas o ya realizadas, el cumplimiento de lo planificado, y en caso de desviación planes de acción para corregir la situación. Incluirán la planificación de las acciones formativas con sus contenidos y horas necesarias. Todo ello tal y como se recoge en el Plan de Formación de Grupo Correos.

Se identificará cuales de dichas formaciones se consideran críticas, con el fin de que el force-desk no proceda a anularlas o retrasarlas más allá de las horas del día mínimas necesarias.

No se considerarán horas de formación incluidas en este porcentaje las destinadas a conocimientos o habilidades no exigidas en el servicio, o que sean exclusivas de necesidades del propio adjudicatario.

El porcentaje mínimo de horas de formación continua irán dirigidas a la categoría de RACs agentes externos (teleoperador especialista y gestor) no pudiendo ser extensible a lo que es considerada plantilla de mandos o estructura; jefe/a de proyecto, supervisión, force-desk, coordinación, formador, agente de calidad.

El contratante podrá exigir una formación específica para cada uno de los miembros de la estructura si se detectase que no cumplen con los conocimientos necesarios. Esta formación tampoco será computable dentro del porcentaje de horas de formación mínimo exigido.

No podrá existir ningún RAC que no tenga horas de formación a lo largo de tres meses seguidos. La existencia de RACs sin horas de formación a lo largo de tres meses será objeto de penalización con el doble del precio hora base sobre el 5% de las horas trabajadas en dicho periodo.

Itinerario formativo. El itinerario formativo define las fases de conocimiento, capacidades comerciales y experiencia mínimas por las que debe pasar un RAC para, desde su incorporación inicial al servicio, poder evolucionar por los diferentes NSC del mismo, cumpliendo el plan de formación.

El itinerario formativo está diseñado en función de la complejidad de los NSC a atender y de la experiencia previa necesaria en cada unidad de las que conforma el SAC.

Salvo acuerdos puntuales del contratante con el adjudicatario, que afecten a RACs y/o momentos concretos del año, el incumplimiento del itinerario formativo se penalizará con el mismo criterio que afecta al incumplimiento de las horas de formación comprometidas, sobre la base de falta de las horas formativas que se deberían haber realizado de haber sido cumplido el itinerario.

Polivalencia y formación. Salvo en los primeros treinta días tras la incorporación inicial los RACs dispondrán, vía el cumplimiento del itinerario formativo, de capacidades para atender como mínimo dos NSC del SAC, incrementando progresivamente su polivalencia.

Será imprescindible en el servicio la polivalencia de los RACs y que los planes de formación continua están focalizados en obtenerla.

Verificación de la actividad e información formativa. El contratante podrá incorporarse como “oyente” en cualquier actividad formativa no considerada “coaching individual”, para verificar que se cumplen los criterios marcados en el pliego con relación a la calidad y cantidad de cualquier acción formativa.

La 1ra negativa del adjudicatario a facilitar esta incorporación será considerada motivo de duda sobre la veracidad de la información formativa facilitada. La 2da negativa a facilitar esta incorporación en un mismo mes natural supondrá que las horas mensuales destinadas a formación serán consideradas como cero, salvo para las horas de las acciones que se hubieran realizado en sistemas de GC sobre las que el contratante tenga control y verificación de asistencia.

El contratante podrá establecer controles de conocimientos periódico planificándolo con el adjudicatario con la suficiente antelación. Las horas dedicadas a estos controles no podrán ser imputables al 5,0 % mínimo de formación.

Certificación de RACs. Para poder atender cada una de las NSC en las que se organiza el SAC, el personal asignado a atenderlo deberá estar previamente certificado.

No se considerará que un RAC está certificado para atender una determinada NSC del SAC si no cumplió con el Plan de Formación y su itinerario formativo asociado, para lo que el adjudicatario deberá disponer de todos los registros, controles e información asociados que lo demuestren.

La certificación incluirá la evaluación continua de los conocimientos específicos del NSC como máximo cada 3 meses, de lo que el adjudicatario guardará mínimo siempre los últimos dos registros (+ de 6 meses desde que accedió al NSC).

Formación inicial en periodos pico. En los periodos pico del año, en los que se deban contratar RACs nuevos para atender servicios complejos, se podrán acordar por el contratante planes específicos de incorporación, con una duración mayor a la habitual.

Formaciones presenciales obligatorias. Para determinados RACs y su formación continua, especialmente cuando se detecte que el aprovechamiento de las formaciones previas impartidas no ayudó a su entendimiento y/o la aplicación correcta de los conocimientos supuestamente adquiridos, todas las siguientes formaciones en un plazo mínimo de 3 meses se deberán impartir de forma 100% presencial obligatoria, hasta concluir el plan de mejora prescrito, lo que será informado y validado con los mandos del contratante.

En el caso de las siguientes formaciones tras este plan inicial de 3 meses, deberá utilizar siempre la cámara en las siguientes formaciones no presenciales hasta completar un año.

Supervisión del servicio

Supervisión en tiempo real. Se entiende por supervisión del servicio el control en tiempo real del servicio prestado, observando las volumetrías de actividad y sus tipologías en cada NSC, vigilando las desviaciones de las previsiones versus las volumetrías reales y cuidando que se cumplan los ANSs mediante la toma de acciones concretas que eviten desviarse de los objetivos marcados.

Existen tres estructuras en el adjudicatario que deben realizar esta función, con diferentes grados de dedicación y responsabilidad, a) Force-desk, b) Coordinación, y c) Resto de mandos.

En caso de duda, es siempre el force-desk, sea o no junto con el responsable del adjudicatario y del contratante si estos están accesibles y no existen directrices previas definidas, el que debe tomar las decisiones en tiempo real.

Force-Desk. Se deberá implantar un servicio de force-desk "FD" para ambos contratantes que estará operativo durante la totalidad del tiempo en el que existan RACs trabajando. El FD validará y comunicará las incidencias críticas, así como implantará los mecanismos de regulación de su impacto de que disponga.

El force-desk supervisará la actividad entrante y pendiente versus la prevista, así como los FTEs y ANSs en tiempo real para todos los NSC del SAC para decidir, en base a las políticas, las prioridades establecidas, las últimas instrucciones recibidas y el estado del servicio, cuáles son las acciones que acometer para asegurar calidad y productividad, siendo las más habituales:

- Implantar modo pico o cualquier otro disponible
- Desconvocar formaciones, salvo que estas sean críticas
- Retrasar o adelantar formaciones que si sean críticas
- Controlar el cumplimiento de descansos y/o pausas visuales. Se implementarán las medidas necesarias para la gestión del servicio con estricta vigilancia del cumplimiento del convenio y/o de las condiciones laborales del personal del adjudicatario.
- Destinar más o menos RACs, entre los disponibles certificados, a cada NSC
- Ampliar o reducir los RACs conectados a voz vs no voz, así como sus prioridades en el ACD y distribución de carga en el CRM

Ninguna otra estructura de supervisión deberá decidir acciones concretas sin haber informado al force-desk de estas.

La estructura la formará mínimo un mando dedicado en exclusiva a realizar esta función en cada momento del servicio.

El FD realizará un seguimiento continuo del servicio, completando un reporte del estado del servicio y de su toma de decisiones, así como será el responsable de actualizar el fichero de incidencias con los P&S que establece la ISO9001.

Si en algún día y hora solo existe un NSC con 12 o menos RACs operativos, podrá ser el coordinador responsable a cargo de dicho NSC quien asuma esta función de FD.

Coordinación. Se deberá respetar la existencia de una estructura de coordinadores, según está definido el puesto en el convenio del contact center, que en todos los tramos horarios del servicio cumpla el criterio de 1 coordinador por cada 1 a 12 RACs operativos.

Los coordinadores deberán estar especializados por NSC, de forma que no exista ningún NSC al que no se le asignen mínimo dos coordinadores. En el fichero de capital humano a compartir semanalmente cada lunes o primer día

hábil de la semana con el contratante, existirá una asignación de RACs a Coordinador, en función de NSC asignado y del horario de trabajo.

Cada Coordinador será responsable, con este orden de prioridad, de:

- Validar y comunicar al FD las incidencias críticas de las que sea informado, así como ayudar a implantar los mecanismos de regulación de su impacto de que disponga el FD
- Solicitar al FD la implantación del modo pico o cualquier otro disponible
- Controlar el cumplimiento de descansos y/o pausas visuales del personal en su NSC en cada momento de su jornada de trabajo, con la estricta vigilancia del cumplimiento del convenio y resto de condiciones laborales del personal del adjudicatario
- Destinar más o menos RACs, entre los disponibles, a sus NSC en cada momento de su jornada de trabajo, coordinándolo con el FD para cumplir sus objetivos por NSC y especialmente las prioridades marcadas, como condición especial de ejecución
- Distribución de la carga en el CRM entre los RACs disponibles de sus NSC, coordinado con el FD, especialmente por ausencias y vacaciones
- Ampliar o reducir los RACs conectados a voz vs no voz, así como sus prioridades en el ACD, solicitándolo al FD
- Estar disponible para atender dudas, consultas o escalados de cualquier RAC operativo, sea o no de su NSC
- Realizar las monitorizaciones que le correspondan y el coaching individual a sus RACs asignados, así como escuchas en tiempo real.

Resto de mandos. La estructura de soporte, tanto formación como calidad, así como los supervisores, realizarán las funciones de comunicación al FD y Coordinadores, para los NSC de su responsabilidad, en todo momento que detecten incidencias o escenarios en los que cualquiera de ellos debería haber actuado, salvo que tengan la certeza de que se tomaron las medidas necesarias para reconducir el servicio.

Conducción del servicio

Conducción del servicio. La supervisión del servicio deberá conducir el destino diario de todo el servicio y del mensual de cada NSC. Al conducir se deberá evitar dañar prioritariamente a aquellos clientes, usuarios o actividad que más impacto tienen en el negocio de los contratantes.

Para ello la conducción debe tener en cuenta la priorización de la actividad, según a quien se atiende, el NSC, la actividad de voz o no voz y los canales de entrada, así como otros criterios puntuales comunicados desde la estructura de mandos del contratante.

Entre las herramientas disponibles para conducir el servicio y cumplir con la priorización, están los modos de conducción, en particular el modo pico.

Priorización de la actividad. Existirá para cada NSC unas prioridades definidas y comunicadas que, en caso de no ser tenidas en cuenta y ser así ejecutadas, impedirán aplicar ningún tipo de eximente a las penalizaciones:

- por no alcanzar los objetivos de ANSs,
- por incumplir una condición especial de ejecución

, independientemente de cualquier otra condición o situación.

El incumplimiento de las prioridades comunicadas en dos días del mismo mes, sin haber tomado medidas correctoras, impide la aplicación de eximente alguno a los ANS afectos.

El incumplimiento de las prioridades comunicadas para un NSC en tres o más días hábiles cualquiera del mismo mes supone una penalización específica, independientemente de la existencia de algún incumplimiento de ANSs en el mes, según [Anexo XIII](#).

Modos de conducción del servicio. La existencia de modos de conducción permite al FD modificar algunos criterios o normas exigidas en el pliego, este Anexo 1 o las políticas y operativas concretas del SAC, con el fin de ayudar a disminuir TMOs y poder adecuar los recursos necesarios ante situaciones de incidencia o de sobrecarga de actividad.

El contratante informara de los diferentes modos de conducción del servicio, y las normas que les aplican, en función de que se den circunstancias especiales de tráfico, incidencias, o similares.

En el momento de la publicación de este pliego, se adjuntan los ejemplos de “Modos de conducción” existentes, aunque estos se adaptarán a las necesidades de cada momento y contratante.

“Modo normal” de conducción del servicio. En el modo de conducción normal del servicio el FD gestionara los recursos disponibles del adjudicatario de forma continua, con supervisión y decisiones máximo cada quince minutos, en función de las necesidades diarias y horarias del servicio y los NDC para las que disponga de RACs certificados en cada momento.

“Modo pico” de conducción del servicio. El paso a “modo pico”, pensado para cuando existan picos de actividad entrante, ya sea en el propio NSC o en otro más prioritario si los RACs tienen polivalencia para atenderlo (p.e. RACs generalista apoyando a CW), será comunicado vía la herramienta interna de comunicación del adjudicatario, p.e. Teams, y Chatter dentro del CRM de SF, por el FD que identificará el inicio y fin en el fichero de conducción.

No se incumplirán los descansos plantificados, pero informando el RAC al FD de su cumplimiento. Los RACs estarán obligados a informar de la salida al WC o PVD, vigilando el FD el cumplimiento del convenio. Se evitará cualquier salida o descanso no programado, que será siempre validado por el FD.

En modo pico se debería realizar un seguimiento y reporte de mayor frecuencia por parte del FD, que en modo normal.

Asimismo, el modo pico será flexible, no siendo obligatorio cumplir todas las pautas cuando se activa el modo. Por ejemplo, se puede decidir activar modo pico, pero mantener la transferencia a encuesta en voz, en función del exceso que estemos recibiendo y de la nota acumulada de ISC que llevemos, o no informar ni realizar el intento de transferencia.

Modo pico en voz. Tendremos condiciones específicas propuestas, p.e. para voz en Correos:

- No se realizará formación alguna ni coaching a los RACs que tengan atención a tráfico de voz, salvo que alguna formación sea considerada previamente como prioritaria por los responsables de formación del contratante.
- Siempre se realizará la identificación inicial del RAC y del interlocutor en el saludo, pero no se personalizará adicionalmente durante la llamada.
- En lugar de transferir a ADT generamos caso pendiente para ADT con llamada saliente comprometida que realizará ADT en horario valle. Indicamos en el caso: N° envío, nombre/apellidos, teléfono, horario y el motivo. Avisaremos al solicitante con el n° de teléfono que se realizará la llamada entrante.
- No transferimos a encuesta salvo en ADT
- Simplificaremos la despedida evitando ampliar los motivos de la llamada al finalizar ésta.
- Los RACs mínimos de RRSS y CW acordados en el caso de Correos estarán en apoyo generalista a Voz. En este punto es importante señalar que no podemos derivar recursos de CW o de RRSS si esto va a hacer peligrar su NdR. Se tienen que equilibrar, pero sin perder el NdR.

Modo pico en no voz. Tendremos condiciones específicas propuestas, p.e. para CW & RRSS en Correos:

- Cerrar sin contestar al cliente y como “No resuelto” los casos de envíos que se han entregado y han pasado 3 días desde la apertura sin que hayamos dado respuesta previa.
- Cerrar sin responder todos los casos reabiertos de Twitter Correos ya que el sistema ha informado al cliente de que nos tiene que contactar por Correos Atiende.
- Remitir al cliente a la web para abrir una reclamación.

- En caso de que el envío esté pendiente de reparto, se enviará email a la unidad sin esperar respuesta para que lo agilicen. Al cliente se le informará de que se ha contactado con la unidad para que se proceda a la entrega del envío

El contratante podrá ampliar o modificar estas condiciones, con el fin de adaptarse a las mejores prácticas, informando con un día de anticipación al adjudicatario.

“Modo incidencia” de conducción del servicio. El modo INCIDENCIA de conducción dependerá del sistema, herramienta o funcionalidades afectadas en cada momento de cada día, pudiendo existir predefinidos tantos modos como circunstancias pudieran presentarse.

Plan de calidad

Plan de calidad del contratante. Cada contratante de GC dispone de un plan de calidad que incluye, como mínimo, las métricas de calidad entregada y calidad percibida. Al adjudicatario le será comunicado al inicio del servicio con la suficiente antelación el Plan de Calidad de cada contratante, así como se formará a sus mandos cuando este lo solicite.

El contratante podrá modificar su Plan de Calidad para SAC en función de sus necesidades de negocio y estrategia.

Plan de calidad del adjudicatario. El adjudicatario suscribirá el Plan de Calidad de cada contratante, y se comprometerá a seguir lo que dicho plan recoja, al margen del cumplimiento de su propio Plan de Calidad interno para el SAC, sobre el que deberá informar al contratante.

El adjudicatario asumirá todas las iniciativas del plan de calidad de cada contratante para su servicio SAC, adaptando las mismas a su actividad en el CCC.

El contratante establecerá controles de seguimiento de la calidad del servicio sobre la actividad desarrollada en el CCC, midiendo la calidad tanto emitida como percibida de forma diaria, semanal y mensual.

Reuniones de calidad. Para el correcto seguimiento de la Calidad de Servicio se llevarán a cabo reuniones específicas relacionadas con el estado de Calidad y Formación, y su evolución, así como calibraciones entre el adjudicatario, el contratante y/o la empresa en la que este pudiera delegar el seguimiento adicional de la calidad, si así se requiriera.

Estas reuniones tendrán carácter obligatorio y tendrán como mínimo una periodicidad mensual, si bien en momentos específicos como los de arranques de servicio o situación crítica pudieran celebrarse con más asiduidad.

Recursos de calidad del adjudicatario. Además, para asegurarse la consecución de los objetivos de Calidad el adjudicatario dispondrá de los recursos necesarios para llevar al cabo el Plan de Calidad del contratante teniendo en cuenta que los recursos humanos que se especifican en el apartado de perfiles serán los mínimos para poder prestar el servicio.

Es decir, si fuera necesario el área de Calidad del adjudicatario dispondrá de los recursos y serán aumentados con el fin de obtener los resultados acordados. La empresa adjudicataria se comprometerá a mantenerlos si los ANS se vieran afectados negativamente por ser los recursos insuficientes.

Calidad emitida. La Calidad Emitida "CE" se seguirá a través de monitorizaciones individualizadas de diferentes tipos de actividades como actividad comercial, llamadas y casos, así como laboratorios de llamadas o proyectos de mejora y seguimiento.

Existe una definición detallada del cálculo de la CE por NSC y RAC, en las que se establecen los criterios de cálculo y las malas prácticas.

Las monitorizaciones también podrán incluir la verificación de aspectos cuantitativos o cualitativos tales como tiempos medios de espera, duración media de la llamada o tarea, cumplimiento de tiempo de compromiso, de las operativas, de la navegación por los sistemas, plazos de resolución, así como cualquier otro parámetro definido por el contratante para una completa evaluación multicanal.

Podrán incluir grabaciones en soportes de audio, imagen, video, o cualquier otro necesario, en función del tipo de interacción y monitorización a realizar (IVR, llamada de voz, pantallas del PC, o cualquier otro soporte sobre el que se trabaje) sobre los diferentes sistemas en los que el RAC realice la atención del servicio.

Podrán existir monitorizaciones realizadas por personal u otros medios del contratante, por una empresa externa especializada en prestar este servicio, sea o no con la ayuda de automatismos o inteligencia artificial "IA", o por personal del adjudicatario, pudiendo llegar a ser todas ellas tenidas en consideración para el cálculo de la CE según esté previamente definido por el Plan de Calidad de Grupo Correos.

Las monitorizaciones realizadas por el adjudicatario podrán no ser tenidas en cuenta para evaluar los ANS de Calidad Emitida, siempre que el contratante disponga de otras fuentes de monitorización, tanto propias internas como externas por medio de un tercero independiente, a decisión del contratante.

En el caso de que el adjudicatario utilice medios tecnológicos o IA para realizar proyectos de mejora con grabaciones de pantallas asociados, deberá eliminar los datos personales que pudieran aparecer, relacionados con los P&S contratados y/o con los clientes y usuarios, de forma que estas imágenes, videos y/o pantallas queden anonimizadas, manteniendo la información necesaria objeto del proyecto de mejora.

En el caso de existir un volumen total de monitorizaciones masivas, por encima del 5% para voz o 5% para no voz de la actividad real atendida, las comprometidas a realizar por el personal del adjudicatario se centrarán en revisar aquellas que vengan marcadas desde el proceso masivo de monitorización como "objeto de mejora para el RAC afecto".

Las monitorizaciones del servicio se llevarán a cabo obligatoriamente sobre la herramienta de calidad del contratante. Si la empresa adjudicataria considerara necesario realizarla en una herramienta propia y desease llevar a cabo algún desarrollo de integración el coste de este correrá por su cuenta y sólo se podrá llevar a cabo bajo la autorización del contratante.

En caso de imposibilidad de realizar las monitorizaciones por motivos técnicos imputables al contratante, la adjudicataria podrá realizar las auditorías en un sistema propio y, una vez restaurado el servicio, el contratante le proporcionará un tiempo razonable (proporcional al tiempo de caída técnica) para que se realice el volcado en la herramienta corporativa del contratante.

En cualquier caso, una incidencia técnica no justificaría el incumplimiento de la realización de las monitorizaciones obligatorias y/o necesarias para el correcto seguimiento de la Calidad del servicio por parte del adjudicatario.

En caso de que la caída técnica sea imputable al adjudicatario, se comprometerá a tener los sistemas correctamente restaurados en el tiempo estipulado en los planes de contingencia que nunca serán superiores a 24 horas y la realización de las monitorizaciones podrán llevarse a cabo con un plan alternativo acordado con el contratante que nunca afectará a número de monitorizaciones comprometidas.

Volumen de monitorizaciones del adjudicatario. Se establecen unas monitorizaciones mínimas a los RACs que trabajen cada semana, de forma que exista un mínimo de 1,5 monitorizaciones a cada RAC por cada semana del mes en la que tuviera actividad.

El valor real del número de monitorizaciones mínimas de los RAC se estimará al finalizar el mes, según los RACs que hubieran trabajado cualquier día de cada semana del mes. Para las semanas L-V incompletas de un mes se tendrán en cuenta todas las semanas en las que el viernes termine dentro del mes natural. Es decir, si el mes incluye cuatro viernes y un RAC trabajo en las cuatro semanas,

deberá tener dicho RAC un mínimo de $4 \times 1,5 = 6$ monitorizaciones. En el caso de tener el mes 5 viernes, deberán tener los RAC un mínimo de $5 \times 1,5 = 7,5$ monitorizaciones de media.

No podrá existir ningún RAC que trabajando cualquier día de una semana natural no tenga ninguna monitorización, independientemente del mes natural al que se asigne su monitorización a la hora del cálculo del compromiso mensual.

Adicionalmente al volumen mínimo, el adjudicatario deberá realizar aquellas monitorizaciones adicionales que sean necesarias para los planes de mejora que se incluyen en el Plan de Calidad de Correos (p.e. laboratorios de llamadas, desviaciones en operativas y ratios, mejora de procesos). Al ser monitorizaciones no aleatorias, no serán consideradas en el cálculo de CE.

En el caso de existir monitorizaciones masivas no aportadas por el adjudicatario, el volumen total de las monitorizaciones a realizar por el adjudicatario se calculará de la misma manera, aunque no será necesario distribuir las por RAC, sino que se deberán centrar en los RACs y su actividad que esté informada como "objeto de mejora para el RAC afecto" por el proceso de monitorización masivo.

Se considerará una mala práctica el seleccionar sin aleatoriedad la actividad a monitorizar, cuando esta monitorización si afecte a la nota de CE de un RAC o NSC, de forma que no refleje la media de la realidad del servicio. Para estimar las penalizaciones se valorará la CE como si todas las monitorizaciones bajo sospecha de no ser aleatorias tuvieran un valor de cero, $CE=0$.

Calidad percibida. La Calidad Percibida "ISC" se medirá a través de encuestas de diferentes tipos de actividades como campañas comerciales, llamadas y casos, según el modelo y plan de calidad definido por el contratante.

Existe una definición detallada de la ejecución de encuestas y el cálculo del ISC por RAC y NSC, en las que se establecen los criterios de cálculo y las malas prácticas.

Se considerará una mala práctica el que un RAC de forma habitual no fomente, o de alguna forma impida, que el usuario atendido no acceda a la encuesta, especialmente cuando de la monitorización de las actividades se deduzca que dicha valoración podría ser baja. Para estimar las penalizaciones se valorará el ISC como si todas las actividades bajo sospecha hubieran generado el porcentaje medio de encuestas del NSC con un valor de calidad percibida igual a uno, $ISC=1$.

La reiteración de estas malas prácticas deberá ser valorada conforme establece el apartado de "Faltas y sanciones" del convenio colectivo aplicable.

Calidad percibida con ESNGC. Mientras los sistemas ATC no sean proporcionados por el contratante:

- el adjudicatario será responsable del lanzamiento de las encuestas, siguiendo el plan de calidad del contratante, y asegurando que estas se ejecutan según las directrices marcadas. El lanzamiento de estas encuestas es obligatorio salvo por indicación escrita del contratante.
- el adjudicatario deberá reportar estos datos de forma diaria, estando disponibles a partir de las 8am del siguiente día hábil.

Reportes de calidad del adjudicatario. Independientemente de ESNGC o ESGC, el adjudicatario debe identificar los hitos importantes del periodo medido y análisis de los datos obtenidos, así como el porcentaje de interacciones vs las encuestas lanzadas, los motivos de las desviaciones y planes de acción ante las desviaciones.

En el reporte se ha de incluir un histórico de la evolución de estos indicadores a nivel RAC y NSC.

Plan de eficiencia

Plan de eficiencia del adjudicatario. Independientemente de ESNGC o ESGC, mínimo con periodicidad mensual se presentarán las mejoras que los mandos del adjudicatario entienden necesarias para:

- Disminuir el volumen de la actividad entrante
- Disminuir los TMOs de las llamadas y el número de tareas por caso
- Mejorar el ISC
- Mejorar la CE
- Mejorar la productividad mínima

, en todos los casos manteniendo los valores mínimos objetivos de CE e ISC.

El plan incluirá el reconocimiento, mínimo con diplomas acreditativos, de los mejores RACs en las categorías de 1. ISC, 2. CE, 3. Productividad y 4. Evolución de mejora, de cada cuatrimestre del año.

Asimismo, y mínimo con periodicidad quincenal se realizará para los principales NSC un seguimiento, conjunto entre los mandos del adjudicatario y del contratante, de los RAC con mayor desviación a la baja de dichos parámetros versus los objetivos marcados.

Sistemas de información

Información. Cuando hablamos de “información” nos referimos a la relativa a la actividad que soporta el SAC, como llamadas, casos, tareas, campañas y horas de RACs, así como cualquier otra adyacente que pueda ser necesaria recopilar,

procesar o almacenar para realizar el seguimiento y/o la facturación de las condiciones de este pliego y su contrato, así como cualquier otro acuerdo posterior sobre el mismo objeto del contrato.

Disponibilidad de la información. La información de los CdM de las actividades realizadas deberá estar disponible desde las 8am del día hábil siguiente a su entrada, si es actividad nueva, o a su ejecución, tanto si estaba pendiente como si cambio su valor o estado.

Veracidad de la información. Si existen claros indicios de que la información disponible en los sistemas de información no es veraz o no corresponde a la definición que de este pliego o de acuerdos posteriores a este se deduce, se deberá poner en conocimiento del responsable de dicha fuente de información en el plazo más breve posible.

Sistemas de información en ESGC. El contratante dispone de sistemas BI o del propio CRM y ACD, u otros aplicativos similares, como fuentes de información maestras, que pondrá a disposición de los mandos del adjudicatario de forma diligente, informando en el caso de retrasos para su disponibilidad o de incidencias y errores conocidos.

Sistemas de información en ESNGC. El adjudicatario deberá hacer llegar la información de la actividad ejecutada a los mandos del contratante, o mostrar esta información como disponible y descargable para los mandos del contratante en los propios sistemas de información del adjudicatario, aplicando la misma diligencia y plazos de disponibilidad.

Validez de la información. Salvo prueba en contra, la información disponible en los Cuadros de Mando de SAC gestionados por el contratante, habitualmente BI como CdM, será considerada válida a efectos de volumetrías, cumplimiento de ANSs, facturación y sus penalizaciones asociadas.

En el caso de discrepancias y salvo prueba en contra, se considerará la información de los sistemas de información del contratante como la que se debe utilizar para la toma de decisiones y la facturación, independientemente de que a posteriori se detecten o pruebe la existencia de errores y se corrijan.

[Acuerdos y certificaciones de calidad de los contratantes](#)

Certificaciones de calidad. Los contratantes poseen certificaciones ISO, o similares, para cuyo mantenimiento es necesario realizar adaptaciones o mejoras en procesos y operativas, así como disponer de determinados perfiles de personal y su formación.

El adjudicatario estará obligado a realizar todos los esfuerzos necesarios para que su desempeño no demerite la consecución de las certificaciones ya en posesión, así como las posibles futuras.

En el caso de que el contratante ya disponga de determinadas acreditaciones, el adjudicatario tiene el deber de desarrollar su plan de calidad y su gestión del SAC en línea con estas acreditaciones.

Para ello el contratante informará de un calendario de seguimiento y control al respecto, así como unas acciones, de obligado cumplimiento para el adjudicatario.

Se considerará una mala práctica y tiene penalizaciones asociadas el incumplir dicho calendario y de las acciones del plan.

Acuerdos con proveedores externos y terceros. Los contratantes disponen de P&S, accesos a sistemas o cualquier otra infraestructura necesaria para el negocio, que tienen condiciones que se actualizan o se deben cumplir por imperativo legal o exigencia de nueva legislación, normativa o certificación, de forma que sin cumplir dicha normativa no es posible atender por parte de personal del SAC en condiciones adecuadas.

En función del tipo de la nueva exigencia, salvo que esté ya incluida específicamente en este Pliego, el adjudicatario deberá ser diligente para cumplirla en el plazo más breve posible.

En el caso de que no existan limitaciones obvias para dicho cumplimiento, en forma y/o plazos, se aplicarán penalizaciones mensuales equivalentes al perjuicio que el contratante valore en su negocio.

Como ejemplo, se cita la actualización de normativa para cumplir con las leyes de fraude y blanqueo de capitales, tras situaciones detectadas en el mercado o la actualización de sus propias certificaciones, que un proveedor de GC impone como previas para acceder a sus sistemas de información, necesarios para prestar el servicio SAC a clientes finales y canales comerciales.

Plan de contingencias

Contingencias. La empresa adjudicataria definirá un Plan de Contingencia capaz de proteger el servicio ante situaciones extraordinarias y en el caso de siniestro.

Este plan explicará de forma clara y precisa el modelo de actuación ante:

- Incidencias tecnológicas
- Incidencias de suministros de electricidad
- Alteración y/o caída de Comunicaciones

- Incidencias en infraestructuras de sistemas de información
- Incidencia en sistema de alimentación ininterrumpida (SAI)
- Incidencia por huelga
- Incidencia por enfermedad o dolencia que afecten a un conjunto elevado de RACs y/o mandos
- Cualquier otro tipo de incidencia grave o que pueda afectar significativamente al servicio

El plan será actualizado e informado al contratante como mínimo cada vez que se detecte una contingencia, sea por un incidente que exclusivamente afecto al SAC de GC, o a otros servicios similares que el adjudicatario pueda prestar.

Cualquier tipología de contingencia de las que se detallan en el plan que ocurra en las plataformas donde se ubica el SAC y/o en clientes del adjudicatario con los mismos servicios y aplicativos en ESNGC prestados, debe ser puesta en conocimiento del contratante a la mayor brevedad, incluso si no afectando inicialmente al servicio del SAC fuera previsible que de afectarle no estaría cubierta en el plan actual, con el fin de prevenir y comprobar que el plan está actualizado y que garantiza la máxima continuidad del servicio a GC, considerando dicha falta de comunicación una falta grave a efectos de su penalización.

Se deberán realizar dos pruebas al año para todas las plataformas sobre las contingencias que puedan reproducirse, de forma acordada con el contratante, en días y horas con bajo o nulo impacto, enviando al contratante en menos de 5 días naturales desde la prueba los resultados de dichas auditorias y las medidas correctoras.

Descripción de la plataforma

Lugar de prestación del servicio. Todo el personal de las operaciones, es decir, "Grupo profesional D – Administración y Operación" según el convenio del Contact Center, y más en particular sus niveles 5 a 10, deberá estar asignado a una plataforma física concreta, conocida y validada con el contratante, que será a la que podría acudir el contratante o sus proveedores en caso de necesitar realizar monitorizaciones, inspecciones y/o auditorias de cualquiera actividad que así esté incluida en el pliego.

Plataforma presencial

Plataforma física presencial. El adjudicatario dispondrá como mínimo de una plataforma física presencial en la que poder ubicar a todo su personal, cumpliendo como mínimo y desde el primer día de prestación del servicio todas las condiciones que establezca al respecto el convenio del sector de Contact Center.

Desde el mismo día que se inicie el periodo de formación inicial, antes del primer día de la prestación del servicio, el adjudicatario informará si cambia la propuesta y/o confirmará por escrito al contratante de la dirección física exacta de todas las plataformas, locales y salas en las que se ubicará su personal, sus dimensiones, la capacidad de personal disponible para el SAC de GC y del resto de condiciones que establece el pliego con referencia a plataformas físicas.

Asignación a plataforma física. Todos los RACs y mandos estarán asignados desde el primer día de prestación del servicio a alguna plataforma física presencial, estando semanalmente actualizada la asignación en el fichero de "Capital Humano".

Nuevas plataformas físicas. El adjudicatario no podrá abrir ni cerrar plataformas físicas presenciales sin la autorización expresa y por escrito del contratante.

Local y sus gastos. Los locales en los que se ubican las plataformas serán aportados por el adjudicatario, así como el resto de mobiliario y enseres necesarios para la prestación del servicio y todos los gastos corrientes y de mantenimiento de estos.

Las plataformas dispondrán de pantallas informativas del estado y comportamiento del servicio, como las llamadas en espera o casos entrantes, videos corporativos o cualquier noticia que se solicite en un momento determinado.

Los licitadores deberán describir de forma precisa la ubicación y características físicas de la plataforma, así como la distribución de los puestos de RACs y estructura.

Salas en el local de las plataformas. El SAC se prestará en salas exclusivas, dentro de las plataformas físicas localizadas, para el GC. La sala propuesta para la prestación del servicio no incluirá ninguna instancia de uso ajena al servicio (almacén de limpieza, sala de reunión sindical, aseos, etc.).

Sala de formación y descanso. Las plataformas propuestas dispondrán de aulas de formación con equipos informáticos y capacidad suficiente para formar al equipo al inicio del servicio y posteriormente recibir cursos de reciclaje, además de una sala de descanso común, perfectamente acondicionada para uso del equipo en sus tiempos de descanso. En el caso de no disponer de cafetería propia, facilitaran en este sentido las condiciones laborales óptimas.

Puestos para los mandos del contratante en la sala. El adjudicatario habilitará varios puestos operativos dentro de la misma sala, con acceso wifi, para el equipo operativo y de mandos del contratante. Dispondrá además de plazas de aparcamiento para las visitas del equipo de mandos del contratante. En este

sentido es previsible que se pudieran dar días pico con hasta 5 personas coincidentes del contratante, lo que el adjudicatario podrá llegar a atender.

Cambios de local y sus gastos. Si se produjera un cambio de ubicación de las plataformas inicialmente propuestas, deberá siempre ser autorizado previamente por el contratante y será el adjudicatario el que corra con los gastos que de ello se deriven. Bajo ningún concepto, el traslado de centro podría significar la interrupción del Servicio o la disminución de los niveles de calidad establecidos.

Ubicación de NSC por plataforma. En el caso de cada NSC, y especialmente para aquellos con una pequeña dimensión y/o el pago por horas, el adjudicatario debe llegar a un acuerdo con el contratante antes de ubicar a los RACs que atienden cada uno de los NSC, debiendo contar con la autorización escrita del contratante para realizar traslados o ampliaciones de nuevas ubicaciones entre las plataformas existentes.

Mobiliario y ruido. El mobiliario dispondrá de las medidas ergonómicas adecuadas, para mesa y silla, además de las distancias necesarias y las medidas de protección al ruido, que ayuden a disminuir el ruido ambiente habitual de los centros de llamadas. Se deberá medir en los puestos de los RACs una media de nivel de ruido inferior a los 45 db.

Adaptación a la discapacidad de las plataformas y locales. Las plataformas y locales dispondrán de medidas de accesibilidad física de los edificios propias de un CEE. Se tendrá en cuenta que es mayor del 40% el porcentaje de personal con discapacidad PCD del servicio actual prestado por el adjudicatario con el contrato en vigor al que sustituye este pliego.

Puestos en teletrabajo

Teletrabajo. Bajo aceptación escrita del contratante se podrá prestar el servicio en régimen de teletrabajo, en el porcentaje máximo de RACs que se permita por NSC, con un porcentaje inicial permitido de teletrabajo del 75% incluyendo en este la atención de los servicios masivos de VOZ y BO que no incluyan al personal con los peores desempeños de TMO, CE e ISC.

Cualquier modificación de este porcentaje máximo de teletrabajo, tanto al alza como a la baja, será comunicada por escrito entre las partes.

El personal en teletrabajo deberá disponer de una ubicación en la que el ruido ambiente sea prácticamente cero o en el peor caso menor a 25 db.

Paso de teletrabajo a presencialidad. Con una comunicación por escrito previa del contratante, en el plazo máximo de 3 meses se debe poder llegar hasta el

100% de presencialidad, salvo para aquellos casos de RACs con acuerdos previos de teletrabajos informados.

Teletrabajo en mandos. Solo con aceptación expresa del contratante podrá existir teletrabajo para cada uno de los mandos del adjudicatario. En ningún caso podrá estar en tele-trabajo el personal de force-desk.

Consentimiento e información para el teletrabajo. Como medida de respaldo, cualquier persona en teletrabajo deberá firmar su consentimiento para ser contactada durante su jornada de trabajo, mediante un teléfono fijo directo de su lugar de trabajo o móvil personal suyo, que permita que si la aplicación disponible para el trabajo colaborativo aportada por el adjudicatario no funciona o si existe alguna incidencia en su ordenador, software o comunicaciones, pueda recibir las instrucciones necesarias para resolver la incidencia y/o dar continuidad con normalidad a su jornada de trabajo.

Personal de las plataformas

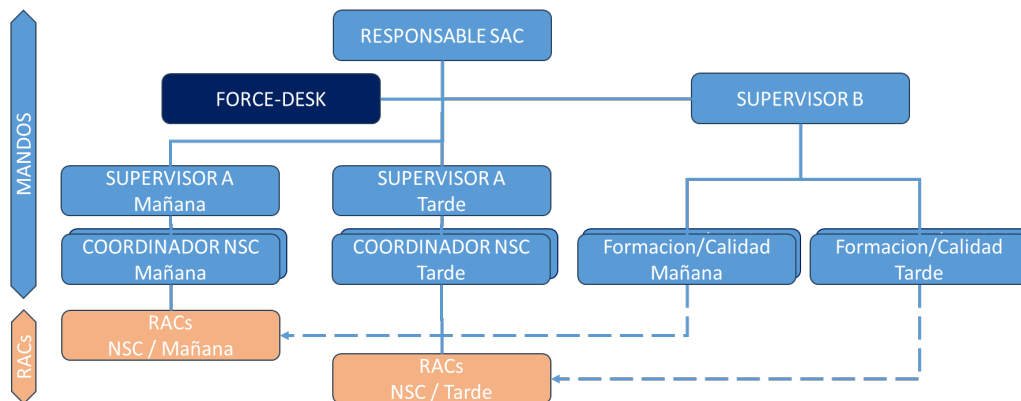
Convenio Contact Center. El adjudicatario estará adscrito al Convenio del Sector de Contact Center, teniendo la obligación de cumplir las normas y condiciones del convenio de aplicación.

Modelo organizativo

Puestos de la “operación”. Se requieren documentos acreditativos tanto de la experiencia como de la titulación requerida, admitiéndose inicialmente el compromiso de adscripción de medios.

Personal del adjudicatario afectado. Todas las condiciones a las que hace referencia este Anexo son relativas al personal operativo, soporte y mandos del adjudicatario, según esta referido en el convenio de Contact Center como “Grupo de Operaciones”.

Dentro del modelo organizativo, se definirá una estructura ex profeso y con dedicación exclusiva para GC, en las áreas de Operación y Force-Desk, Formación y Calidad.



Impacto del Artículo 20 del convenio de Contact Center. Dada la obligación del adjudicatario de continuar contando con el personal que, en este momento anterior al inicio de este pliego, se encuentra actualmente adscrito al servicio, los perfiles serán de obligado cumplimiento para el nuevo personal a incorporar, así como deberán adaptarse en el caso de heredar incumplimientos desde el pliego anterior al que este da continuidad.

- **Director de Proyecto / Responsable de Servicio (mínimo jornada completa 1 con cobertura nominal del puesto)**
 - Exclusividad para el servicio de Grupo Correos
 - Experiencia de, al menos, 10 años en tareas de dirección y coordinación global de servicios de ATC.
 - Licenciatura en Ciencias Empresariales o Económicas o formación equivalente.
 - Conocimientos/formación acreditable en Sistemas de Gestión de la Calidad (ISO 9001: 2015 e ISO 18295:2017).
 - Nivel profesional de Ofimática.
 - Experiencia de, al menos, 5 años en gestión de BBDD.

Sus funciones entre otras serán:

- Asumir y poner en práctica las instrucciones de Grupo Correos referentes al servicio.
- Garantizar el buen funcionamiento y actuar como interlocutor de la empresa con el responsable del servicio en Grupo Correos.
- Iniciar nuevos servicios y campañas (Planificación y dimensionamiento).
- Gestionar y supervisar los equipos, productividad, resultados, realización de informes.
- Detectar problemas derivados de los servicios realizados y búsqueda de alternativas de solución.
- Alcanzar los ANSs establecidos.
- Definir perfiles y formar parte del proceso de selección.
- Realizar las previsiones diarias y horarias
- Realizar la facturación del servicio.

- **Force Desk (mínimo jornada completa 1 mañana y 1 tarde, de lunes a viernes no festivos nacionales)**
 - Exclusividad para el servicio de Grupo Correos
 - Experiencia de, al menos, 4 años en tareas de supervisión de servicios de ATC y su dimensionamiento.
 - Titulación mínima de bachiller / FP de comercial y marketing, administración y gestión o similar.
 - Conocimientos informáticos a nivel avanzado en Excel.

Sus funciones entre otras serán:

- Controlar el cumplimiento de Curva de Adherencia del Staff
 - Gestionar los recursos adecuados entre perfiles y formación no obligatoria
 - Supervisar, documentar e Informar las incidencias según las operativas pactadas
 - Velar por el cumplimiento diario de los ANSs en coordinación con el resto de los mandos operativos
 - Asegurar los “modos de conducción” en función de las circunstancias del servicio y de la operativa pactada
- **Supervisor A (Operaciones - mínimo jornada completa 1 mañana y 1 tarde, con cobertura nominal del puesto)**
 - Exclusividad para el servicio de Grupo Correos
 - Experiencia de, al menos, 4 años en tareas de supervisión de servicios de ATC.
 - Titulación mínima de bachiller / FP de comercial y marketing, administración y gestión o similar.
 - Conocimientos informáticos a nivel avanzado en Excel.
 - Experiencia de, al menos, 4 años en gestión de BBDD.
 - Experiencia de, al menos, 4 años demostrable en Servicios de Campañas.
 - Capacidad de negociación y manejo de conflictos, liderazgo y gestión de equipos.

Sus funciones serán entre otras:

- Realizar el control y seguimiento del servicio.
- Controlar el cumplimiento de los objetivos definidos para el servicio y poner en marcha acciones correctoras y de mejora.
- Diseñar, supervisar y poner en marcha los procesos de formación continua, y reportar a Grupo Correos.
- Elaborar y supervisar la creación de informes de seguimiento y gestión del servicio.
- Dar soporte especializado a los coordinadores del servicio.
- Interlocutor con los responsables de Grupo Correos que se designen.

- **Coordinador (Operaciones – mínimo según ratio comprometido)**
 - Exclusividad para el servicio de cada contratante del Grupo Correos
 - Experiencia de, al menos, 3 años en tareas de coordinación de servicios de ATC.
 - Titulación mínima de bachiller / FP de comercial y marketing, administración y gestión o similar.
 - Conocimientos informáticos básicos en Word y Excel.
 - Experiencia de, al menos, 3 años en gestión de BBDD (para el Servicio de Campañas).
 - Experiencia de, al menos, 3 años demostrable en atención y venta telefónica (en el Servicio de Campañas).
 - Interlocutor con los responsables de Grupo Correos que se designen.

Sus funciones serán entre otras:

- Gestionar la información relativa a la actividad a su cargo.
 - Organizar y supervisar su equipo.
 - Resolver incidencias.
 - Realizar pruebas de conocimiento a los gestores telefónicos con el fin de detectar los reciclajes necesarios.
 - Realizar el control y seguimiento de su equipo
 - Realizar la calidad y escuchas de su equipo.
 - Realización y registro de seguimiento ante desviaciones detectadas en las auditorías de su equipo.
 - Controlar el cumplimiento de los objetivos definidos para el equipo y poner en marcha acciones correctoras y de mejora.
- **Supervisor B (Calidad y Formación - mínimo jornada completa 1 con cobertura nominal del puesto)**
 - Exclusividad para el servicio de Grupo Correos.
 - Experiencia de, al menos, 4 años en tareas de coordinación de servicios de calidad de ATC.
 - Titulación mínima de bachiller / FP.
 - Conocimientos informáticos y experiencia de, al menos, 3 años en uso Avanzado de Excel.
 - Conocimientos/formación acreditable en Sistemas de Gestión de la Calidad (preferiblemente ISO 18295:2017).
 - Experiencia de, al menos, 3 años en Modelos de Calidad.
 - Capacidad de negociación y manejo de conflictos, liderazgo y gestión de equipos.

Sus funciones serán entre otras:

- Coordinar la Calidad y la formación del Servicio.
- Seguimiento de las tareas de Calidad y formación.
- Realizar informes de Calidad y formación del Servicio.

- Asistir a reuniones de Calidad.
- Definir planes de acción e implantarlos para la mejora en el servicio
- Seguimiento y control de la actividad del equipo de Agentes de calidad y formadores.
- **Agente de Calidad (mínimo jornada completa 2 mañana y 1 tarde, de lunes a viernes no festivos nacionales)**
 - Exclusividad para el servicio de Grupo Correos.
 - Experiencia de, al menos, 3 años en tareas de agente de calidad.
 - Titulación mínima de bachiller / FP.
 - Conocimientos informáticos y experiencia de, al menos, 3 años de dominio de herramienta Excel.
 - Conocimiento y formación acreditable en el modelo de calidad.

Su función será el control de calidad de las tareas realizadas por los agentes externos RACs.

- **Formador/es (mínimo jornada completa 1 mañana y 1 tarde, de lunes a viernes no festivos nacionales)**
 - Exclusividad para el servicio de Grupo Correos
 - Experiencia de, al menos, 3 años en Formación a Equipos de Call Center
 - Titulación mínima de bachiller / FP de comercial y marketing, administración y gestión o similar. Preferiblemente licenciado en pedagogía o con módulo relacionado con esta disciplina.
 - Conocimientos informáticos y experiencia en el uso de herramientas informáticas (CRM, Office, plataforma de formación).
 - Conocimientos de técnicas pedagógicas presenciales y online.
 - Formación y experiencia en el uso y desarrollo de contenidos en plataformas de formación en entornos digitales.
 - Experiencia de, al menos, 3 años en Modelos de Calidad.
 - Capacidad de negociación y manejo de conflictos, liderazgo y gestión de equipos.

Sus funciones serán entre otras:

- Formar al equipo en procesos y productos de Grupo Correos.
- Responsable del proceso de evaluación de las acciones formativas del Contact Center
- Actualizar Manuales y Comunicados, así como el correcto funcionamiento y actualización del gestor de contenidos, mientras los Sistemas ATC no los proporciona Grupo Correos.
- **Agente externo RAC**
 - Experiencia en atención telefónica, atención canales digitales y gestión de incidencias.
 - Formación mínima Bachiller Superior o FP de Grado Medio.

- Experiencia demostrable en servicios similares a los demandados en esta licitación de, como mínimo, 1 año.
- Conocimientos informáticos básicos.
- Orientación al cliente.

Sus funciones serán entre otras:

- Atención del Negocio, servicio o canal asignado.
- Registro de toda la información necesaria para la posterior confección de informes.
- **Agente externo RAC Servicio de Campañas**
 - Experiencia demostrable en servicios de venta y generación de leads de, como mínimo, 2 años (solo para los RAC del Servicio de Campañas).
 - Venta telefónica de productos y servicios de Grupo Correos.
 - Acciones comerciales destinadas a la captación y desarrollo del cliente.
 - Concertación de visitas para la Red Comercial de Grupo Correos
 - Todas las tareas relacionadas con la generación de contratos mencionados en este pliego
 - Actualización de Base de Datos

General para todo el personal adscrito al servicio. En el caso de que se produjeran quejas de los usuarios sobre la atención recibida por alguno de los RACs o por parte de los coordinadores/supervisores, del responsable de calidad y del director del proyecto en el desempeño de sus funciones, el licitador deberá tomar las medidas necesarias que garanticen la calidad del servicio.

Si hubiera reincidencia en este aspecto, o no se llevarán a cabo medidas correctivas se llevarían a cabo penalizaciones consistentes en falta grave o muy grave.

A criterio del contratante y con el objetivo de supervisar y coordinar el desarrollo de determinadas actividades del servicio, el personal adscrito a él podrá desempeñar su labor en las instalaciones del contratante.

Especialización y polivalencia de RACs

Especialización del personal operativo. Se deberá fomentar la especialización del personal, como mínimo y en cualquier caso para los RACs.

Polivalencia del personal operativo. Se deberá disponer de polivalencia en NSC, como mínimo a los treinta días de la incorporación al servicio para los RACs nuevos.

Comunicaciones y consentimientos del personal operativo

Comunicaciones previas al personal. El adjudicatario se asegurará de que todo su personal conoce y acepta previamente los consentimientos relacionados con todas las exigencias relativas a los accesos y controles de la actividad del SAC para GC, así como todos aquellos que pudieran ser preceptivos por el tipo de actividad que pudieran prestar dentro del SAC o las condiciones descritas en este pliego y contrato.

Esto debería incluir como mínimo y como ejemplos:

- la trazabilidad de todos los accesos a sistemas y las consultas de información,
- la grabación de todas las conversaciones,
- la navegación trazable por las pantallas de los aplicativos,
- la necesidad de disponer de ciertas certificaciones formativas del Plan de Formación para acceder o tramitar cierta actividad del SAC,
- debido al tipo de actividad específico desempeñado dentro de SAC, las acreditaciones o certificados del trabajador sobre los que exista una base legal expresa, amparado en una norma de Derecho de la Unión, en la LOPDGDD o en otras normas de rango legal,
- todas las obligaciones específicamente relacionadas con el teletrabajo.

En este sentido se deberán obtener los consentimientos, tan amplios pero detallados como se consideren en función de todos los requerimientos expuestos, para incluirse previamente en las contrataciones de personal de nueva incorporación, así como se deberán gestionar para todos los casos de personal cedido o con continuidad, en el caso de continuar al mismo adjudicatario actual en vigor.

Las nuevas necesidades relacionadas con este mismo concepto deberán ser resueltas en un plazo inferior a cinco días naturales desde su comunicación por el contratante hasta la obtención de los consentimientos específicos a todo el personal afecto.

Discapacidad e integración del personal

Integración de personal con discapacidad. Dados los elevados porcentajes de personal con discapacidad a los que aplica la sucesión del Artículo 20 del sector del Contact Center, se prestarán servicios y atención dirigida a empleado con discapacidad como:

- Disponer de Unidad de Apoyo de equipo especializado dirigido a la llegada, asesoramiento, adaptación y mediación para el personal con discapacidad
- Ayudas sociales, económicas y técnicas para personal con discapacidad
- Servicio de apoyo psicológico para empleados

- Servicio de Fisioterapia subvencionado para empleados con necesidades especiales
- Adaptación de puestos a cargo de la empresa, facilitando la inclusión y oportunidades

Informes relativos al "capital humano"

Reportes de estructura de los RRHH de operación. Los reportes deben permitir al contratante planificar, dimensionar y verificar el número de licencias a activar en los sistemas necesarios aportados por GC, así como medir correctamente el ANS de contactabilidad en el caso de ausencias planificadas de los mandos con cobertura nominal, la ratio de coordinación y el resto de las condiciones del pliego. Será necesario incluir todo campo que tenga referencia y/o exigencia en el pliego.

Cada semana se recibirá un fichero Excell actualizado con el Capital Humano, que incluya hojas con la información máxima detallada y necesaria de:

- Estructura, sobre los mandos que se definen en este Pliego
- RACs, añadiendo los perfiles certificados prioritario y secundario de cada agente que permiten que exista polivalencia, y su cumplimiento del itinerario formativo
- Modificaciones semanales de estructura y bajas definitivas de RACs
- Control de la ratio de coordinación comprometido por pliego

Cada trimestre se recibirá un fichero Excell actualizado con las vacaciones previstas de Estructura y RACs.

Todas las licencias de los sistemas CRM, ACD, IVR, CdM y otras similares son nominales y con facturación mensual para el contratante, y tienen penalizaciones para GC en el caso de no hacer un uso adecuado de dicha administración, así como suponen un gasto innecesario en el caso de activarlas mensualmente sin consumo alguno, por lo que la falta de información o los errores reiterados en esta información supondrán la penalización mensual al adjudicatario por el importe de dichas licencias y/o las penalizaciones a los contratantes por parte de los proveedores del software.

Los importes unitarios mensuales por licencia son:

Salesforce	Odigo	BI
51 €	57 €	75 €

Preparación de nuevos pliegos. Puntualmente cuando GC necesite realizar un nuevo pliego para cubrir el servicio, se reportará en menos de siete días naturales para la 1ra solicitud, y dos días para las siguientes solicitudes, la

estructura detallada del personal adscrito al servicio, incluyendo en formato Excel los campos de:

- ID correlativo (# nnn)
- Servicio (CEX/CORREOS/CEX & CORREOS)
- Sede física (Localidad A, Localidad B, Localidad C)
- Categoría (T. Especialista, Gestor, Coordinador, Formador, Agente Calidad, Superv. B, Superv. A, Resp. Servicio)
- Jornada (Mañana/Partido/Tarde)
- Antigüedad en el servicio (dd/mm/aaaa)
- Antigüedad del contrato (dd/mm/aaaa)
- Fecha prevista fin de contrato (dd/mm/aaaa)
- Estado actual (Activo, Baja médica, Baja médica LD, Excedencia)
- Tipo de personal (Empleado,...)
- Tipo de contrato (Indefinido, Eventual, otros...)
- Horas semanales (nn,n H)
- Porcentaje de guarda legal (nn,n %)
- Salario base por convenio (xx.xxx`xx €)
- Incentivos (x.xxx`xx €)
- Salario variable (x.xxx`xx €)
- Mejora voluntaria (x.xxx`xx €)
- Pluses de gestor (x.xxx`xx €)
- Plus de coordinador (x.xxx`xx €)
- Dietas (x.xxx`xx €)
- Festivos y domingos (x.xxx`xx €)
- Idiomas (x.xxx`xx €)
- Nocturnidad (x.xxx`xx €)
- Transportes (x.xxx`xx €)
- Trabajo a distancia (x.xxx`xx €)
- Costes SS Empresa (xx.xxx`xx €)
- Discapacidad > 33% (Si/No)
- Teletrabajo (Nunca, Si, Pactado)
- Acuerdos y/o adaptaciones. Resumen sobre lista breve de adaptaciones existentes, como p.e. (1. Cascos y/o tiempo de voz, 2. No turnicidad, 3. Visuales y/o PVD, 4. Sillas, 5. No sedestación).

, siendo los datos de costes todos separados, individualizados y anuales en euros.

Plan de incentivos

Incentivos. La empresa adjudicataria presentará un Plan de Incentivos aplicable al equipo, y que esté alineado con el Plan de Calidad. Es responsabilidad de la empresa adjudicataria llevarlo a efecto con independencia del contexto del servicio.

El plan de incentivos estará alineado con el plan de calidad y eficiencia que en cada momento de la operación pueda actualizarse.

Sucesión al resultar adjudicatario del contrato

Organización de los trabajadores en el momento de resultar adjudicatario.

Para la ejecución de este contrato procede la subrogación en contratos de trabajo respecto de todos los trabajadores adscritos al servicio, independientemente de la compañía del grupo del anterior adjudicatario en la que estén contratados o subcontratados. Como política general los trabajadores con algún porcentaje de discapacidad están contratados en la empresa que es CEE.

Responsabilidad del nuevo adjudicatario. En relación con el artículo 20 del convenio de Contact Center y/o de las mejoras planteadas, en caso de incumplimiento del adjudicatario anterior, deberá el nuevo adjudicatario de este pliego disponer de planes de contingencia, así como de medidas organizativas que le permitan asegurar el cumplimiento del dimensionado y los ANSs desde el primer día de prestación del nuevo periodo de servicio.

Sucesión en caso de finalización del contrato

Artículo 20 del convenio de Contact Center – A20CCC. Será considerada una falta muy grave el incumplir el Artículo 20 del Convenio de Contact, o cualquiera que en un futuro lo sustituya, por el que cuando finalice este servicio contratado como consecuencia de la extinción del contrato mercantil que lo fundamentaba, y se volviera a adjudicar a una empresa diferente, será de aplicación los efectos del artículo 44 del Estatuto de los Trabajadores sobre subrogación de empresas con los derechos y responsabilidades que ello implica.

El Artículo 20 del convenio pretende que el nuevo adjudicatario de un pliego que da continuidad a una campaña o servicio anterior contratado pueda iniciar la actividad asumiendo todas las responsabilidades sobre el personal existente pero también con la totalidad de los recursos humanos disponibles y formados, de forma que los plazos de comunicación y traspaso de personal se han acordado sobre el convenio anterior, dado que se supone que todo el personal disponible pasará íntegramente a formar parte de la nueva contratación.

Los plazos anteriormente previstos en el convenio para la selección y formación desaparecen, por lo que se establecen apenas quince días hábiles (unas tres semanas naturales) para completar todo el proceso, cuando antes mínimo se necesitaban entre dos y tres meses naturales.

Con los plazos actuales de convenio no habría capacidad alguna para incorporar nuevo personal en el caso de que un elevado número de recursos terminase finalmente no pasando a la nueva adjudicataria.

Según el espíritu de los negociadores del nuevo convenio, "El personal perteneciente a un servicio mantendrá su puesto de trabajo y sus condiciones a través de la subrogación si dicho servicio cambia de empresa."

Mejoras al artículo 20 del convenio de Contact Center. Para asegurar el traspaso completo y ordenado, y dados los comentarios de diferentes proveedores del sector a las carencias textualmente legisladas en el texto actual, será considerada asimismo una falta muy grave el incumplir las mejoras al Artículo 20 del Convenio de Contact Center que aquí se amplían, y por las que deberá existir:

- **Comunicación fehaciente previa.** Se considerará que existió una comunicación fehaciente previa a la fijada en el A20CCC desde el momento en el que se publique la adjudicación en las webs de contratación pública y/o el responsable de los contratantes lo informe por escrito vía eMail a la responsable del servicio de la adjudicataria actual.
- **Información previa que trasladar.** Se informará, en el plazo máximo de 3 días naturales desde la comunicación fehaciente previa, del personal que conforma la unidad productiva autónoma a subrogar, aportando la cedente a la nueva cesionaria, así como con copia a los contratantes, de los siguientes datos mínimos dentro de todos los ya actualmente estipulados en el propio artículo 20 - apartado d - subapartado 4, del convenio de Contact Center, en formato Excel:
 - Nombre y apellidos.
 - Número del DNI.
 - Domicilio de la persona
 - Datos de contacto (teléfono y eMail).
 - Antigüedad en la empresa.
 - Antigüedad en el servicio.
 - Modalidad del contrato.
 - Si posee la condición de representante legal o sindical.
 - Número de afiliación a la Seguridad Social.
 - Condiciones "ad personam", en el caso de su existencia.
 - Puesto y/o función en el servicio.
 - NSC principal y secundario en el que desarrolla su actividad en el SAC.
- **Fomento de la sucesión.** La adjudicataria realizará y/o facilitará todas las acciones de fomento de la cesión que le sean propuestas por la nueva adjudicataria, sin realizar acciones unilaterales por su parte que impidan o limiten al personal asignado a la campaña, con anterioridad denominada "Plataforma multicanal del grupo Correos" y con la que está contratado y adscrito al pliego todo el personal operativo, la sucesión del personal de la operación.

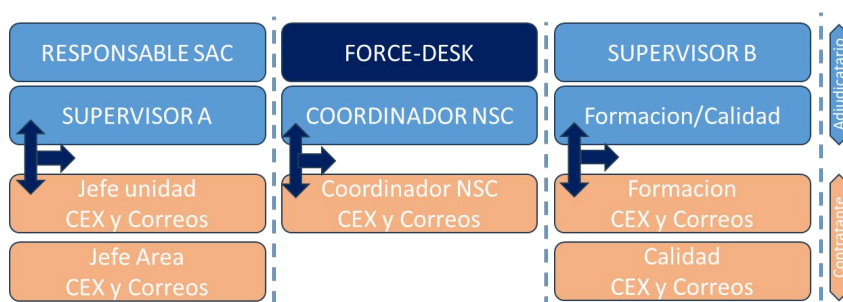
El objetivo final de estas medidas, tal y como se buscaba y acordó por todas las partes implicadas en la negociación del convenio de Contact Center actual con relación a este apartado vs el mismo apartado del convenio anterior, es que existiera la máxima continuidad tanto del servicio como de la contratación existente hasta el momento del cambio.

El incumplimiento de estas medidas y mejoras impide al nuevo adjudicatario del siguiente pliego el iniciar el servicio desde el primer día sin saber cuántos recursos y para que puestos, ni poder contratar los nuevos recursos adicionales que serían necesarios, dados los actuales plazos del proceso de transición. Se aplicarán las penalizaciones "Muy graves" del [Anexo XIII](#).

Disponibilidad de mandos

Estructura de mandos y disponibilidad. Es responsabilidad de la empresa adjudicataria tener cubierto el horario del servicio con la estructura de mandos comprometida, gestionando correctamente y sin perjuicio para el contratante de cualquier eventualidad de ausencia de la estructura pactada, independientemente del motivo de la ausencia.

Todos los mandos del adjudicatario tendrán acceso e interlocución mínimo a y desde la cadena de mandos comparable en el contratante para su atención on-line en horario de servicio, vía telefonía directa, así como eMail directo y/o Chat/WApp. Se adjunta relación mínima que debe existir de forma diaria y continua.



Se establece un retraso máximo de cinco minutos para el FD y de treinta minutos para el resto de los mandos del adjudicatario, cuando se les contacte desde los mandos del contratante.

En cualquier escenario se considera horario de servicio mínimo el de voz, aunque a los efectos de la accesibilidad a los mandos se incluirá todo el horario adicional mientras existan RACs trabajando sobre los aplicativos necesarios, tanto sea en ESGC como ESNGC.

Obligaciones legales

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

La empresa adjudicataria ostentará la condición de empresario respecto al personal que destine a la prestación del servicio contratado, con todos los derechos y obligaciones inherentes a esta condición, soportando todos los gastos del mismo y ejerciendo en todo momento su poder de dirección, sancionador y disciplinario.

La adjudicación del servicio supondrá el establecimiento de una relación entre Grupo Correos y la empresa adjudicataria de naturaleza exclusivamente mercantil. En ningún momento podrá entenderse que la adjudicación del servicio implica el establecimiento de relación laboral alguna entre Grupo Correos y los trabajadores adscritos a la prestación del servicio.

La empresa adjudicataria estará obligada al cumplimiento de cuantas disposiciones, de carácter normativo o pactado, presentes y futuras, en materia laboral, de Seguridad Social, fiscal y de seguridad e higiene en el trabajo, resulten de aplicación. En especial, la empresa adjudicataria será responsable en exclusiva de cuantas obligaciones se deriven de cualesquiera extinciones de contratos de trabajo u otras medidas, derivadas, directa o indirectamente, del cumplimiento, interpretación o extinción del contrato adjudicado, de la suspensión del servicio o de la asunción del mismo por personal de Grupo Correos.

La empresa adjudicataria se compromete a facilitar a Grupo Correos la documentación acreditativa del cumplimiento de sus obligaciones, tan pronto sea requerida al efecto.

La empresa adjudicataria asumirá íntegramente cuantas responsabilidades se deriven del incumplimiento de sus obligaciones en materia laboral, de Seguridad Social, fiscal, y de seguridad e higiene en el trabajo, eximiendo en todo caso a Grupo Correos de las mismas y de las que con carácter solidario o subsidiario puedan imputársele.

En tal sentido, la empresa adjudicataria se obligará a mantener indemne a Grupo Correos ante cualquier tipo de reclamación, resolución o condena. En el supuesto de que Grupo Correos debiera asumir alguna responsabilidad estará autorizada por la empresa adjudicataria a resarcirse mediante imputación a factura o fianza, de la totalidad de la cuantía económica soportada, y de los daños y/o perjuicios ocasionados.

Acuerdos de nivel de servicio ANS

ANSs adaptados a la operación comercial. El sistema de Acuerdos de Nivel de Servicio se define de forma flexible para ser adaptable a la realidad y objetivos comerciales de cada momento de la operación.

Definición de ANS

ANSs como condición especial de ejecución. Entre las condiciones especiales de ejecución, dentro de la presente contratación, los NSC y sus actividades según se indican a continuación se regularán por el sistema de “Acuerdos de Nivel de Servicio”.

En consecuencia, las actividades correspondientes a estos NSC deberán realizarse ajustándose a las definiciones de cada “Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)” y su “Valor Objetivo (VO)” aplicables, entre los detallados a continuación.

Valor objetivo. Cada uno de estos ANS tendrá un VO, o valor mínimo de cumplimiento según el NSC al que se aplique, que se deberá alcanzar para considerar que existió cumplimiento. Según el ANS, en ocasiones aplicará a todo SAC en lugar de a un solo NSC, y tendrá un valor alto, medio o bajo según la criticidad de la actividad y del negocio incluido en el NSC e informado por el contratante.

Recursos disponibles para cumplir ANS. 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.

Validación de ANS para facturación. Aunque se pudieran realizar seguimientos diarios, e incluso horarios en algunos ANS, los comentarios a los ANS informados en los CdM del contratante para ESGC, o el informe mensual con las volumetrías y/o los niveles de cumplimiento servicio si se da un ESNGC, se enviará al contratante antes de cumplirse los 2 primeros días naturales del mes siguiente al que hace referencia el informe, con el objetivo de poder ser tenidos en cuenta en el cierre de la facturación mensual.

ANS para escenarios ESNGC / ESGC. Los ANS son igualmente válidos en escenarios de sistemas no GC o si los sistemas son aportados por el contratante. En el caso de ESNGC existen adicionalmente unos ANS específicos que aplican a todos y cada uno de los sistemas aportados por el adjudicatario.

Definición de los ANS. Es parte de este pliego y contrato el [Anexo XVIII](#) con las definiciones básicas de dichos ANSs, que el contratante ampliará cuando aplique con la definición detallada de su cálculo diario, semanal o mensual, su redondeo, dato maestro, fuentes, observaciones, malas prácticas y otras

informaciones detalladas adicionales en el caso de que no se encuentren ya previamente descritos entre toda la documentación del pliego y contrato.

Periodos de tiempo a medir para ANS. Salvo que se indique lo contrario, los ANS se miden de forma mensual, coincidiendo con el periodo de la facturación. En algunos casos hay métricas diarias del ANS o acumuladas desde el primer día del mes hasta el día en curso, que después son necesarias, bien para realizar el seguimiento y conocer cómo puede terminar siendo el comportamiento mensual, o bien porque el ANS mensual se calcule mediante las medias de los ANS diarios de los días hábiles del mes.

Penalizaciones por NSC. Salvo en el caso de compromisos o ANS globales de todo el SAC, los impactos por penalizaciones afectarán a la facturación conjunta por la actividad de cada NSC, tanto de:

- las llamadas de voz, y las tareas de sus casos,
- los conceptos facturables de campañas por éxito, o
- las horas dedicadas,

de forma agrupada.

Penalizaciones por actividad de CEX y CORREOS. Los ANS serán aplicables a cada empresa (Correos o CEX) a las que se presta servicio, repartiéndose proporcionalmente las penalizaciones a la actividad atendida en caso de incluirse servicios a ambas empresas.

Valor objetivo, cumplimiento del ANS y penalización. Para cada Campaña, Negocio, Servicio o Cola-NSC y sus Acuerdos de Nivel de Servicio-ANS con un determinado Valor Objetivo -VO, se calculará el grado de cumplimiento "GdC" del ANS como la división, en el numerador, entre el valor de ANS obtenido ese mes o periodo, dividido en el denominador por el VO, en porcentaje, salvo cuando el ANS obtenido sea mejor o igual al VO, en cuyo caso se considerará un grado de cumplimiento del 100%.

$$GdC \text{ del ANS} = \frac{ANS \text{ del mes}}{VO \text{ del ANS}}$$

Por ejemplo, si el valor del ANS obtenido ese mes (82,3% / 20s) fuera mejor que su VO (80,0% / 20s) se entiende que se superó el cumplimiento del ANS, considerando el grado de cumplimiento en un 100%. Para el mismo NSC e indicador, si el valor del ANS obtenido fuera de 79,1% cuando el VO es del 80,0%, se considera un grado de cumplimiento del $(79,1 \% / 80,0 \%) = 98,875\%$, por lo que redondeado a un decimal, tal y como se expresa el VO, se queda = 98,9%.

Según el [Anexo XIII](#) le correspondería una penalización por este ANS del 1,5% de todo lo facturado en dicho NSC, dado que el porcentaje de cumplimiento es mayor del 95,0% pero menor o igual al 99,0% ($98,9\% < 99,0\%$).

Indicadores ANS básicos y valores objetivo de cumplimiento

Nivel del VO en función de la criticidad del NSC, Campaña o SAC. Los Valores Objetivo-VO, podrán ser bajos, medios o altos en función de su exigencia por la criticidad del negocio que soportan, según informe la primera vez el contratante al adjudicatario como mínimo desde 7 días naturales antes de iniciarse un nuevo periodo de facturación.

ANS aplicables. El contratante podrá seleccionar y comunicará al adjudicatario los ANS concretos y sus VO aplicables, aunque todos y cada uno de los ANS aquí definidos podrán ser aplicables a todo el SAC del contratante y/o a sus NSC.

ANS generales para todo el SAC por contratante. Los ANS aplicables y sus Valores Objetivo – VO, a toda la actividad del SAC de cualquiera de los contratantes, serán:

SAC (ANS & VO)	VO bajo	VO medio	VO alto
%AdD	90,0%	95,0%	99,0%
%AdH	80,0%	90,0%	95,0%
%AdM	95,0%	98,0%	100,0%
%CN	98,0%	99,0%	100,0%
%P / P mínima	80,0%	90,0%	95,0%

ANS cuando en el NSC hay actividad tanto de voz y/o de no voz. Los ANS aplicables y sus Valores Objetivo-VO, a cualquier NSC independientemente de que tengan actividad de voz o de no voz, serán:

VOZ/NO VOZ (ANS & VO)	VO bajo	VO medio	VO alto
CE	7,5	8,0	9,0
ISC (por defecto sin NSC)	3,0	6,0	9,0
%AdD	90,0%	95,0%	99,0%
%AdH	85,0%	90,0%	95,0%
%AdM	95,0%	98,0%	100,0%
%P / P mínima	80,0%	90,0%	95,0%

ANS cuando en el NSC hay actividad de voz. Los ANS aplicables y sus Valores Objetivos – VO, a cualquier NSC que tengan actividad de voz, serán:

VOZ (ANS & VO)	VO bajo	VO medio	VO alto
%NdA	95,0%	95,0%	95,0%
%NdS / 20 segundos	80,0%	80,0%	80,0%
%FCR	70,0%	80,0%	90,0%
%SRLl / 24h	75%	78%	80%
%SRLl / 72h	71%	73%	75%

VOZ (ANS & VO)	VO bajo	VO medio	VO alto
%TMO / 20%	80,0 %	90,0%	95,0%

En particular se añadirán en cada NSC a todos estos objetivos para la VOZ los niveles de calidad para atención personalizada que se definen en LSAC, y que en el momento de la publicación de este pliego solicitaba garantizar que el 95 % de las llamadas entrantes al ACD fueran atendidas en un plazo inferior a tres minutos NdS-LSAC desde que el llamante sea transferido desde la IVR al ACD, lo que se medirá y cumplirá de forma mensual, adaptándose el adjudicatario a las restricciones a dicha definición que pudieran producirse en el devenir de dicha ley, así como de los procesos de auditoría externa previstos en la ley.

ANS cuando en el NSC hay actividad de no voz. Los ANS aplicables y sus Valores Objetivos – VO, a cualquier NSC que tengan actividad de no voz, serán:

NO VOZ (ANS & VO)	VO bajo	VO medio	VO alto
%NdR	85%	85%	85%
%TMC, 480 minutos	80%	85%	85%
%TmaxR, 120 minutos	95%	99%	100%
%p-BO	97%	99%	100%
TMCR (por defecto sin NSC)	90,0 horas	48,0 horas	3,0 horas

En particular se añadirán en cada NSC a todos estos objetivos de NO VOZ los niveles de calidad que se definen en LSAC, lo que se medirá y cumplirá de forma mensual, adaptándose el adjudicatario a las restricciones a dichas definiciones que pudieran producirse en el devenir de dicha ley, así como de los procesos de auditoría externa previstos en la ley.

ANS para actividad de campañas con BBDD y pago por éxito. Los ANS aplicables y sus Valores Objetivos – VO, a cualquier NSC que tengan actividad de campañas por éxito, serán:

CAMPAÑA (ANS & VO)	VO bajo	VO medio	VO alto
%1Ct, 24 horas	95%	99%	100%
%1Ct, 48 horas	95%	99%	100%
%ECnv	95,0%	99,0%	100,0%

ANS con impacto según el NSC. Algunos de los ANS que en este momento deben disponer de diferentes valores de VO en función del NSC al que aplican son el ISC y los TMCR / TMCI.

Existen ANS pendientes de detallar ahora en este Anexo del pliego que también podrían tener diferentes valores de VO en función del NSC al que aplican.

ANS cuando el NSC sea ESNGC. Los ANS aplicables y sus Valores Objetivos – VO, a cualquier NSC que tenga los sistemas aportados por el adjudicatario, serán:

ESNGC (ANS & VO)	VO bajo	VO medio	VO alto
%hd, Sistema*	99,80%	99,90%	99,95%
%hf, Sistema*	96,0%	98,0%	99,0%
%a-C	89%	91%	95%

*Sistema. En la tabla superior será cada uno de los aplicativos aportados por el adjudicatario, salvo que el contratante considere que no son críticos para prestar la actividad.

Ejemplos de ANS en SAC y NSC actuales

ANS generales para todo el SAC por contratante. Los ANS aplicables y sus Valores Objetivos – VO, a toda la actividad del SAC en el ejemplo actual del pliego anterior son:

SAC (ANS & VO)	CEX	CORREOS
%AdD	n.a.	n.a.
%AdH	n.a.	n.a.
%AdM	VO alto	VO alto
%CN	VO alto	VO alto

ANS por NSC. Los ANS aplicables y sus Valores Objetivos – VO, a toda la actividad de cada NSC en el ejemplo actual del pliego anterior a este, actualmente en operación son, solo a los efectos de un ejemplo informativo actual, aunque se adaptaran desde el inicio del contrato, son:

ANS → ↓ NSC	CE			ISC			NO VOZ			Ndr VO	NdA VO	NdS VO	VOZ		
	VO baj	VO med	VO alt	VO baj	VO med	VO alt	VO baj	VO med	VO alt				VO baj	VO med	VO alt
CEX-Personalizado	7,5	8,0	9,0	5,0	7,0	9,0	41,0	37,0	33,0	85,0%	95,0%	80,0%	70,0%	80,0%	90,0%
ADT + Idiomas				7,0	8,0	8,5	28,0	21,0	15,0						
SACP				6,3	7,3	7,8	41,0	37,0	33,0						
CdS				8,0	8,5	9,0	9,0	6,0	3,0						
EdD + FLT + CTP				6,0	7,0	8,0	10,0	8,0	5,0						
General				6,6	7,6	8,0	5,0	4,0	3,0						
Elecciones				7,0	8,0	9,0	10,0	6,0	3,0						
RRHH				7,0	8,0	9,0	10,0	6,0	3,0						
RK-Nacional				3,0	3,5	4,5	50,0	46,0	41,0						
RK-Internacional				4,0	5,0	6,0	90,0	85,0	80,0						
CW + Market				5,0	6,0	7,0	51,0	46,0	41,0						
RRSS				5,4	6,4	7,0	18,0	14,0	10,0		na	na	na	na	na

Evolución de ANS en función del negocio y la operación

Actualización de ANS. El adjudicatario se compromete siempre que aplique por motivos de negocio a modificar o actualizar los existentes con otros sustitutos o actualizados en valor objetivo o en su detalle de definición.

Nuevos ANS. El adjudicatario se compromete a ampliar los ANS que el contratante le solicite, siempre que existan nuevos NSC y/o se añadan P&S a los actuales, y a establecer de común acuerdo VO para todos ellos.

Cambios de escala de VO en ANS. Los ANS que por diseño del contratante sufran cambios de escala, deberán ser adaptados a los nuevos VO con la fórmula de cambio de escala decidida por el contratante.

ANS´ s más directamente ligados a coste. Se consideran directamente ligados a coste y con un elevado impacto en el margen del adjudicatario los ANS de NdA y NdS y NdR, por lo que no sufrirán ninguna de las modificaciones que se reflejan en este apartado.

El resto de los ANS, excluidos NdA/NdS/NdR, podrán sufrir cambios de escala desde su valor VO alto, siendo los valores objetivo de cumplimiento que antes en este apartado se expresan como VO alto los valores máximos a alcanzar por el adjudicatario en el caso del NSC más exigente.

Impacto en los ANS por incidencias

Incidencias de la operación. Salvo en ESNGC donde las incidencias puedan ser motivadas por responsabilidad del adjudicatario, el contratante no tendrá en consideración para el cálculo de las ANS las horas, los días y/o la actividad impactada por incidencias que si sean responsabilidad del contratante.

Malas prácticas y reincidencia continuada sin medidas correctoras

Recalculo de ANS y actividad afectada. En el caso de malas prácticas se recalculará tanto la posible actividad afectada por la facturación como los ANS. Tras el recalculo, aplicará igualmente la reincidencia en los casos en los que, por sus plazos, proceda.

Exenciones en ANS

Exención de ANS. Podrán existir casos de lanzamientos de P&S, nueva funcionalidad o cambios muy impactantes en aplicativos, excesos de actividad no previstos por encima de ciertos porcentajes o situaciones similares en los que el contratante analizará la responsabilidad real del adjudicatario en un incumplimiento y podrá eximir la penalización de un ANS para un NSC y mes concreto.

Defecto en las previsiones y ANS. Hay tres ANS que podrían llegar a eximirse, NdA - NdS - NdR, en determinados escenarios de exceso de actividad real entrante versus la misma actividad planificada. La actividad mensual entrante de voz total o disponible de no voz total deberá ser mayor a un 10% de la previsión mensual para que apliquen las exenciones.

Asimismo, para que se permita la exención, se deberá antes:

- Cumplir la adherencia mensual “%AdM” y la diaria “%AdD”,
- Cumplir las priorizaciones a la actividad que hubieran sido comunicadas, y
- Superar la productividad mínima que el SAC de cada contratante tenga acordada con el adjudicatario. En el momento inicial será la informada en este pliego

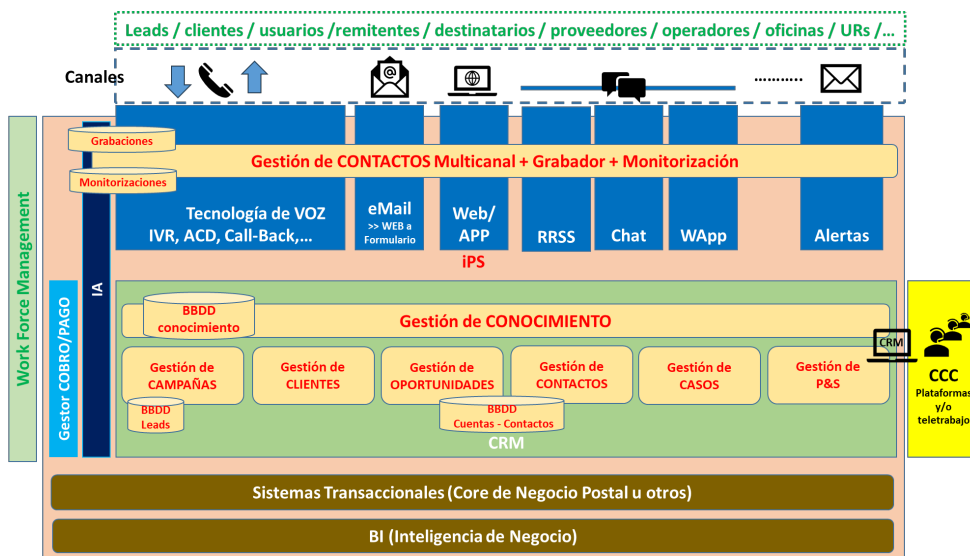
Requerimientos tecnológicos

Requerimientos tecnológicos. Se considerarán requerimientos tecnológicos todos aquellos que aplican a sistemas, herramientas, hardware, software y/o tecnología que sea necesario utilizar para la operación del SAC, independientemente de quien sea el responsable de aportarla y/o explotarla.

Mapa de sistemas

Mapa de sistemas. La operación del SAC se realiza utilizando un mapa de sistemas y sus comunicaciones asociadas, según se expresa en el dibujo, y que para cada NSC y/o Campaña, podrán ser aportados por el contratante o por el adjudicatario.

Cada persona individual del adjudicatario se logará de forma única y autenticada en los sistemas, existiendo una trazabilidad total que permita conocer tanto sus accesos como su gestión.



Se incluyen dentro del mapa de sistemas los siguientes aplicativos y/o herramientas:

- **IVR.** Se conoce como IVR o Interactive Voice Response al sistema automatizado de atención y respuesta telefónica previo o posterior a la atención por un RAC en una cola de llamadas. Puede atender llamadas entrantes y/o realizar llamadas salientes.
- **ACD.** Se conoce como ACD o Distribución automática de llamadas entre los RACs logados en una PABX a un perfil o cola concreta.
- **Grabador.** Ligada al ACD y también en ocasiones al IVR, permite la grabación de las llamadas de voz. También podría grabar, en el mismo sistema o en otro específico, las pantallas y/o la actividad que sobre el resto de los sistemas y aplicativos del SAC se realiza mientras se atiende una llamada. Asimismo, se podrían grabar estas pantallas durante la atención y resolución de un caso y sus tareas asociadas, sin la existencia de llamada.
- **BBDD Monitorización.** El sistema de monitorización permitirá seleccionar, tanto de forma aleatoria como manual, las actividades a monitorizar, por periodo, RAC, tipología o NSC, así como aplicar la tabla de controles específicos de la calidad emitida que le apliquen según el Plan de Calidad, sea esto realizado por IA o por personal especializado en estas auditorias.
- **Auto marcador.** El sistema permite cargar una campaña o una lista de call-backs comprometidas, y realizar la marcación predictiva o progresiva, con los intentos y plazos marcados por operativa para cada campaña o NSC.
- **BBDD Conocimiento.** El sistema incluye todas las políticas, procesos, operativas, argumentarios, noticias, plantillas, así como cualquier otra información necesaria para prestar el servicio. Podrá ser una base para ayudar a la formación.

- **CRM.** El sistema de Customer Relationship Management, o solución de gestión de las relaciones con clientes, para la gestión comercial, el marketing y el servicio postventa o de atención al cliente, permite integrar los canales, dispone de conectores estándar para facilitar dicha integración, y también tendrá definida conectividad con el resto de los sistemas transaccionales de los contratantes, incluido el BI. Será normalmente utilizada como la aplicación básica por la que los RACs acceden a la práctica totalidad de las operativas comerciales y de atención, independientemente del canal.
- **BI.** Sistema que integra la información y cuadros de mando del SAC, la inteligencia de negocio. También puede permitir parte o ayudar a la supervisión.
- **WFM.** Work Force Management o Gestión de la fuerza laboral, que puede incluir la previsión, agendado y supervisión de los RACs necesarios vs disponibles, mediante las acciones de la unidad de Force Desk.
- **IA.** Sistemas de automatización de procesos y operativas, pudiendo incluir Inteligencia artificial, así como la simplificación y ayuda en la atención, resolución y soporte de la actividad del SAC.
- **Transaccionales.** Son los sistemas habituales del negocio de los contratantes, donde puede estar la BBDD de P&S, así como las compras y/o contrataciones de estos, la actividad comercial y operativa, así como los cobros y pagos, siempre que no tenga su fuente maestra en el propio CRM.
- **Canales.** Serán el IVR, ACD y Automarcador los sistemas conectados a los canales voz, líneas telefónicas de titularidad de los contratantes, mientras el CRM estará conectado a las comunicaciones electrónicas y el resto de los canales no voz de los contratantes.

En todos los escenarios será el adjudicatario quien aportará para su personal los puestos, así como las comunicaciones de estos con la infraestructura del contratante en Grupo Correos.

Sistemas aportados por el contratante ESGC

Mapa de sistemas - ESGC. Los sistemas y las comunicaciones son habitualmente aportados por el contratante, bajo las condiciones del Escenario de Sistemas Grupo Correos "ESGC" en cuyo caso serán todas las aplicaciones accesibles en Cloud bajo la modalidad SaaS, con la que estarán conectadas las comunicaciones o canales de relación con los clientes.

Para su conectividad y acceso se debe utilizar la aplicación Citrix Workspace que permite la conexión con los entornos VDA de los contratantes de Grupo Correos.

En el momento del lanzamiento del pliego, se cubre o está previsto que pueda cubrirse toda esta funcionalidad con estos aplicativos:

Aplicativo >>	Salesforce	Odigo	Power BI
Funcionalidad >>	CRM, BBDD, Conocimiento, Monitorización, WFM, IA	IVR, ACD, Automarcador, Grabadora voz, WFM, IA	BI, WFM

Para la aplicación de Odigo, existen requerimientos específicos “Odigo Contact Center 2025.a” que se deben cumplir, tanto la versión actual como sus futuras actualizaciones.

Incompatibilidad de RACs entre contratantes. Para poder desarrollar la actividad de los RACs es incompatible poder utilizar el mismo usuario y licencias en los dos contratantes.

Asimismo, se dificulta el seguimiento del dimensionado, programación, calidad y supervisión de cada RAC, por lo que en general los RACs deberán desarrollar su actividad de forma separada entre contratantes. En caso de existir un RAC que tenga que trabajar en ambos contratantes deberá utilizar diferentes usuarios en el caso de que esto sea necesario, lo que se deberá validar con el área de sistemas de información y operaciones de cada contratante.

Sistemas aportados por el adjudicatario ESNGC

Mapa de sistemas - ESNGC. Si los sistemas y las comunicaciones son aportadas por el adjudicatario, bajo las condiciones del Escenario de Sistemas NO Grupo Correos “ESNGC”, deberán todas ellas en cualquier caso cumplir con los “requerimientos mínimos exigidos” para algunos de dichos sistemas, tecnología y su funcionalidad asociada, tal y como más adelante se detalla.

Desarrollos realizados por el adjudicatario en ESNGC. Los ejemplos actuales de desarrollos en el escenario de sistemas aportados por el adjudicatario incluyen, en el momento del lanzamiento del pliego, todos aquellos relacionados con IVR saliente para envíos, las locuciones asociadas, la Televenta, el On-Boarding, el Chat-Bot conversacional, el Voice-Bot y las monitorizaciones automatizadas, así como aquellos otros ESGC en los que por defecto de licencias sea necesario contar con sistemas del adjudicatario.

ESNGC para voz y/o campañas por éxito. Será suficiente con que el adjudicatario aporte las comunicaciones de voz, así como también el IVR, ACD y/o auto marcador y CRM de campañas cuando aplique, para entender que se cumplen las condiciones de ESNGC de dicha actividad de voz o de campañas.

ESNGC para no voz. Será suficiente con que el adjudicatario aporte las comunicaciones no voz y/o electrónicas, así como también el CRM o sistema de

ticketing para entender que se cumplen las condiciones de ENSGC de dicha actividad no voz

Requerimientos mínimos exigidos por sistema para ENSGC. Los sistemas presentados serán exclusivamente soluciones técnicas que hayan sido implantadas y con garantía de funcionamiento, adjuntando referencias de la implantación de las soluciones propuestas en otros contratantes actuales.

La funcionalidad de cada aplicativo aportado por el adjudicatario en ENSGC incluirá o cumplirá como mínimo:

- **IVR.** Entrante y saliente, con identificador MSISDN del llamante. Multinivel por tonos DTMF, reconocimiento de voz ASR y/o lenguaje natural. Conexión CTI hacia operacionales.
- **ACD.** PABX/ACD con tecnología VoIP o equivalente, enrutamiento configurable avanzado, enrutamiento VIP, Opción de Call-back. Fiabilidad superior al 99,95% de disponibilidad del servicio. Escalable, con un número >100 supervisores. Permitir la asignación de RACs a grupos de trabajo. Administración de llamadas con algoritmos de routing: circular, lineal, y de agente a la espera más larga.
- **GRABADORA.** Grabación del 100% de voz entrantes y salientes. Canales separados para cada participante. Etiquetas para identificación. Grabación que pueda estar ligada o relacionada con la BBDD Monitorizaciones. Sistema seguro, con doble fuente de alimentación y discos redundantes. Disponibles en un formato fácilmente consultable: PCM, WAV, MP3. Contener la totalidad de la conversación con el usuario, incluyendo los silencios (MUTE) y las esperas (HOLD). Consultar el identificador único de llamada (UUI) para asociar el mismo a la grabación, accesibles mediante protocolo https, indicando en la URL el identificador único de la llamada para acceder a las mismas. Pueden aplicar requisitos de seguridad como integración con el sistema de gestión de identidades. Accesible mediante portal web. Requerimientos adicionales en el mismo apartado. Posibilidad de implantación de software de grabación de pantallas, con anonimización para cumplir RGPD.
- **BBDD MONITORIZACIONES.** El adjudicatario deberá utilizar el sistema de monitorizaciones del contratante, salvo que tenga la autorización escrita expresa y cumplidas las condiciones que le comuniquen, de forma que esté eximido de realizarlas o estas monitorizaciones puedan ser tenidas en cuenta junto a las del sistema del contratante para el cálculo de las notas de CE de cada mes, en cuyo caso admitirá un formulario configurable.
- **AUTOMARCADOR.** Preview, Progresiva y predictiva. Configuración de los ciclos de marcado, esperas y estados.
- **BBDD Conocimiento.** Si el adjudicatario no utiliza la BBDD de conocimiento del contratante, deberá permitir: Tipos de documentos,

- Marcaje por Etiqueta, Grupos de usuarios, Fechas de validez, versiones, Adjunto de textos, videos, imágenes y ficheros.
- **CRM Campañas/Ticketing.** Tipologías configurables en 2 niveles mínimo. Gestión de casos y Expedientes. Permita gestión de Leads y Ticketing. Conectividad con Operacionales y posibilidad de conector estándar a Salesforce. Datos mínimos a manejar: Tipificación, Canal de entrada, Estado, Fecha de apertura y de cierre, RAC, comentarios.
 - **BI.** El adjudicatario deberá utilizar el sistema de Cdm del contratante, salvo que tenga la autorización escrita expresa y cumplidas las condiciones que le comuniquen, de forma que esté eximido de aportarlo o la información vuelque al BI del contratante todos los días antes de las 8am. Grupo Correos requiere un sistema de reporting avanzado y configurable, cuya información refleje toda la actividad del servicio. El adjudicatario, independientemente de los informes que ponga a disposición del contratante, debe integrar un canal de comunicación de datos entre ambas empresas. Todos los tipos de datos y ANS a los que se hace referencia en este Anexo estarán disponibles o podrán ser publicados en el BI aunque los sistemas sean provistos por el adjudicatario en ESNGC.
 - **WFM.** Deberá permitir trabajar con históricos de mínimo dos años. Dispondrá de Erlang-C, con espera. Gestión de medias horas y/o cada 15 minutos.
 - **IA.** Cumplimiento estricto de las condiciones del pliego para Seguridad, Arquitectura y Explotación de sistemas.
 - **TRANSACCIONALES.** Deberá conectarse a los transaccionales mínimos del contratante que se definan por operativa. Para la prestación de los servicios objeto del presente contrato, el adjudicatario deberá ofrecer un servicio que contemple los desarrollos de software necesarios para realizar tanto la descarga de información como la invocación a los métodos de integración que Grupo Correos exponga para este fin, evitando en todo caso la modificación de los sistemas de información de Grupo Correos.
 - **CANALES.** Voz de líneas titularidad del contratante, si fuera necesario. Direcciones eMail del contratante cumpliendo las condiciones tecnológicas definidas. Las llamadas generadas por Campañas utilizarán circuitos de comunicaciones para llamadas de voz dedicados a este servicio, siendo responsabilidad del adjudicatario su contratación y correcto dimensionamiento, de tal modo que se garantice en todo momento la calidad y disponibilidad del servicio. Todas las llamadas se realizarán desde un número de teléfono remarcable, que devolverá la misma al servicio y grupo de trabajo desde el que se realizó.

Adicionalmente deberán aportarse por el adjudicatario toda aquella tecnología necesaria para cumplir con LSAC en aquellos negocios, servicios y colas cuya actividad sea asignada a este.

El plazo máximo para implantaciones y/o modificaciones sobre desarrollos que no supongan innovación no deberá ser superior a 14 días naturales desde que se entreguen los requerimientos detallados.

Locuciones en actividad de voz según ESNGC. Si existen locuciones en ESNGC, las locuciones correspondientes a cada línea serán grabadas por el adjudicatario con profesionales en estudio de grabación. Se grabarán, según se especifique, en los idiomas de atención que presta el servicio.

Las locuciones correspondientes a cada teléfono serán grabadas por el adjudicatario, en los idiomas de atención que presta el servicio, y con la autorización del contratante en todos los casos. Dichas locuciones se podrán cambiar según las necesidades del servicio.

El locutor deberá ser uniforme con la imagen de marca del contratante. Las locuciones con sistemas de grabación distintos de voz humana no se contemplan dentro del servicio.

Las locuciones deberán grabarse en estudio profesional en el plazo estipulado por el contratante siendo el plazo máximo de 5 días hábiles.

Las grabaciones planteadas durante la ejecución del contrato vigente coincidirán en los criterios de calidad establecidos previamente, salvo las locuciones con criterio urgente definido por el contratante en las que el plazo máximo de producción será de 1 día hábil.

El contratante aportará los textos de las locuciones, que serán susceptibles de cambios si fueran necesarios y cuyo coste asume el adjudicatario.

Antes de treinta días naturales a la finalización del servicio, el adjudicatario aportará dichas grabaciones y sus derechos de explotación futuros para su traspaso al adjudicatario del nuevo pliego.

Las locuciones básicas mínimas de los servicios con voz serán las de a) bienvenida, b) RGPD, c) Espera, d) Saturación, e) Fuera de Horario y f) Horarios Especiales.

Grabación de llamadas en ESNGC. Por motivos de calidad, y como elemento probatorio de la celebración de los contratos cuando así aplique o de la calidad de las llamadas, el sistema proporcionado por el adjudicatario deberá permitir grabar el 100% de las llamadas, tanto entrantes como salientes. La plataforma de grabación deberá permitir configurar y adjuntar un cuestionario de calidad a las grabaciones, salvo que estas se realicen en el propio sistema de monitorización de GC, en cuyo caso deben al menos poder ser referenciadas.

Las grabaciones se mantendrán disponibles on-line durante mínimo un mes desde su emisión y podrán ser accesibles desde las instalaciones de GC. Deberá

ser muy sencillo localizar individualmente cada grabación realizada, así como independizar su explotación del propio sistema de grabación.

Durante todo el tiempo que los ficheros de grabación permanezcan bajo la custodia del adjudicatario, este únicamente podrá acceder al fichero con la finalidad de formación y mejora de la calidad del servicio objeto de la presente contratación. Dicho acceso debe ser auditable, es decir, el sistema de grabación debe indicar qué usuario accede a dicho fichero para las finalidades indicadas.

En el caso de que las llamadas sean exportadas para su posterior tratamiento por parte de Grupo Correos, el formato para la cualificación de las grabaciones debe incluir como mínimo la siguiente información:

- ID cliente (facilitado por Correos) o Numero de Caso
- Fecha / Hora de la emisión/atención
- N° teléfono
- CIF-NIF y/o identificador

El adjudicatario conservará las grabaciones durante un plazo de 12 meses desde la fecha de su realización, salvo que los contratantes, previa comunicación señale un plazo distinto, al cabo del cual serán destruidas, emitiendo el correspondiente certificado, y comprometiéndose antes el adjudicatario a mantener las medidas de seguridad adecuadas que garanticen su confidencialidad y seguridad dentro de los locales del adjudicatario, así como a facilitar a GC el libre acceso a dichas grabaciones durante este período de conservación.

Transcurrido este tiempo de custodia, las grabaciones deberán de ser eliminadas de los sistemas del adjudicatario y destruirá cualquier referencia sobre las grabaciones que pueda guardar en su poder. Antes de su destrucción, el adjudicatario debe entregar a GC las grabaciones efectuadas en el formato y soporte que se acuerde entre ambas partes.

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

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

Todas las llamadas entrantes comerciales útiles debe ser grabadas y poderse auditar para comprobar que cumplen con los criterios y son entonces facturables.

BBDD Monitorizaciones en ESNGC. La herramienta propuesta permitirá hacer controles de calidad en tiempo real por el contratante y soportar la concurrencia de varios usuarios, adicionalmente a la monitorización sobre la totalidad de las grabaciones ya guardadas, tanto sean estas en soportes de audio, imagen, video, o cualquier otro disponible, en función del tipo de actividad a monitorizar.

La herramienta propuesta permitirá acceder a cualquier tipología de llamada y/o caso - tarea de cualquier canal y cola en cualquier momento que sea necesario, permitiendo la búsqueda y selección con un sistema rápido y ágil, pudiendo identificar las grabaciones para su búsqueda y monitorización no aleatoria, así como identificarlas como mínimo por servicio, fecha y hora, RAC, canal/cola/tarea y tipología.

Ordenadores del personal adscrito al servicio

Ordenadores personales. Independientemente del escenario ESGC y/o ESNGC, todos los mandos y RACs asignados al SAC, dispondrán, sea trabajando desde la plataforma o en teletrabajo de:

- **Ordenador:** Deberán tener su propio equipo (ordenador portátil personal si es teletrabajo o sobremesa si es desde la plataforma, mínimo procesador Intel i5 de generación 9 o superior, con disco SSD y con mínimo 8 GB de RAM, pudiendo ser necesarias configuraciones de 16 GB en los perfiles con más dedicación) sistema operativo Windows 11 o Windows 10 siendo obligatorio la migración a la versión 11 en el momento en que la versión 10 quede fuera de soporte.
- **Pantallas:** Mínimo LCD 20", debiendo tener hasta 2 pantallas aquellos RACs en NSC con múltiples transaccionales necesarios adicionales a SF como CRM.
- **Ratón:** Si
- **Cascos y micrófono:** USB de diadema binaural con cancelación de ruido de calidad Plantronics, Jabra y/o Sennheiser, con botón de control de llamadas.
- **Seguridad:**
 - USB deshabilitado en BIOS y por GPO
 - Lector CD/DVD deshabilitado
 - Escritorio limpio
 - Sistema Operativo restringido (hotkeys deshabilitadas)
 - Perfiles de acceso personalizados
 - Almacenamiento local restringido
 - Firewall personal a nivel de puesto
- **Software:** Los equipos deben permitir la instalación de la aplicación Citrix Workspace que permite la conexión con los entornos VDA de Grupo Correos. Deben incluir antivirus actualizado.

Reuniones virtuales. El adjudicatario se compromete a proporcionar los medios necesarios para poder establecer reuniones virtuales con varios participantes simultáneos. Se dispondrá de software adecuado para las comunicaciones (Microsoft Office, Microsoft Teams y herramientas habituales para trabajo colaborativo). El adjudicatario deberá disponer de las licencias de estos Softwares.

Comunicaciones hasta los ordenadores

Comunicaciones desde la plataforma. Independientemente del escenario ESGC y/o ESNGC, todos los mandos y RACs asignados al SAC, dispondrán en cada uno de sus accesos trabajando desde la plataforma de un ancho de banda suficiente para atender y/o realizar llamadas de voz con calidad media/alta, pudiéndose priorizar un ancho de banda mínimo y específico para asegurar la calidad de la voz.

La implementación de WebRTC por Odigo requiere 35 kbit/s de ancho de banda para cada comunicación, lo que se tendrá en cuenta para el cálculo del ancho de banda total, en función de los RACs y del tráfico de comunicaciones de voz a atender o emitir por cada plataforma en hora pico.

El ancho de banda total disponible para cada plataforma del adjudicatario permitirá asegurar los anchos de banda de voz, así como los de datos para que las aplicaciones en VDA sobre Citrix no muestren retrasos.

La latencia será inferior a 150 ms, el jitter o temblor menor de 20 ms y la tasa de pérdida de paquetes inferior al 1%.

Adicionalmente, cada plataforma del adjudicatario deberá tener redundancia con mínimo dos diferentes proveedores de datos, de forma que la caída de uno cualquiera de los proveedores de datos no perjudique la calidad del servicio prestado para el SAC desde cada plataforma.

Se deberán realizar dos pruebas al año para todas las plataformas sobre todos los proveedores de datos, en días y horas acordados con alto impacto, enviando al contratante en menos de 5 días naturales desde la prueba los resultados de dichas auditorias y las medidas correctoras.

Comunicaciones en teletrabajo. Independientemente del escenario ESGC y/o ESNGC, todos los mandos y RACs asignados al SAC, dispondrán en teletrabajo de conexión a Internet con banda ancha, asegurándose que durante la jornada de trabajo la disponibilidad del ancho de banda permite el trabajo con similares condiciones a las que tendría en la plataforma.

Por cada RAC/mando que esté trabajando en remoto se dispondrá de un número de teléfono fijo o móvil con conexión directa (sin necesidad de pasar

por una centralita o por otras personas para establecer la comunicación) en el que se podrá contactar durante el horario de trabajo para resolver incidencias y/o cuando no funcione la herramienta de trabajo colaborativa proporcionada por el adjudicatario.

Al comienzo del pliego se proporcionará por parte del adjudicatario una tabla con el nombre y el teléfono de cada uno de los RACs/Mandos que dispongan de teletrabajo, procediendo a actualizarla con cada cambio de personal.

Los RACs/Mandos en teletrabajo deberán dar su consentimiento e información antes de poder acceder a esta modalidad de trabajo.

Seguridad de la información

Independientemente del escenario ESGC y/o ESNGC, todos los mandos y RACs asignados al SAC, sea trabajando desde la plataforma o en teletrabajo, cumplirán con:

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

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

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

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

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

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

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

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

Respaldo y recuperación. El prestatario del servicio será responsable de elaborar un Plan de Contingencia que incluya las tareas y prioridades de recuperación de los componentes que permiten dar servicio al activo, ante los distintos escenarios de desastre contemplados en el Plan de Recuperación de Desastres.

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

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

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

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

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

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

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

No están permitidas las conexiones directas entrantes a la red de CORREOS ni el uso de VPNs convencionales. Tampoco se permite el establecimiento de VPNs salientes desde el entorno de Correos hacia redes externas. En caso de necesidad, únicamente se permitirá el uso de VPNs dedicadas previamente autorizadas. Adicionalmente, deberá informarse con antelación del rango de direcciones IP externas requeridas para el acceso, no pudiendo superar un máximo de 20 IPs. Todos los accesos desde el exterior deberán realizarse a través de una zona desmilitarizada (DMZ).

Los canales por los que se podrá acceder a este servicio podrán ser la red de Internet o enlaces privados punto a punto. En el caso de que la solución de prestación del servicio sea incompatible con la comunicación descrita, el adjudicatario deberá proveer de un enlace de comunicaciones dedicado para el acceso remoto, cuyo coste será asumido por el propio adjudicatario.

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

El intercambio de información entre el adjudicatario o sus 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 adjudicatario o sus proveedores y el Terminal de trabajo en remoto.

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

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

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

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

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

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

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

Para el envío de correos electrónicos en nombre de Correos por parte de terceros se debe tener en cuenta los siguientes requisitos:

- Documentar la Ip o Ip's desde la que van a mandar los mails.
- Documentar el Dominio desde el que se envían.
- Deben cumplir con la RFC de correo para evitar problemas de reputación
 - Correo cifrado con TLS 1.3 o superior.
 - Habilitado el DKIM con el de Correos.

- Una muestra del correo electrónico que se va a enviar.
- Documentar si lleva adjuntos, de que tipo serán y tamaño aproximado.
- Las campañas de envío masivo de correos estarán limitado a 2.000 correos a la hora.

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

Desarrollo Seguro. 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, y cumpliendo así con las buenas prácticas vigentes en Correos. Se debe confirmar la realización de pruebas de seguridad periódicas en la solución ofertada.

Como parte del desarrollo seguro de una solución por parte del adjudicatario en un entorno corporativo, Correos se reserva el derecho de realizar auditorías técnicas sobre la misma, basadas en estándares de referencia, como OWASP, CERT y NIST, de cara a prevenir potenciales brechas de seguridad y garantizar el cumplimiento normativo.

En caso de que a través de estas auditorías se identifiquen vulnerabilidades en la solución, el adjudicatario será responsable de planificar y ejecutar la corrección de estas, dentro de un plazo adecuado, asumiendo los costos asociados a su mitigación.

Asimismo, una vez la solución se encuentre en el entorno de producción de Correos, se podrá verificar la corrección de las vulnerabilidades identificadas en los entornos previos y, si dichas vulnerabilidades persisten, el costo asociado a dicha auditoría de verificación será asumida por el adjudicatario.

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.

Uso de Inteligencia Artificial. En el caso de uso de tecnología de Inteligencia Artificial, se deberá establecer una estructura organizativa formal con definición de roles y responsabilidades para la gestión del sistema GenIA, incluyendo un responsable específico para el tratamiento de datos personales, encargado de determinar si los outputs del modelo requieren supervisión humana.

El desarrollo y operación de GenIA debe alinearse con los marcos regulatorios vigentes, las políticas internas de Correos. y las leyes de propiedad intelectual, garantizando prácticas éticas que eviten sesgos, discriminación o afectación a colectivos vulnerables.

Queda terminantemente prohibido el procesamiento o divulgación de información confidencial o sensible (e.j., credenciales, datos financieros) mediante herramientas GenIA.

El entrenamiento de modelos debe limitarse exclusivamente al ámbito del proyecto, aplicando el principio de mínima recopilación de datos. Se deberán implementar mecanismos de control de calidad y auditoría periódica para verificar la precisión de los outputs, así como ejecutar análisis de riesgos que identifiquen amenazas, vulnerabilidades, probabilidad e impacto.

Asimismo, deberá existir un procedimiento documentado de borrado seguro para la retirada o desmantelamiento del modelo.

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

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

- Autenticación en el sistema
- Accesos a los datos del sistema
- Cambios en las cuentas y grupos de usuarios y contraseñas
- Cambios de accesos y modificaciones del sistema de log o auditoría
- Acciones realizadas con privilegios de administración
- Accesos a los Servicios de integración e intercambio de datos con sistemas internos y externos.

En general, afecta a toda la actividad sobre la información que esté catalogada como "confidencial". En especial en este caso se deberá generar un evento por cada actividad concreta (lectura, modificación... etc.).

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

- Identificador de la aplicación.
- Identificador del usuario (usuario del login, sea o no del dominio).
- Fecha y hora en la que se generó el evento.
- Tipo de acción realizada (modificación, consulta, login...)

- Objeto o datos sobre el que se realiza la acción (acceso a..., ejecución de..., modificación de..., lectura de..., borrado de..., etc.).
- Resultado de la acción (éxito / fallo).
- Identificación del terminal desde el que se ha realizado la acción (dirección IP de origen, MAC, nombre DNS/NetBIOS...).

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

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

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

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

El adjudicatario deberá proporcionar un interlocutor y un canal de comunicación específico para la gestión de incidentes de seguridad con la Subdirección de Ciberseguridad de Correos.

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

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

Además, Correos podrá exigir al adjudicatario y sus proveedores del servicio afectado la aportación de ciertas evidencias de cumplimiento o, en su defecto, la realización de una auditoría interna cuyo informe deberá ser firmado por una persona autorizada y con poder de representación de la empresa prestadora

del servicio. En el caso de que en alguno de estos supuestos se detecte una “no conformidad” y no se haya visto resuelta, el adjudicatario deberá realizar una auditoría, a su costa, y proporcionar un informe de auditoría (test de penetración o hacking ético) realizado por un tercero en el último año, junto con el compromiso, en su caso, de solucionar las vulnerabilidades encontradas antes del arranque del servicio.

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

Compromiso de aceptación de políticas de acceso y uso de infraestructuras de correos. El acceso a la red de Correos por parte de un colaborador a través de un equipo no corporativo se llevará a cabo, siendo el adjudicatario garante y responsable de su cumplimiento y verificación, bajo el sometimiento de las siguientes premisas:

El adjudicatario y sus proveedores responsables, 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 adjudicatario 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 la información 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 de este y el titular/es del dispositivo se obliga a prestar apoyo en la resolución del incidente, así como entregar la información registrada en el dispositivo afectado que permita la investigación y resolución del incidente.

Todo responsable de equipos de personas y de usuarios debe gestionar de forma activa el alta/baja de las personas de las que es responsable y de sus permisos asociados, así como de verificar y controlar un uso adecuado de las

credenciales de acceso a los sistemas, personales e intransferibles, debiendo velar por que el desarrollo del servicio se realice en todo momento conforme a unas buenas prácticas de seguridad de la información.

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

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

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

Arquitectura y explotación de sistemas

Requisitos de arquitectura y explotación que deben cumplir las soluciones tecnológicas. Estos requisitos son de obligado cumplimiento por parte del adjudicatario, y aplicarán en función de la naturaleza de la solución desarrollada por o para el adjudicatario en ESNGC, del modo que se explica en los siguientes puntos.

Solución SaaS

Si la solución propuesta por el adjudicatario es de tipología SaaS (Software as a Service), este debe facilitar el uso del software, abstrayendo a Correos sobre aspectos relacionados con el hardware, las comunicaciones y la seguridad necesarias. Además, el adjudicatario debe realizar todos los servicios relacionados con el hosting, mantenimiento, operación, recuperación de datos, incidencias (tanto anticipación como resolución) de la solución propuesta, pagando Correos exclusivamente por el uso de la solución.

Requisitos de diseño

1. Los componentes tecnológicos que forman parte de la solución deben estar soportados por los fabricantes durante todo el periodo que Correos use la solución SaaS. Además, estos fabricantes han de tener un reconocido prestigio y reconocimiento global (por ejemplo AWS, GCP o Azure).
2. En el supuesto de que la solución SaaS preste su servicio desde varios centros de datos dispersos geográficamente, estos deben estar en el marco de la Unión Europea. El adjudicatario debe indicar en su oferta si se despliega

- el servicio en un CPD alternativo, y este CPD debe estar ubicado en la Union Europea.
3. El adjudicatario debe garantizar la alta disponibilidad de la solución, preferiblemente disponiendo de varias áreas geográficas desde las cuales se pueda seguir dando servicio en caso de que una de ellas no esté disponible.
 4. La solución debe garantizar la escalabilidad del servicio, en caso de que Correos necesite usar servicios adicionales de la solución, o incrementar el uso de los mismos.
 5. La solución debe garantizar su normal funcionamiento ante aumentos en la carga de trabajo, proporcionando un servicio sin degradación en las épocas de mayor actividad y garantizando que la plataforma soporte un incremento de hasta el 100% de la carga. En este caso, Correos debe avisar al adjudicatario con aviso previo de 48 horas. El servicio de soporte asociado a la solución debe estar dimensionado y preparado para estos eventuales aumentos en la carga de trabajo.
 6. Se deberá disponer de sistemas de protección anti-DDoS, así como de filtrado del tráfico, incorporando características WAF.
 7. El prestatario debe garantizar la portabilidad de los datos que residen en su solución, así como el código fuente y configuraciones específicas de Correos en la solución, para facilitar la integración con Correos, o bien en otras plataformas de las que disponga el fabricante
 8. La solución debe contar con medios de protección que garanticen la mitigación de riesgos asociados a la fuga de información, y deben ser explicados a Correos en la oferta del adjudicatario.

Requisitos de integración

1. La solución SaaS ofrecida debe albergar la posibilidad de integración con servicios y aplicaciones de Correos, mediante los mecanismos de integración estandarizados en Correos, descritos a continuación:
 - a) API (REST, y SOAP)
 - b) Mensajería asíncrona mediante colas MQ
 - c) Intercambio de ficheros con grandes volúmenes de datos (SFTP)
2. Estas integraciones podrán ser en ambos sentidos:
 - a) La solución debe exponer mecanismos de integración para que puedan ser invocados por los sistemas de Correos. Por ejemplo, exponer una API.
 - b) La solución debe ser capaz de invocar a los sistemas de Correos para obtener información o ejecutar procesos. Por ejemplo, invocar a un servicio REST.
3. La solución debe tener la capacidad de adaptarse a las necesidades de integración desde un punto de vista volumétrico, en caso de que se requiriera un intercambio de mucha información, que haya que realizar de una forma óptima.
4. La solución debe permitir la realización de pruebas de integración en entornos no productivos.

5. El servicio SaaS debe integrarse con los proveedores de identidad corporativos de Correos, delegando en ellos la autenticación de los usuarios que trabajen con el producto. Esta autenticación podrá realizarse mediante los siguientes mecanismos:
 - a) Oauth 2: Quedando prohibido usar el implicit grant type.
 - b) Servicios LDAP que ofrece Microsoft Active Directory usado en Correos

Requisitos de mantenimiento, operación y monitorización de los sistemas

1. Los cambios en la configuración del servicio, los despliegues de las actualizaciones, los procesos de tuning interno, y resto de acciones de mejora continua del servicio, serán comunicados a Correos con una antelación de:
 - a) 15 días, si el cambio no implica cambios en los desarrollos o trabajos que Correos realiza en la plataforma SaaS.
 - b) 6 meses, si el cambio implica cambios en los desarrollos o trabajos que Correos realiza en la plataforma SaaS.
2. El adjudicatario debe responsabilizarse de la ejecución de implementaciones, configuraciones y acciones predictivas, que permitan la recuperación del servicio ante cualquier desastre. Correos exige que este tiempo de recuperación de los servicios sea de menos de 4 horas.
3. La solución debe dar servicio a Correos, sin perjuicio en el rendimiento o la disponibilidad del servicio, ante un incremento de hasta el 100% de la carga, y con un aviso previo de al menos 48 horas por parte de Correos.
4. El servicio debe ser convenientemente monitorizado por el prestatario del servicio, y esta monitorización ha de ser extremo a extremo, es decir, desde el nivel físico (hardware) hasta los procesos de negocio.
5. Al detectarse una incidencia en el servicio, el adjudicatario debe solucionarla y enviará un informe que incluya:
 - a) La ventana temporal de afectación del servicio.
 - b) Una explicación de las causas que han producido la incidencia
 - c) Acciones puestas en marcha para solucionar la incidencia.
 - d) Dentro de las 48 horas posteriores a la resolución de una incidencia, se enviará un análisis de la causa raíz (RCA), para eventos críticos.
6. Aquellos eventos que puedan afectar al servicio, incluyendo degradación de rendimiento, actualizaciones críticas o incidentes de seguridad, serán notificados de manera proactiva por parte del prestatario a Correos, indicando el impacto previsto y el plan de mejoras a implementar. El adjudicatario debe indicar el tiempo estimado de resolución de la incidencia.
7. La solución, o en su defecto el adjudicatario del servicio, deben proveer a Correos de información respecto a los parámetros del servicio prestado. Correos debe tener disponible tanto datos operativos como las métricas del servicio. Debe proveerse esta información a través de cuadros de mando, y

esta información debe poder exportarse en algún formato estándar y consensado con Correos, como XML, JSON o CSV.

8. En caso de que la solución tenga versiones del producto on premises y cloud, debe facilitar la migración de información entre las versiones del producto. El proceso de migración de datos, procesos y configuraciones específicas que ha implementado Correos en la plataforma, debe ser exportable en la plataforma origen, e importable en la plataforma destino, con algún mecanismo manual o automático que facilite esta migración.

Requisitos sobre acuerdos a nivel de servicio

1. La disponibilidad del servicio debe ser 99.9% o mayor. En esta métrica deben incluirse fines de semana sólo si Correos va a usar el servicio durante estos días.
2. Si el adjudicatario fuera capaz de mejorar los ANS exigidos por Correos, deberá presentar en su oferta dicha propuesta de nuevos ANS específicos para Correos, incluyendo indicadores y métricas del servicio. Una vez que Correos haya validado los indicadores propuestos por el adjudicatario y el cumplimiento de los mínimos requeridos, ambas partes suscribirán el correspondiente Acuerdo de Niveles de Servicio Definitivo, que será de aplicación durante todo el periodo de vigencia del contrato.
3. La solución (y el adjudicatario de la misma) deben proponer un modelo de gobierno del servicio, que incluya un modelo de comunicación efectivo para Correos, y defina las funciones y responsabilidades de los distintos actores en el desarrollo del servicio.
4. RTO (Return Time Objective) o tiempo máximo de restablecimiento del servicio una vez que ya no se ha cumplido el ANS contratado, y Correos podrá aplicar KPIs incrementales a fin de evitar que la persistencia de una incidencia no se refleje adecuadamente en los indicadores una vez que ya ha contabilizado como tal.
5. RPO. (Return Point Objective) o período de tiempo máximo asumible sobre el que se puede perder datos. Desde Correos por defecto, la tendencia debe ser igual a cero.
6. Correos será el propietario de cuantos trabajos parciales o finales se deriven de esta colaboración, así como de todos los datos, y el adjudicatario se compromete a la devolución de los mismos, sin que el adjudicatario pueda conservarlos, ni obtener copia de los mismos o facilitarlos a terceros. El adjudicatario sólo podrá consultar o extraer estos datos con la autorización expresa de Correos.
7. En la oferta presentada por el adjudicatario, deben especificarse claramente las condiciones sobre las que se regirá la devolución de la información residente en la solución.

Solución PaaS

Dentro de las soluciones de esta tipología, el adjudicatario debe administrar la plataforma a nivel de sistema operativo, almacenamiento, comunicaciones, y demás recursos de bajo nivel, abstrayendo a Correos de esta gestión operativa, y ofreciendo un servicio fácilmente escalable para Correos.

Los requerimientos exigidos para la solución SaaS son aplicables para la solución PaaS, teniendo en cuenta algunos requisitos adicionales que se detallan a continuación.

Requisitos específicos de PaaS

1. La solución debe permitir la creación de nuevos tenant o mecanismos alternativos que permitan el crecimiento ordenado del servicio. El tiempo de respuesta y los recursos dedicados al servicio de Correos no se verá afectado por picos en los procesos que sean compartidos con otros clientes.
2. La solución debe incorporar políticas de respaldo de información, automatizadas, y el adjudicatario debe realizar pruebas de restauración, de forma periódica, con una retención de al menos treinta días.

Productos comerciales

Correos puede necesitar adquirir un producto software o hardware, que debe instalar y desplegar en su infraestructura on premises normalmente, o también en cloud (por ejemplo, instalado en IaaS), sin tratarse de un producto que se consume en modalidad SaaS. Los siguientes requisitos describen la naturaleza del producto que se instalará en la infraestructura de Correos.

Requisitos de diseño

1. El producto debe seguir el diseño de arquitectura física en tres capas:
 - Capa de presentación. Donde se despliegan artefactos relacionados con la interfaz de usuario.
 - Capa de lógica de negocio. Donde se despliegan los componentes de backend de la solución.
 - Capa de datos. Donde se alojarán los datos, que sólo serán accesibles desde la capa de lógica de negocio.

En caso de que el producto no disponga de esta arquitectura, la propuesta alternativa debe ser explicada por el adjudicatario a Correos, en la oferta presentada.

2. Los licitadores deberán describir la arquitectura propuesta de manera detallada indicando expresamente cualquier necesidad de servicio horizontal o hardware adicional para el funcionamiento de su solución. Entre los datos de la arquitectura, está la arquitectura del procesador, versionados de sistema operativo, middleware, bases de datos, y en general de todo el software de base y todo elemento que forme parte

- de la infraestructura, bien sea de hardware o de software. Deberá facilitarse una propuesta de solución.
3. En la solución propuesta se admitirá el uso de componentes Hardware (Appliances) sólo en el caso de que no exista la posibilidad de realizarla con el hardware que aprovisiona Correos. Así mismo, todo Servidor que requiera un software base con tecnologías distintas al apartado de Entorno Tecnológico, excluyendo versiones, podría ser tratado también como appliance si el equipo de explotación no tuviera el conocimiento para su administración, teniendo que contemplar el licitante expresamente en la oferta como concepto de administración y mantenimiento por el conjunto de servidores y su software base, excluyendo el de producto o desarrollo que presta el servicio. Una vez adjudicado se evaluará la compatibilidad con las herramientas de monitorización, logs y de backup, junto los equipos de explotación de Correos.
 4. El producto será escalable (horizontal y verticalmente), con la posibilidad de extender la plataforma a medida que se incorporan nuevos usuarios o cargas de trabajo, reduciendo el tiempo de provisión de equipamiento que soporte los nuevos servicios.

Entono tecnológico para el producto

La infraestructura y el software sobre el que se instale la solución debe ajustarse a la matriz de compatibilidad del fabricante, y será Correos quien decida el software base y la torre tecnológica a utilizar.

Cloud

Elemento	Versiones
Sistemas Operativos	Red Hat Enterprise Linux 8 o superior (plataforma de 64 bits) Windows 2019 o superior (plataforma de 64 bits) Amazon Linux 2 o superior
Gestor de Base de Datos	<u>Relacional:</u> Amazon RDS (PostgreSQL 16.x) Amazon RDS (MySQL 8.0.39) <u>Clave-valor:</u> DynamoDB <u>No relacional:</u> Atlas MongoDB 8.x
Servidores de aplicaciones	NodeJS (lambda) 20 o superior

Elemento	Versiones
Runtimes e Interpretes	OpenJDK (caas)1.17 OpenJDK (lambda)1.17 OpenJDK (onPremise) - SpringBoot1.11 PHP (caas) 8.2 Python (lambda) 3.12 Javascript/Typescript para los frontales ReactJS
Servidores web	Apache 2.4 o superior para arquitecturas basadas en Linux. Nginx1.20
Orquestador Contenedores	Openshift Container Platform 4.16 (Docker) para arquitecturas basadas en microservicios.
Imágenes de contenedores	<u>Contenedores:</u> Frontend: Nginx (1.22) / Apache (2.4.x) / Node.js (20 o superior) / Tomcat (9 o superior) Backend: Springboot con tomcat embebido (3.1.4)
Integración	API Gateway (CaaS): Mulesoft (4.3) ETL: Apache Nifi 1.23 y lambdas Intercambio de ficheros: Apache Nifi 1.23
Gestor de Contenidos	Adobe Experience Manager 6.5.20 o superior
Servicios nativos AWS	SQS, SNS, Eventbridge, Step Funtions, Lambda, Kinesis, Data firehose, IoT Core, DMS, Glue, Sagemaker
Servicios nativos Azure	Webapp, API Management, OpenAI

On premises

Elemento	Versiones
Virtualizadores	IBM Power 8 VMware (versión 5.5 o superior).

Elemento	Versiones
Sistemas Operativos	Red Hat Enterprise Linux 8 o superior (plataforma de 64 bits) Windows 2019 R2 o superior (plataforma de 64 bits) IBM AIX 7.3 (plataforma IBM Power) Amazon Linux 2.0 o superior
Gestor de Base de Datos	Oracle 21C PostgreSQL 16 SQLServer 2019
Gestor Documental	Documentum 2023.4
Gestor de Contenidos	Adobe Experience Manager 6.5.0 o superior
Lenguajes de programación corporativos	OpenJDK 11 o superior para arquitectura basadas en Linux. Javascript/Typescript para la para los frontales en ReactJS. IBM SDK 7 o superior para arquitecturas basadas en AIX. .NET v4.8 para arquitectura basadas en Windows.
Servidores web	Apache 2.4 o superior para arquitecturas basadas en Linux. IBM HTTP Server 8.5.5 para arquitecturas basadas en AIX. IIS 10
Servidores de aplicaciones	JBossEAP 7.3 para arquitecturas basadas en Linux. WebSphere Application Server Network Deployment 8.5.5 para arquitecturas basadas en AIX. Internet Information Server 10 para arquitecturas basadas en Windows. Tomcat 10 o superior para arquitecturas basadas en Linux.
Integración	Colas: IBM MQ 12 ETL: ACE112 Intercambio ficheros: Spazio 2.9

Tanto el software listado anteriormente como su licenciamiento será proporcionado por Correos, salvo en el caso de appliances. En el caso de que el producto requiriera de un software/hardware específico no contemplado en las tablas anteriores, este software/hardware debe ser disponibilizado y asumido su coste por parte del adjudicatario (por ejemplo Windows Cal). La administración y explotación de dicho software recaerá en el adjudicatario del presente expediente.

Requisitos de integración

1. El producto debe facilitar la integración con servicios y aplicaciones de Correos, mediante los mecanismos de integración estandarizados en Correos, descritos a continuación:
 - a) API (REST, y SOAP)
 - b) Mensajería asíncrona mediante colas MQ
 - c) Intercambio de ficheros con grandes volúmenes de datos (SFTP)
2. Estas integraciones podrán ser en ambos sentidos:
 - a) La solución debe exponer mecanismos de integración para que puedan ser invocados por los sistemas de Correos. Por ejemplo, exponer una API.
 - b) La solución debe ser capaz de invocar a los sistemas de Correos para obtener información o ejecutar procesos. Por ejemplo, invocar a un servicio REST.
3. El producto comercial debe integrarse con los proveedores de identidad corporativos, delegando en ellos la autenticación de los usuarios que trabajen con el producto. Esta autenticación podrá realizarse mediante los siguientes mecanismos:
 - a) Oauth 2: Quedando prohibido usar el implicit grant type.
 - b) Servicios LDAP que ofrece Microsoft Active Directory usado en Correos
4. La infraestructura de Correos se divide actualmente en tres entornos:
 - a) Entorno de desarrollo Integrado: Utilizado para las pruebas de Aceptación de Usuario, validación de funcionalidad del código, y pruebas integradas con otras aplicaciones. También como entorno para acciones de formación. Por tanto, es importante recalcar que este entorno no está destinado a la construcción de software. El software debe ser construido en las instalaciones del cliente, y ser desplegado en Correos cuando sea el momento de validarlo e integrarlo.
 - b) Entorno de preproducción: Utilizado para el análisis, verificación y validación del proceso de paso a producción.
 - c) Entorno de producción: Entorno productivo, de acceso por parte de los Usuarios de Correos para el desarrollo de su trabajo diario y por parte de empresas externas.

La solución se instalará y configurará al menos en los entornos de Producción y Preproducción, pero si en el marco de este pliego se realizaran

desarrollos a medida para Correos, será obligatorio la instalación y configuración de la solución además en el entorno de Desarrollo Integrado.

Cualquier entorno adicional a los mencionados anteriormente, deberá ser provisto por el adjudicatario en caso de considerarlo necesario, y en todo caso, con el consentimiento de Correos.

Requisitos de mantenimiento, operación y monitorización de los sistemas

1. El producto debe poder integrarse con las herramientas de gestión operativas. Debe proporcionar mecanismos (como API o webhook) para consultar métricas clave de rendimiento (al menos CPU, memoria, tiempo de respuesta, disponibilidad), así como integración nativa con protocolos como SNMP, y debe ser capaz de integrarse con herramientas como Prometheus o Grafana.
2. Correos dispondrá de acceso remoto al software que permita la gestión y monitorización del sistema. Entre las herramientas, que utiliza actualmente Correos en este ámbito, destacan:
 - a) BMC Patrol: sistema de monitorización que permiten gestionar las posibles incidencias que se produzcan en las infraestructuras instaladas para proporcionar servicio a Correos.
 - b) BMC Control-M: sistema para la planificación y ejecución de procesos, quedando prohibida la utilización de cron.
 - c) Tivoli Storage Manager (TSM): Este software gestiona toda la operativa de copias de seguridad de los servidores corporativos con arquitectura abierta existentes en los CPD corporativos.Se proporcionará documentación completa y actualizada para facilitar la integración y el monitoreo.
3. En el caso de que la solución propuesta por el adjudicatario suponga agregar, modificar, sustituir o realizar cualquier acción adicional sobre la plataforma existente (ya sea de hardware, software, licenciamiento o cualquier otro tipo), será su responsabilidad realizar todas las tareas oportunas, incluyendo capacitación específica al personal técnico correspondiente, para conseguir el correcto funcionamiento del entorno final requerido, sin que esto suponga ningún coste añadido para Correos, sin pérdida de la continuidad del servicio que se presta, y sin perjuicio de los plazos establecidos en el presente Pliego.

Requisitos sobre acuerdos a nivel de servicio

1. El producto debe estar soportada por el fabricante de la misma. El adjudicatario deberá aportar certificación al respecto que lo acredite.
2. Roadmap de producto: el fabricante debe ofrecer un compromiso de evolución del producto que asegure la continuidad del mismo como mínimo durante un plazo de cinco años, o especificar en el caso de no cumplimiento.

3. Consolidación de producto: la fecha de lanzamiento de la primera versión del producto ofertado deberá ser como mínimo tres años anterior a la fecha de presentación de la oferta por parte del licitador o especificar en el caso de no cumplimiento.
4. Última versión liberada: la fecha de última versión/actualización del producto ofertado deberá ser como máximo seis meses anterior a la fecha de presentación de la oferta por parte del licitador.
5. Perdurabilidad de las versiones y versión más antigua operativa soportada: la fecha de la versión operativa más antigua que es soportada por el fabricante debe ser como mínimo DIECIOCHO (18) MESES anterior a la fecha de presentación de la oferta por parte del licitador, De manera que Correos pueda evaluar el impacto que supondría la no continuidad del producto sobre la futura evolución de sus sistemas, tanto a nivel de sistema operativo, base de datos, software de base en general, como de middleware, aplicación, o cualquier otro que pueda imponer dependencias con respecto al servicio a contratar.
6. El adjudicatario debe informar a Correos en su oferta de los modos de licenciamiento y su coste asociado, así como aquellos aspectos que puedan ser determinantes en el coste del producto (por ejemplo, tramos de número de usuarios o el número de procesadores necesarios en el servicio a Correos). Deben también especificarse requerimientos de licenciamiento específicos en un Entorno Virtualizado La propuesta del adjudicatario debe estar desglosada por tipo de entorno (productivo o no productivo).
7. El adjudicatario debe proveer las licencias correspondientes para prestar de forma completa el servicio demandado por Correos. En su oferta debe proponer una solución que garantice la correcta custodia, uso y aprovechamiento de las licencias facilitadas. Una vez implantada la solución, Correos revisará estas condiciones para asegurar que se estén aprovechando correctamente las licencias ofertadas.
8. Correos podrá definir periodos de congelación de cambios y actualizaciones en el sistema, es decir, periodos en los que no debe alterarse la implementación ni la configuración del servicio por parte del fabricante o del adjudicatario, para minimizar posibles impactos en el negocio de Correos.

Desarrollo a medida

La solución propuesta por el adjudicatario consiste en un sistema construido expresamente para Correos. Este desarrollo software ha de hacerse bajo los estándares tecnológicos de Correos (arquitecturas de referencia), y debe desplegarse en las infraestructuras de Correos (on premises o cloud) a través de los mecanismos de integración continua disponibles en Correos, y su ecosistema de herramientas.

Requisitos de arquitectura

1. El desarrollo de la solución debe ajustarse a alguna de las arquitecturas de referencia de Correos, y utilizar las piezas de su pila tecnológica para ser construida. Si la implementación necesitara de una nueva arquitectura de referencia (o una nueva pieza tecnológica) que no exista en Correos y que no se disponga de solución alternativa, esta nueva arquitectura deberá ser consensuada, industrializada y estandarizada en un trabajo conjunto con el equipo de arquitectura de Correos. En este caso, el adjudicatario debe facilitar arquitectos que colaboren con el equipo de arquitectos de Correos para disponibilizar la solución, sin alterar las planificaciones del proyecto:

Arquitectura Referencia	de	Infraestructura	Pila tecnológica
Microservicios		cloud	Openshift CP SpringBoot Python ReactJs Mulesoft API Amazon Aurora PostgreSQL
B2B		cloud/on premises	IBM App Connect IBM Integration BUS Spazio Apache NIFI
Fast Data		cloud native	AWS Lambda AWS Kinesis AWS S3 AWS DynamoDB MongoDB
Sensorización		cloud native	AWS EMR AWS lambda AWS Kinesis AWS IoT
Experiencia Digital		on premises	Adobe EM ReactJS Storybook
Lake House		cloud native	AWS Glue AWS DMS AWS s3 SnowFlake

Arquitectura Referencia	de	Infraestructura	Pila tecnológica
Arquitectura para IA		cloud	AWS Sagemaker AWS Bedrock Azure OpenAI Azure AI Services
Tradicional		cloud/on premises	Spring Jboss Websphere AS Oracle

2. La construcción del software debe ceñirse al ciclo de vida del software definido en Correos, cumpliendo con los procesos de ingeniería del software definidos por la metodología que Correos establezca durante las fases de análisis, diseño, implementación y pruebas, generando los entregables y documentación que se estipule necesaria.
3. La infraestructura de Correos se divide actualmente en tres entornos:
 - a) Entorno de desarrollo Integrado: Utilizado para las pruebas de Aceptación de Usuario, validación de funcionalidad del código, y pruebas integradas con otras aplicaciones. También como entorno para acciones de formación. Por tanto, es importante recalcar que este entorno no está destinado a la construcción de software. El software debe ser construido en las instalaciones del cliente, y ser desplegado en Correos cuando sea el momento de validarlo e integrarlo.
 - b) Entorno de preproducción: Utilizado para el análisis, verificación y validación del proceso de paso a producción.
 - c) Entorno de producción: Entorno productivo, de acceso por parte de los Usuarios de Correos para el desarrollo de su trabajo diario y por parte de empresas externas.

La solución se instalará y configurará al menos en los entornos de Producción y Preproducción, pero si en el marco de este pliego se realizaran desarrollos a medida para Correos, será obligatorio la instalación y configuración de la solución además en el entorno de Desarrollo Integrado.

Cualquier entorno adicional a los mencionados anteriormente, deberá ser provisto por el adjudicatario en caso de considerarlo necesario, y en todo caso, con el consentimiento de Correos.

4. La construcción de software debe ser realizada utilizando los arquetipos de desarrollo que provee Correos, a través de las herramientas de integración continua. Estos arquetipos facilitan la construcción, implementando algunos aspectos comunes a las aplicaciones, y permitiendo la integración y despliegue continuo en las plataformas de Correos.

5. El adjudicatario de la solución debe responsabilizarse de realizar las tareas que le sean requeridas de cara a que su aplicación cumpla con los requerimientos de obsolescencia establecidos en Correos.
6. La aplicación construida debe albergar la posibilidad de integración con servicios y aplicaciones de Correos, mediante los mecanismos de integración estandarizados en Correos, descritos a continuación:
 - a) API (REST y SOAP)
 - b) Mensajería asíncrona mediante colas MQ
 - c) Intercambio de ficheros con grandes volúmenes de datos (SFTP, FTPS).
7. Los desarrollos que se realicen no cumpliendo estos requisitos, con otras pilas tecnológicas o sin seguir las buenas prácticas de desarrollo en Correos, tendrán que ser adaptados por el adjudicatario y adecuados a la arquitectura de Correos, antes de ser desplegados en las plataformas corporativas.
8. Requisitos de ICDC. El adjudicatario y sus proveedores deben utilizar el sistema de control de versiones basado en Git para la gestión del ciclo de vida del código fuente y los artefactos, garantizando:
 - Repositorio Centralizado. El código deberá alojarse en el repositorio Git corporativo designado por Correos.
 - Estrategia de Branching. Se deberá seguir una estrategia de ramas adecuada y alineada a la utilizada en Correos (GitFlow)

Debe colaborar con los equipos internos de Correos para adaptar, en caso de existir, o crear, en caso de no existir, un circuito de integración y entrega continua (CI/CD) que sea compatible con la infraestructura y los procesos de Correos, asegurando:

- Despliegues Automatizados
 - Se deben definir pipelines para entornos de desarrollo, pruebas y producción con controles de calidad.
 - Los despliegues en producción deberán planificarse en el Comité de Implantaciones y aprobarse la fecha de implantación por parte de Correos.
 - Los despliegues se podrán hacer:
 - sin interrupción.
 - gradualmente activando de manera controlada una funcionalidad para ciertos usuarios.
 - Se deberán establecer mecanismos de rollback automatizados para revertir cambios en caso de fallos de manera:
 - Completa o
 - Desactivando funciones problemáticas en producción sin necesidad de hacer un despliegue nuevo.
- Gestión de Configuración y Secretos:
 - La configuración debe manejarse a través de archivos versionados y parámetros de entorno.

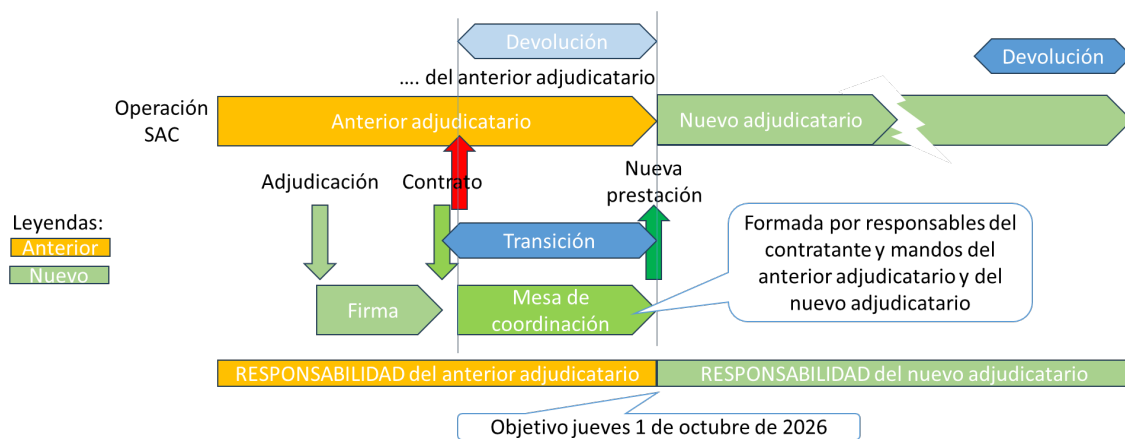
- No se deben almacenar credenciales en el código fuente; se deberá usar el sistema de gestión de secretos que Correos determine.
- Se debe garantizar la trazabilidad de los cambios en la configuración.
- **Control de Calidad**
 - El código deberá pasar las reglas de certificación de código a través de la herramienta corporativa, Kiuwan.
- **Automatización de Builds y Tests:**
 - La compilación del código deberá ejecutarse automáticamente en cada commit a ramas principales o de integración.
 - Se deberán ejecutar pruebas unitarias, de integración y funcionales como parte del pipeline.
 - Se deberán hacer pruebas de performance y escalabilidad, con cargas variables.
- **Seguridad**
 - El código deberá pasar las reglas de seguridad estática (SAST) para detectar errores de seguridad y bloquear la promoción de código con vulnerabilidades críticas.
 - En los casos que aplique, las aplicaciones deberán ser sometidas a pruebas de seguridad en entornos controlados antes de su despliegue en producción mediante el análisis dinámico de seguridad (DAST) para detectar vulnerabilidades en la aplicación y su configuración.
 - Se deberán integrar herramientas de análisis de seguridad en el pipeline (SAST/DAST), asegurando la generación de informes con trazabilidad de vulnerabilidades y acciones correctivas.
 - Se deberá validar configuraciones de seguridad en la nube a través de CSPM (Cloud Security Posture Management)
 - El adjudicatario y sus proveedores serán responsables de corregir cualquier vulnerabilidad detectada antes de la aprobación del despliegue en producción.
- **Monitorización y observabilidad**
 - Los pipelines deben incluir mecanismos de logging y monitorización de ejecución.
 - En caso de fallo, se deberá generar alertas en tiempo real y mantener un registro accesible con los eventos relevantes.
 - Se debe realizar, en la medida de lo posible, la integración con las herramientas de observabilidad de Correos que permitan detectar anomalías en la ejecución o rendimiento anómalo en la ejecución de las aplicaciones.
 - En caso de que la integración con las herramientas de observabilidad de Correos no sea posible, el adjudicatario y sus proveedores deberán proporcionar e integrar alguna herramienta APM (Application Performance Monitoring) compatible que

ofrezca visibilidad y seguimiento detallado del rendimiento de las aplicaciones y la infraestructura.

- Trazabilidad y Auditoría
 - Los despliegues deben generar registros accesibles con información de quién ejecutó qué cambios y cuándo.
 - Se deberá asegurar el almacenamiento de logs de auditoría con retención mínima conforme a las normativas de Correos.

Modelo de implantación, transición y devolución del servicio

Continuidad de servicio. La implantación, transición y devolución del servicio son procesos vinculados sólo al cambio de adjudicatario.



Con el fin de garantizar la continuidad en el servicio, considerado estratégico para Grupo Correos, con cada cambio del proveedor adjudicatario, la actividad comprendida en el procedimiento de licitación deberá llevarse a cabo en las fases necesarias para garantizar la adecuada prestación del servicio, tanto en la fase de transición antes del inicio de la nueva prestación, como en la devolución de este.

Implantación

Fases de implantación. La implantación inicial se podría realizar por fases. En cualquier caso, para ESGC será posible que la implantación tenga una fase común para ambos contratantes y todos sus NSC de forma coincidente en el tiempo en ESGC, pudiendo darse fases posteriores a la inicial para las campañas y/o NSC prestadas en ESNGC.

Una vez adjudicado el Pliego se informará al adjudicatario de las fechas del alcance de cada fase, estando previsto que las dos empresas inicialmente integrantes del SAC del Grupo Correos se implanten en el plazo estimado máximo de 3 meses.

El nuevo adjudicatario deberá estar en disposición de comenzar la prestación del servicio en un plazo máximo de 45 días naturales contado desde la firma del contrato. La empresa adjudicataria tiene que aportar la propuesta detallada del plan de implantación con las tareas que le corresponden para la puesta en marcha del servicio.

La formación del nuevo personal que anteriormente no formará parte del actual servicio podrá llegar a tener una duración inicial de hasta 15 días hábiles para mandos o 9 días hábiles para RACs.

Las empresas licitadoras deben presentar una propuesta de transición que garantice la continuidad y la calidad del servicio mientras éste se traslada desde el anterior adjudicatario al nuevo.

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

Transición

El proceso de transición con el nuevo adjudicatario hasta la fecha de inicio del servicio se ajustará en función de la fecha de firma del contrato. Se estima un periodo de transición máximo de unos 45 días laborables, aunque la fecha óptima de inicio de la nueva prestación debería ser el 1 de octubre de 2026, siempre que sea factible con los plazos previos definidos para la adjudicación y firma del contrato.

Durante este periodo, se establecerá una mesa de coordinación, compuesta por representantes con capacidad ejecutiva de:

- Los responsables de SAC en cada uno de los contratantes
- Los responsables de sistemas de Grupo Correos
- El adjudicatario saliente
- El adjudicatario entrante

Para garantizar y minimizar el impacto sobre el servicio se establecerá un Plan de transición con plazos, definiendo los procesos críticos, la adaptación y traslado de los servicios prestados junto con el rediseño de los que sean ESNCGC, la sucesión y nueva contratación de los recursos humanos y el traslado del conocimiento.

El adjudicatario entrante y saliente deberán cumplir con lo descrito en el Plan de Transición, según las actividades expresadas en el presente apartado, detallando las acciones a llevar a cabo para conseguir que la transición del servicio entre el adjudicatario saliente y entrante se realice de manera que

quede garantizada la continuidad de cada uno de los servicios en todo momento, desde la implantación hasta la devolución del servicio.

Parte del equipo de formación del adjudicatario estará disponible para recibir la formación inicial por parte de Grupo Correos como mínimo 1 mes antes del inicio del servicio.

La oferta técnica deberá incluir un plan de actividades particularizado para las actuaciones previstas en el Plan de Transición, tiempos y personal asignado para la consecución del calendario que se detalla a continuación:

La fecha de finalización de la fase de transición e inicio de periodo de pleno servicio efectivo se constatará por escrito entre Grupo Correos y el adjudicatario, siendo esta la comprendida entre la fecha de adjudicación del contrato y el arranque del nuevo Servicio.

Ninguna acción del nuevo adjudicatario puede tener lugar antes de la formalización del contrato, ni después de su finalización.

Cronología Plan de Transición. El adjudicatario debe cumplimentar la documentación de tecnología de Grupo Correos y tendrá que realizar reuniones ad-hoc con diferentes áreas.

Fase de Gestión/Organización de RRHH:

- Plan de comunicación/selección/contratación cumplimiento del art. 20 del Convenio de Contact Center.
- Proceso de selección/contratación nuevo personal.
- Fin fase de organización de RRHH.

Fase de Transferencia del Conocimiento / Formación:

- Plan de transferencia del conocimiento.
- Formación a formadores.
- Formación a gestores (nuevas incorporaciones).
- Fin Fase transferencia del conocimiento.

Fase de Implantación de Red de Datos y Telefonía, cuando sea necesario:

Solicitud de líneas de datos a proveedores (Este trámite puede tardar hasta 45 días). Comprobar que llegamos a tiempo, o que tienen que solicitarlo para poder estar disponible en la fecha de comienzo del servicio:

- Instalación de elementos, configuración.
- Aseguramiento implantación medidas de seguridad y cumplimiento RGPD.
- Plan de pruebas.
- Fin fase de Implantación redes.

Fase de Implantación de la Plataforma:

- Instalación de puestos (mobiliario).
- Dotación de ordenadores y equipos de comunicaciones.
- Configuración de ordenadores y redes: Incluida maquetación.
- Plan de pruebas.
- Fin fase de implantación de la plataforma.

Adaptación de Tecnología Multicanalidad e Integración con Sistemas

Toma de requisitos, desarrollo de requerimientos Tecnología Multicanalidad. Detalle de requisitos:

- Configuración de centralita (recepción).
- Configuración de módulo de campañas de emisión (scripts).
- Configuración de modulo Atención escrita.
- Configuración de modulo Atención al Back Office.
- Desarrollo/implantación de biblioteca virtual.
- Fase de pruebas.
- Fin Fase de adaptación de tecnología multicanalidad.

Desarrollo e implantación de campañas en ESNGC.

- Toma de requisitos
- Desarrollo de requerimientos
- Configuración del módulo de campañas, ACD y/o ticketing
- Configuración de argumentarios
- Desarrollo/implantación de BBDD Conocimiento
- Selección y formación de RACs
- Fase de pruebas.
- Fin Fase de adaptación de tecnología multicanalidad.

Fin Fase de Transición.

Devolución

Con carácter previo a la finalización del contrato, cualquiera que sea su causa, el adjudicatario de forma simultánea a la prestación ordinaria del servicio deberá realizar a su propio cargo las prestaciones del plan de devolución.

El adjudicatario deberá cumplir con lo que se describa en el Plan de Devolución, detallando las acciones a llevar a cabo para conseguir que la devolución del servicio entre el adjudicatario entrante y saliente se realice de manera que quede garantizada la continuidad de cada uno de los servicios en todo momento.

El adjudicatario deberá ejecutar el Plan de Devolución o Reversión del servicio en coordinación con el Plan de Transición propuesto por el nuevo adjudicatario que será como mínimo de 2 meses antes de la finalización del contrato.

Este plan deberá describirse según el índice que figura en el presente pliego. Dichas acciones deben contemplar al menos:

- Descripción de la estructura organizativa: Durante esta fase los adjudicatarios deben comprometer los recursos humanos necesarios para cumplir con el plazo máximo establecido para esta fase.
- Descripción del plan de devolución extendido a toda la vigencia del contrato: El plan de devolución debe ser gestionado por el adjudicatario a lo largo de la vigencia del contrato, realizando las actividades /actualizaciones que sean necesarias para la correcta devolución de los servicios, incluida la fase de transferencia del conocimiento.
- Descripción del Plan de comunicación: El adjudicatario se verá obligado a elaborar y llevar a cabo un plan de comunicación entre la empresa entrante y saliente, colaborando en todo momento para que la citada fase cumpla con los requisitos establecidos, aplicando el artículo 20 del vigente Convenio Colectivo de Contact Center.
- Entrega de toda la documentación cuya fuente original no esté en la BBDD de conocimiento de los contratantes "Knowledge": Manuales, argumentarios, protocolos, procedimientos.
- Descripción del plan para el cumplimiento de la RGPD: El adjudicatario deberá describir las acciones necesarias para cumplir con la RGPD, garantizando la entrega de la documentación relativa al servicio prestado. En particular y sin carácter limitativo el adjudicatario habrá de garantizar que ha informado a sus RACs del tratamiento de datos de carácter personal realizado en cumplimiento de la presente contratación, incluyendo las grabaciones de actividad y la monitorización de sus puestos, de conformidad con lo recogido en la normativa de protección de datos de carácter personal.
- Plan de Seguimiento y Control de la devolución de las Campañas y NSC
- Descripción de fases o tareas críticas y Plan de acción
- Descripción del plan seguimiento y control para el cumplimiento de los objetivos del plan de devolución y consecución de plazos.
- Cronograma.

Este plan incluirá especialmente detalladas todas las campañas y/o NSC prestados bajo el modelo de ESNGC. Deberá documentarse por parte del adjudicatario como mínimo cada operativa, así como el estado y campos de las BBDD y/o grabaciones que deban compartirse.

Datos relevantes del Anexo I

Datos. Este es un resumen de algunos de los datos más relevantes que aparecen en el Anexo 1 y que se entienden determinantes a la hora de establecer la oferta del licitante. Ante cualquier error por no coincidencia, el dato válido es el que

aparece en el Anexo1 antes de este apartado. Todos los plazos en días se entienden como días naturales* salvo que se indique lo contrario.

El detalle explicativo o el resto de las condiciones que aplican aparecen anteriormente en el propio anexo.

Compromisos y/o datos más relevantes del Anexo I	Valor
Preaviso para adaptarse a reconfiguración de NSC	7 días
Preaviso para nuevas campañas o servicios en ESNCG	30 días
Reducción de precio unitario en caso de ESGC vs ESNCG	3%
Plazo máximo de primera versión de cada factura mensual	5 días
Plazo para la previsión de actividad del mes N	31 días
Plazo máximo para dimensionar desde la previsión	5 días
Entrada de NO VOZ en horario de tarde (15-22h) últimos 3 meses	>35%
Tope de productividad para dimensionar previsiones	110% P.min
Productividad mínima inicial P.min CEX	11,3
Productividad mínima inicial P.min CORREOS	6,3
Formación inicial mínima en días hábiles a jornada completa.	9 días hábiles
Formación inicial máxima en días hábiles a jornada completa.	15 días hábiles
Horas mínimas mensuales de formación continua	5,0 % horas
Coordinadores disponibles por cada 1 a 12 RAC	1,0
Tiempo de respuesta máximo del force desk	5 minutos
Tiempo de respuesta máximo de coordinadores y resto de la estructura	30 minutos
Monitorizaciones mínimas por cada RAC en semana, con aleatoriedad	1,5 por RAC
Volumen total de monitorizaciones masivas para no aleatoriedad	>5%
Hora tope de información desde el siguiente día hábil	8 am
Pruebas sobre el plan de contingencias	2 al año
Personal con discapacidad previsto para la sucesión del contrato	>40%
TMO voz CEX – entrada y salida	244 seg
TMO voz CORREOS – entrada y salida	290 seg
TMO no voz – Tareas según caso/tipología	200 seg
Tareas por caso en los últimos 3 meses - CEX	3,1
Tareas por caso en los últimos 3 meses - CORREOS	1,5
Plazo máximo para desarrollo de campañas habituales	14 días
Plazo máximo para desarrollo de campañas con innovación	28 días
Plazo mínimo de conservación de grabaciones ESNCG	12 meses
Porcentaje inicial permitido de teletrabajo	75%
Plazo de preaviso para nuevos VO antes del inicio del mes natural	7 días
Nivel de atención voz – VO medio & alto	95,0 %

Compromisos y/o datos más relevantes del Anexo I	Valor
Nivel de servicio en 20 segundos voz – VO medio & alto	80,0 %
Nivel de resolución no voz – VO medio & alto	85,0 %
Nivel de ruido en plataforma	<45 db
Nivel de ruido en teletrabajo	<25 db
Ancho de banda mínimo para teletrabajo	Banda ancha
Ancho de banda mínimo para 1 comunicación WebRTC	35 kbit/s
Latencia máxima en un PC de plataforma	150 ms
Temblor máximo en un PC de plataforma	20 ms
Perdida de paquetes máxima en un PC de plataforma	1,0 %
Proveedores diferentes por plataforma para 100% redundancia en caída total	2

Malas prácticas relevantes del Anexo I

Malas prácticas. Este es un resumen de algunos de los escenarios de malas prácticas que aparecen en el Anexo 1 y que se entienden como especialmente graves por parte del adjudicatario.

El detalle explicativo o el resto de las condiciones que aplican aparecen anteriormente en el propio anexo. Ante cualquier error por no coincidencia, el concepto válido es el que aparece en el Anexo1 antes de este apartado.

Concepto	Mala práctica más relevante del Anexo I
Operativas	Reiteración en el incumplimiento de políticas, procesos, sus operativas y argumentarios.
Llamadas salientes	La no realización de las llamadas salientes propuestas o acordadas por política u operativa
Transferencia	Incumplimiento de las políticas sobre transferencias de llamadas, que por defecto nunca serán ciegas
Casos nuevos innecesarios	Caso nuevo abierto, duplicado de forma innecesaria o en contra de las operativas marcadas cuando ya existía
Adaptación a las curvas de entrante para No Voz	Incumplimiento del volumen de los turnos de tarde desde las 15h para la adaptación a la actividad entrante de No Voz
RACs por horas	Dedicación de RACs especializados de los grupos facturados por horas a realizar otro tipo de actividad ajena al negocio NSC
Facturación por éxito	No existencia real de alguna categoría de conversión, así como el lograrlo con engaño o clara tergiversación de las condiciones
Facturación BBDD sin éxito	Campaña sin BBDD en la que el RAC no proponga y gestione la operativa según está definida para dicha campaña

Concepto	Mala práctica más relevante del Anexo I
Tipificación de casos	Reiteración en la tipificación o estados erróneos de casos, para lograr mayores facturaciones y/o productividades
Knowledge carencia errores	No alertar de carencias, errores o incidencia con la información disponible en la BBDD de KNW
Knowledge validez	Realizar copias o utilizar otra información que no sea la que esta validada y publicada en cada momento
Unicidad en el logado	Se compartan claves y/o que no exista unicidad con el uso en exclusiva de una única licencia y acceso a los aplicativos de GC
CE no aleatoria	Seleccionar sin aleatoriedad la actividad a monitorizar, cuando esta monitorización si afecte a la nota de CE de un RAC o NSC
Acceso usuario a encuestas	No fomentar, o de alguna forma impedir, que el usuario atendido no acceda a la encuesta
Certificaciones	Incumplimiento de acciones y calendario para conseguir y/o mantener las acreditaciones de calidad

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

Se considera adecuado la contratación sin dividir en lotes, por:

- su propia naturaleza, debe ser prestado por un equipo homogéneo, coordinado y con una dirección única
- la dificultad de la correcta ejecución de este desde el punto de vista técnico y operativo en el caso de dividirlo
- el ahorro en los costes por el volumen de la operación global del contrato
- las sinergias en el coste por la minimización de la estructura de mandos y personal común de soporte
- las sinergias de formación y experiencia al unificar los mandos, órganos de control y seguimiento entre las empresas de Grupo Correos y el proveedor
- la mejor coordinación de la gestión operativa continua del servicio y su "force-desk"
- asegurar los volúmenes mínimos de actividad al proveedor para el personal experto necesario, dadas las variaciones de tráfico mensuales durante el año, así como la continuidad y el aprovechamiento del personal experto a formar
- facilitar los procesos de integración con las herramientas internas de gestión e información del Grupo Correos.

Si se llevase a cabo una división en lotes se dificultaría su correcta ejecución desde el punto de vista técnico al restar eficacia, rapidez y agilidad en la ejecución de los trabajos y en la gestión de la información y por ello, al amparo de lo dispuesto en el artículo 52.3 b) del Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales (en adelante "RDL 3/2020") se justifica la no división.

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

GRUPO CORREOS	Cantidades en euros IVA no incluido
Presupuesto de ejecución	21.393.269,16 €
Importe de modificaciones previstas	4.278.653,83 €
Importe de prórrogas previstas	5.348.317,29 €
Otros	n.a.
Valor estimado del contrato	31.020.240,28 €

S.E. Correos y Telégrafos S.A., S.M.E.	Cantidades en euros IVA no incluido
Presupuesto de ejecución	16.684.860,84 €
Importe de modificaciones previstas	3.336.972,17 €
Importe de prórrogas previstas	4.171.215,21 €
Otros	n.a.
Valor estimado del contrato	24.193.048,22 €

Correos Express Paquetería Urgente S.A., S.M.E.	Cantidades en euros IVA no incluido
Presupuesto de ejecución	4.708.408,32 €
Importe de modificaciones previstas	941.681,66 €
Importe de prórrogas previstas	1.177.102,08 €
Otros	n.a.
Valor estimado del contrato	6.827.192,06 €

Empresa y periodo	Coste de personal, como parte del C. Directo	Resto del Coste Directo, adicional al de personal	Coste Indirecto	Beneficio industrial o margen de explotación	Base imponible del presupuesto base Licitación (IVA excluido)	IVA o cualquier otro impuesto indirecto incluido	Presupuesto Base de Licitación (IVA incluido)
	77,50%	6,50%	11,50%	4,50%	Coste total + beneficio industrial	21% de la base imponible	Base imponible mas 21% de IVA
oct a dic 2026	2.172.064,99 €	182.173,19 €	322.306,42 €	126.119,90 €	2.802.664,50 €	588.559,55 €	3.391.224,05 €
CORREOS	1.733.055,00 €	145.353,00 €	257.163,00 €	100.629,00 €	2.236.200,00 €	469.602,00 €	2.705.802,00 €
CEX	439.009,99 €	36.820,19 €	65.143,42 €	25.490,90 €	566.464,50 €	118.957,55 €	685.422,05 €
Año 2027	8.163.224,80 €	684.657,56 €	1.211.317,23 €	473.993,70 €	10.533.193,29 €	2.211.970,59 €	12.745.163,88 €
CORREOS	6.372.950,71 €	534.505,54 €	945.663,65 €	370.042,30 €	8.223.162,21 €	1.726.864,06 €	9.950.026,27 €
CEX	1.790.274,09 €	150.152,02 €	265.653,57 €	103.951,40 €	2.310.031,08 €	485.106,53 €	2.795.137,61 €
ene a sep 2028	6.244.493,81 €	523.731,74 €	926.602,31 €	362.583,51 €	8.057.411,37 €	1.692.056,39 €	9.749.467,76 €
CORREOS	4.824.761,44 €	404.657,41 €	715.932,34 €	280.147,44 €	6.225.498,63 €	1.307.354,71 €	7.532.853,34 €
CEX	1.419.732,37 €	119.074,33 €	210.669,97 €	82.436,07 €	1.831.912,74 €	384.701,68 €	2.216.614,42 €
TOTAL oct 2026 a sep 2028	16.579.783,60 €	1.390.562,50 €	2.460.225,95 €	962.697,11 €	21.393.269,16 €	4.492.586,52 €	25.885.855,68 €

CEX	Coste de personal, como parte del C. Directo	Resto del Coste Directo, adicional al de personal	Coste Indirecto	Beneficio industrial o margen de explotación	Base imponible del presupuesto base Licitación (IVA excluido)	IVA o cualquier otro impuesto indirecto incluido	Presupuesto Base de Licitación (IVA incluido)
	77,50%	6,50%	11,50%	4,50%	Coste total + beneficio industrial	21% de la base imponible	Base imponible mas 21% de IVA
oct a dic 2026	439.009,99 €	36.820,19 €	65.143,42 €	25.490,90 €	566.464,50 €	118.957,55 €	685.422,05 €
Año 2027	1.790.274,09 €	150.152,02 €	265.653,57 €	103.951,40 €	2.310.031,08 €	485.106,53 €	2.795.137,61 €
ene a sep 2028	1.419.732,37 €	119.074,33 €	210.669,97 €	82.436,07 €	1.831.912,74 €	384.701,68 €	2.216.614,42 €
TOTAL oct 2026 a sep 2030	3.649.016,45 €	306.046,54 €	541.466,96 €	211.878,37 €	4.708.408,32 €	988.765,75 €	5.697.174,07 €

CORREOS	Coste de personal, como parte del C. Directo	Resto del Coste Directo, adicional al de personal	Coste Indirecto	Beneficio industrial o margen de explotación	Base imponible del presupuesto base Licitación (IVA excluido)	IVA o cualquier otro impuesto indirecto incluido	Presupuesto Base de Licitación (IVA incluido)
	77,50%	6,50%	11,50%	4,50%	Coste total + beneficio industrial	21% de la base imponible	Base imponible mas 21% de IVA
oct a dic 2026	1.733.055,00 €	145.353,00 €	257.163,00 €	100.629,00 €	2.236.200,00 €	469.602,00 €	2.705.802,00 €
Año 2027	6.372.950,71 €	534.505,54 €	945.663,65 €	370.042,30 €	8.223.162,21 €	1.726.864,06 €	9.950.026,27 €
ene a sep 2028	4.824.761,44 €	404.657,41 €	715.932,34 €	280.147,44 €	6.225.498,63 €	1.307.354,71 €	7.532.853,34 €
TOTAL oct 2026 a sep 2030	12.930.767,15 €	1.084.515,95 €	1.918.759,00 €	750.818,74 €	16.684.860,84 €	3.503.820,78 €	20.188.681,62 €

*Para el cálculo de los costes de personal se ha tomado como referencia los costes hora para empresas del sector de contact center, en base al convenio colectivo aplicable según la Resolución de 30 de mayo de 2023, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center, así como todos los acuerdos posteriores conocidos y firmados entre la patronal como asociación de compañías de experiencia con cliente y la representación sindical, así como las posibles modificaciones aplicables al convenio de Contact Center por la mejora del salario por hora trabajada esperada durante los dos años de la duración del contrato. También se incluyen los ahorros esperados por la existen de más del 50% de PCD.

Se establecen por parte de la entidad contratante, como método de cálculo del Presupuesto base de licitación del contrato, los siguientes principios:

- los volúmenes de actividad anuales previstos en base a la evolución histórica del servicio, los incrementos de POA anuales estimados para CEX y Correos, las eficiencias por planes de automatización ya previstos, y los precios unitarios máximos,
- los diferentes TMOs, su evolución y las ratios históricas de productividad del actual adjudicatario del servicio ya existente en los últimos 6 meses antes de su publicación, tanto de CEX como de Correos, medidos en llamadas/hora, casos/hora, tareas/caso y productividades medias de campañas,
- los costes hora para empresas del sector de contact center, en base al convenio colectivo aplicable según la Resolución de 30 de mayo de 2023, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center, así como todos los acuerdos posteriores conocidos y firmados entre la

- patronal como asociación de compañías de experiencia con cliente y la representación sindical.
- el dimensionado necesario en base a los parámetros de NdA, NdS y NdR comprometidos, utilizando las métricas de Erlang C clásicas del sector y las teorías de colas.
 - los costes específicos del adjudicatario actual por el anterior pliego, aplicando el artículo 20 del convenio del Contact Center por el que todo el personal adscrito a las campañas de Correos y CEX deberá ser contratado por el nuevo adjudicatario, manteniendo sus actuales condiciones.
 - sobre la base del cumplimiento del dimensionado necesario previsto con la distribución histórica de tráfico, y
 - o la ratio de coordinación,
 - o la ratio de monitorizaciones de calidad,
 - o la ratio del porcentaje de horas de formación,
 - las mejoras de las condiciones aplicables al sector por volúmenes de actividad estimados a realizar con personal con discapacidad, según se compromete en el alcance y condiciones más exigentes del pliego,
 - los porcentajes de costes medios del sector para la tecnología necesaria, los gastos generales de estructura y el beneficio industrial,
 - las posibles modificaciones aplicables al convenio de Contact Center por la mejora del salario por hora trabajada esperada durante todos los años de la duración del contrato.

Los importes contemplados en el presente pliego se facturarán bajo la modalidad de pago por uso, condicionando tales abonos a los servicios efectivamente realizados, y sin un consumo mínimo.

Por tanto, se trata de una bolsa económica cuyo presupuesto estimado será consumido en función de las necesidades de Correos Express durante el plazo de ejecución del contrato o cualquiera de sus prórrogas, sin que ello obligue a su liquidación total.

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

- Forma de acreditación de la solvencia económica y financiera:

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

- Forma de acreditación de la solvencia técnica y profesional:

<input checked="" type="checkbox"/>	Certificados de correcta ejecución de los servicios o trabajos realizados, expedidos o visados por la entidad para la que hayan sido realizados. Para determinar que el servicio es de igual o similar naturaleza al del objeto del contrato debe acudirse como mínimo al CPV.
<input checked="" type="checkbox"/>	Descripción de las medidas que se emplearán para garantizar la calidad. Se admitirán como justificativas del cumplimiento de los requisitos exigidos los siguientes certificados emitidos por instituciones o servicios oficiales: <ul style="list-style-type: none">• ISO 9001 o medidas de gestión de la calidad equivalentes

- Forma de acreditación de la adscripción de medios:

<input checked="" type="checkbox"/>	En la relación a la adscripción de medios para poder acreditar el personal, se solicita relación y perfil o <i>Curriculum Vitae</i> del personal, integradas o no en la empresa, que participará en el contrato. Se aportará el CV ciego del personal o equipo humano (es decir, sin referencia a datos de carácter personal) disponible para el cumplimiento del mismo en el que se recoja la formación y años de experiencia que guarden relación con las funciones a desempeñar por el personal o equipo humano bajo el contrato.
-------------------------------------	--

Anexo V.- Modelo de aval.

LA ENTIDAD
.....
AVALA

Solidariamente a la empresa con domicilio social en NIF

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Anexo VII.- Instrucciones para cumplimentar el DEUC.

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

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

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

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

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

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

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

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

PARTE II: INFORMACIÓN SOBRE EL OPERADOR ECONÓMICO

Sección A: INFORMACIÓN SOBRE EL OPERADOR ECONÓMICO

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

Sección B: INFORMACIÓN SOBRE LOS REPRESENTANTES DEL OPERADOR ECONÓMICO

- Representación, en su caso (datos del representante)

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

- Recurso (Sí o No)

Sección D: INFORMACIÓN RELATIVA A LOS SUBCONTRATISTAS

- Subcontratación (Sí o No y, en caso afirmativo, indicación de los subcontratistas conocidos)

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

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

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

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

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

PARTE IV: CRITERIOS DE SELECCIÓN

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

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

- Sección A: IDONEIDAD: (información referida a la inscripción en el Registro Mercantil u oficial o disponibilidad de autorizaciones habilitantes).

- Sección B: SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA (datos a facilitar según las indicaciones del pliego, anuncio o invitación).
- Sección C: CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL (datos a facilitar según las indicaciones del pliego, anuncio o invitación).
- Sección D: SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y NORMAS DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL.

PARTE V: REDUCCIÓN DEL NÚMERO DE CANDIDATOS CUALIFICADOS.

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

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

Para realizar la valoración técnica de las ofertas, los licitadores deberán incluir toda la documentación necesaria que justifique los criterios valorables técnicamente que se indican en el presente anexo. Las ofertas no serán valoradas, siendo excluidas, en el caso de que no reúnan los requisitos mínimos exigidos o no tengan coherencia entre ellos en sus argumentaciones.

En concreto, se exigen los siguientes documentos (un archivo ejecutable con alguno de los formatos *.pdf, *.xls, *.xlsx), con las páginas todas en tamaño A4 con letra mínima 10 y margen estándar. En ningún caso se podrá superar el límite de hojas o paginas indicado en cada uno de los documentos necesarios para valorar los criterios de adjudicación, no siendo objeto de valoración el exceso de estas, **contando todas las hojas del documento, incluidas la portada o el índice, desde la primera**. Todos los documentos tienen limitaciones de páginas si son PDF u hojas si Excel:

Técnica_SAC_2025_Plataformas.pdf			
Descripción	Plataformas propuestas	Formato	PDF
Incluye	Descripción de las plataformas físicas presenciales propuestas, así como de la propuesta de teletrabajo, desarrollada en un máximo de 6 páginas o 3 hojas, con el detalle de su propuesta para la adaptación de estas a los requerimientos del pliego.		

Técnica_SAC_2025_Tecnología.pdf			
Descripción	Mapa de sistemas para ESNGC	Formato	PDF
Incluye	Descripción de la tecnología propuesta y los sistemas disponibles para el ESNGC, desarrollada en un máximo de 12 páginas o 6 hojas, detallando su propuesta y la adaptación a los requerimientos del pliego.		

Técnica_SAC_2025_Imp_Tra_Dev.pdf			
Descripción	Plan de proyecto de implantación, transición y devolución	Formato	PDF
Incluye	Descripción del Plan de implantación, transición y devolución detallados, desarrollada en un máximo de 6 páginas o 3 hojas, detallando su plan y la adaptación de este a los requerimientos del pliego.		

Técnica_SAC_2025_Eficiencia_Incentivos.pdf			
---	--	--	--

Descripción	Plan de Eficiencia e Incentivos	Formato	PDF
Incluye	Descripción del Plan de eficiencia y del plan de incentivos, desarrollada en un máximo de 4 páginas o 2 hojas, detallando la adaptación de ambos planes propuestos a los requerimientos del pliego.		
Técnica_SAC_2025_Cálculos.xlsx			
Descripción	Cálculos del dimensionado de los RACs, sus mandos y el resto de la estructura	Formato	xls ó xlsx
Incluye	<p>Exclusivamente 3 hojas de Excel en el mismo y único fichero:</p> <ol style="list-style-type: none"> Las dos primeras hojas con el dimensionamiento de los RACs y la de su estructura de supervisión y conducción, para cubrir el servicio de CEX (primera hoja) y de Correos (segunda hoja) La tercera hoja con lo que afecte al dimensionamiento detallado de RACs y del resto de la estructura y mandos para cumplir los compromisos de formación y calidad <p>El periodo que detallar deberá basarse en los "Datos de referencia" que se anexan, o en cualesquiera otros aportados en el pliego, como si los datos de llamadas ofrecidas y casos entrantes hubieran sido 100% coincidentes con las previsiones, cumpliendo todos los requerimientos del pliego y los compromisos del adjudicatario, para su cálculo en "mayo 2025", detallando el adjudicatario los mismos cálculos que realizará durante la operación para poder prestar el servicio.</p>		

Técnica_SAC_2025_Dim_Sup_Con.pdf			
Descripción	Dimensionado, supervisión y conducción	Formato	PDF
Incluye	Detalle explicativo de los cálculos realizados para cumplir el dimensionado y programación de los RACs, así como del resto de los mandos y estructura de supervisión y conducción, desarrollada en un máximo de 4 páginas o 2 hojas, detallando la adaptación de los cálculos y de su propuesta a los requerimientos del pliego.		

Técnica_SAC_2025_Formación_Calidad.pdf			
Descripción	Formación y calidad	Formato	PDF

Incluye	Detalle explicativo de los cálculos realizados para cumplir los compromisos del plan de formación y calidad de los RACs, incluida la propuesta de eficiencia e incentivos, desarrollada en un máximo de 4 páginas o 2 hojas, detallando la adaptación de los cálculos y de su propuesta a los requerimientos del pliego.
---------	--

Los criterios técnicos valorados sujetos a un juicio de valor, se valorarán del siguiente modo con un máximo de 40 puntos, debiendo los documentos presentados mostrar referencias cruzadas entre ellos cuando se considere necesario para demostrar su coherencia argumental.

Criterio de adjudicación 1			
Descripción	Dimensionado	Ponderación	Desde 0 hasta 10 puntos
Forma de valoración	<p>Se valorará el dimensionado y la programación de los RACs para las previsiones de mayo 2025 en base al anexo de "Datos de referencia del servicio" y al resto de información disponible en el pliego.</p> <p>Para poder realizar la correspondiente valoración, el licitador deberá presentar como mínimo los documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - "Técnica_SAC_2025_Cálculos.xlsx" - "Técnica_SAC_2025_Dim_Sup_Con.pdf" <p>Se valorará la exactitud en los cálculos y la claridad de las explicaciones.</p> <p>Se valorará para todos los documentos técnicos presentados su adecuación a los requerimientos del pliego y los compromisos del adjudicatario, sin la existencia de contradicciones, en el dimensionado y la programación, con la totalidad de los requerimientos.</p> <p>Se adjudicarán 10 puntos a la oferta que dé mejor cumplimiento a los criterios indicados, 0 puntos a la peor y se interpolará al resto de ofertas.</p>		

Criterio de adjudicación 2			
Descripción	Supervisión & conducción del servicio	Ponderación	Desde 0 hasta 10 puntos
Forma de valoración	<p>Se valorará el dimensionado y la programación de personal de supervisión y conducción para las previsiones de mayo 2025 en base al anexo de "Datos de referencia del servicio" y al resto de información disponible en el pliego.</p> <p>Para poder realizar la correspondiente valoración, el licitador deberá presentar como mínimo los documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - "Técnica_SAC_2025_Cálculos.xlsx" - "Técnica_SAC_2025_Dim_Sup_Con.pdf" 		

	<p>Se valorará la exactitud en los cálculos y la claridad de las explicaciones.</p> <p>Se valorará para todos los documentos técnicos presentados su adecuación a los requerimientos del pliego y los compromisos del adjudicatario, sin la existencia de contradicciones, en la supervisión y conducción del servicio.</p> <p>Se adjudicarán 10 puntos a la oferta que dé mejor cumplimiento a los criterios indicados, 0 puntos a la peor y se interpolará al resto de ofertas.</p>
--	---

Criterio de adjudicación 3			
Descripción	Formación	Ponderación	Desde 0 hasta 10 puntos
Forma de valoración	<p>Se valorará el dimensionado y la programación tanto de los RACs como del resto del personal asignado para impartir todos los planes de formación con las previsiones de mayo 2025 en base al anexo de "Datos de referencia del servicio" y al resto de información disponible en el pliego.</p> <p>Para poder realizar la correspondiente valoración, el licitador deberá presentar como mínimo los documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - "Técnica_SAC_2025_Cálculos.xlsx" - "Técnica_SAC_2025_Dim_Sup_Con.pdf" - "Técnica_SAC_2025_Formación_Calidad.pdf" <p>Se valorará la exactitud en los cálculos y la claridad de las explicaciones.</p> <p>Se valorará para todos los documentos técnicos presentados su adecuación a los requerimientos del pliego y los compromisos del adjudicatario, sin la existencia de contradicciones, en la formación.</p> <p>Se adjudicarán 10 puntos a la oferta que dé mejor cumplimiento a los criterios indicados, 0 puntos a la peor y se interpolará al resto de ofertas.</p>		

Criterio de adjudicación 4			
Descripción	Calidad	Ponderación	Desde 0 hasta 10 puntos
Forma de valoración	<p>Se valorará el dimensionado y la programación tanto de los RACs como del personal asignado para aplicar el plan de calidad</p>		

<p>y las monitorizaciones con las previsiones de mayo 2025 en base al anexo de "Datos de referencia del servicio" y al resto de información disponible en el pliego.</p> <p>Para poder realizar la correspondiente valoración, el licitador deberá presentar como mínimo los documentos:</p> <ul style="list-style-type: none">- "Técnica_SAC_2025_Cálculos.xlsx"- "Técnica_SAC_2025_Dim_Sup_Con.pdf"- "Técnica_SAC_2025_Formación_Calidad.pdf"- "Técnica_SAC_2025_Eficiencia_Incentivos.pdf" <p>Se valorará la exactitud en los cálculos y la claridad de las explicaciones.</p> <p>Se valorará el plan de eficiencia e incentivos propuesto por el adjudicatario, vinculado al plan de calidad.</p> <p>Se valorará para todos los documentos técnicos presentados su adecuación a los requerimientos del pliego y los compromisos del adjudicatario, sin la existencia de contradicciones, en la calidad.</p> <p>Se adjudicarán 10 puntos a la oferta que dé mejor cumplimiento a los criterios indicados, 0 puntos a la peor y se interpolará al resto de ofertas.</p>
--

La valoración global de los criterios sujetos a un juicio de valor de una oferta "n" estará constituida por la suma de las puntuaciones parciales asignadas a cada uno de los criterios técnicos definidos en el Pliego "PTJVn", con un máximo posible de 40 puntos totales.

Todas las puntuaciones y valoraciones se realizarán redondeando hasta dos dígitos decimales, a la baja.

Anexo IX.- Criterios de adjudicación de evaluación automática

Criterio de adjudicación 1			
Descripción	Oferta económica	Ponderación	60 puntos
Formula de valoración	$PE_n = PE_m \left(1 - \left(\frac{P_{on} - P_{se}}{PL} \right) \right)$ <p>Donde: PE_n = Puntuación económica de la oferta "n" PE_m = Ponderación asignada al criterio económica, en este caso 60 P_{on} = Presupuesto de la oferta "n" P_{se} = Presupuesto de la 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., S.M.E., para adjudicar la contratación del Expediente: SV260002, 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:

Importe Total Grupo Correos:	(IVA EXCLUIDO)
Importe Total Correos Express:	(IVA EXCLUIDO)
Importe Total Correos:	(IVA EXCLUIDO)

IVA que aplica: %

Importe Total Grupo Correos:	(IVA INCLUIDO)
Importe Total Correos Express:	(IVA INCLUIDO)
Importe Total Correos:	(IVA INCLUIDO)

Los importes vendrán reflejados obligatoriamente con 2 decimales. Los importes unitarios ofertados no podrán superar los importes máximos. Aquellas ofertas que incumplan lo anterior serán excluidas (según fichero "SV260002_AnexoX"). En dicho fichero hay varios apartados con importes fijos que no deben modificarse.

El detalle de la oferta económica se presentará de la siguiente forma:

1. Archivo/Fichero "SV260002_AnexoX.xlsx" en formato ejecutable y

disponible para los licitadores mediante un único fichero Excel "SV260002_AnexoX.xlsx", para que lo completen con los 4 precios unitarios ofertados de la primera hoja del libro, autocompletándose así la oferta económica de la segunda hoja del mismo libro Excel. Los precios unitarios no deben ser mayores que los máximos definidos en el propio fichero, donde de superarse se marcarán automáticamente en rojo y esa oferta quedará excluida

2. Documento "SV260002_AnexoX" en formato pdf, debidamente firmado con lugar, fecha, sello del licitador y firma autorizada.
3. Modelo Anexo X, debidamente firmado con lugar, fecha, sello del licitador y firma autorizada.

Lugar, fecha, sello del licitador y firma autorizada.

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

Para la ejecución de este contrato procede la subrogación en contratos de trabajo respecto de todos los trabajadores adscritos al servicio, independientemente de la compañía del grupo del anterior adjudicatario en la que estén contratados o subcontratados, para lo que se adjunta listado en formato tabla con los datos de todo el personal adscrito al servicio a la fecha de finalización del mes de junio 2025, todos ellos bajo el actual Convenio del Contact Center, incluyendo los siguientes campos:

- ID correlativo (# nnn)
- Tipo de personal (Empleado, ETT)
- Sede o Centro presencial asociado (M=Madrid, C=Cáceres, B=Badajoz)
- Servicio o contratante (C&C=CEX&CORREOS, CEX, COR=CORREOS)
- Discapacidad > 33% (Si/No)
- Estado o Absentismo (Activo, Baja médica, Baja de Larga Duración o Excedencia)
- Porcentaje de guarda legal (nn,n %)
- Categoría profesional (Aux. Administrativo, T.Especialista, Gestor, Coordinador, Superv. B, Superv. A, jefe de proyecto)
- Tipo de contrato (Indefinido, Temporal, ETT)
- Horas semanales (nn,n H)
- Jornada semanal (Mañana/Partido/Tarde)
- Fecha de Antigüedad en el servicio (dd/mm/aaaa)
- Fecha de Antigüedad (dd/mm/aaaa)
- Fecha de fin de contrato (dd/mm/aaaa o en blanco)
- Salario anual por convenio (xx.xxx`xx €)
- Antigüedad consolidada (xx.xxx`xx €)
- Salario fijo bruto anual (xx.xxx`xx €)
- Costes SS Empresa (xx.xxx`xx €)
- Plus y variables (x.xxx`xx €)

Los datos de costes son todos anuales en euros.

Sin perjuicio de la aplicación, en su caso, de lo establecido en el artículo 44 del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, el contratista anterior responderá de los salarios impagados a los trabajadores afectados por subrogación, así como de las cotizaciones a la Seguridad social devengadas, aún en el supuesto de que se resuelva el contrato y aquellos sean subrogados por el nuevo contratista, sin que en ningún caso dicha obligación corresponda a este último. En tal caso, la entidad contratante, una vez acreditada la falta de pago de los citados salarios, procederá a la retención de las cantidades debidas al contratista anterior para garantizar el pago de los citados salarios, y a la no devolución de la garantía definitiva en tanto no se acredite el abono de éstos.

Salvo error u omisión, como resumen adicional de la información proporcionada se adjuntan las siguientes cuatro tablas para:

- i. la totalidad de las 3 sedes actuales,
- ii. solo la sede de Madrid,
- iii. solo la sede de Cáceres y
- iv. solo la sede de Badajoz

, con la suma del personal con Discapacidad (No/Si) en función de su estado (Activo, AGIT o agotado periodo ordinario de IT, Baja Médica de Larga Duración, Baja Médica o Excedencia) y de su puesto (Auxiliar administrativo, Coordinador, Gestor, Jefe de proyecto, Supervisor A o Teleoperador Especialista):

Etiquetas de	NO	SI	Total general
ACT	174	145	319
A.Adm	1	1	2
Coord	14	11	25
Gestor	6	13	19
J.Proy		1	1
Sup A	3	1	4
T.Espec	150	118	268
AGIT	1	1	1
Gestor		1	1
BajaLD	1	30	31
Coord	1		1
Gestor		3	3
T.Espec		27	27
BMedica	11	32	43
Coord	1	1	2
Gestor	1	5	6
T.Espec	9	26	35
EXC	2	2	4
Coord		1	1
T.Espec	2	1	3
Total general	188	210	398

i)

Etiquetas de	NO	SI	Total general
ACT	168	51	219
A.Adm	1	1	2
Coord	14	5	19
Gestor	6	13	19
J.Proy		1	1
Sup A	2		2
T.Espec	145	31	176
BajaLD	1	11	12
Coord	1		1
Gestor		2	2
T.Espec		9	9
BMedica	11	17	28
Coord	1	1	2
Gestor	1	4	5
T.Espec	9	12	21
EXC	2	2	4
Coord		1	1
T.Espec	2	1	3
Total general	182	81	263

ii)

Etiquetas de	NO	SI	Total general
ACT	5	72	77
Coord		5	5
Sup A		1	1
T.Espec	5	66	71
AGIT	1	1	1
Gestor		1	1
BajaLD	19	19	19
Gestor		1	1
T.Espec	18		18
BMedica	10	10	10
Gestor		1	1
T.Espec	9		9
Total general	5	102	107

iii)

Etiquetas de	NO	SI	Total general
ACT	1	22	23
Coord		1	1
Sup A		1	1
T.Espec		21	21
BMedica	5	5	5
T.Espec		5	5
Total general	1	27	28

iv)

Adicionalmente entre todos los RACs hay:

- 12 con acuerdos especiales de teletrabajo,
- 22 con pluses por alguno de los idiomas a atender,
- 25 con adaptaciones de su puesto incluyendo como como mínimo una

de estas:

- Hasta 7 de ellos con limitaciones para cascos o dedicación a voz
- Hasta 9 de ellos con adaptaciones por no turnicidad
- Hasta 7 de ellos con necesidades visuales adicionales y/o PVDs
- Hasta 2 de ellos con necesidades de sillas adaptadas
- Hasta 5 de ellos con necesidades de no sedestación

Nº	TIPO PERS.	SEDE	SERV	DISC	ESTADO	% GUARDA LEGAL	CAT PROF	TIPO CONTRATO	H. SEM	JORNADA SEMANAL	F. ANTIGÜEDAD D SERV	FE. ANTIGÜ. (32.07%)	FECHA PREVISTA FIN CONTRATO	Salario Anual según convenio	Antigüedad Consolidada	Salario FIOJ bruto anual	Coste TGSS empresa (02.07%)	PLUSES: Suma de Suma variables 1-7-24 a 30-6-25
1	Emp	M	CEX	NO	ACT		Sup A	Indef	39,00	100,00	01/10/2022	15/12/2011	19.947 €		19.947 €	6.397 €	0 €	
2	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	35,00	89,74	21/05/2025	21/02/2009	14.876 €		14.876 €	4.771 €	120 €	
3	Emp	M	CORREOS	SI	ACT		Gestor T	Indef	39,00	100,00	18/11/2022	01/09/2011	17.459 €		17.459 €	0 €	186 €	
4	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	32,00	82,05	14/01/2025	01/05/1996	13.601 €		13.601 €	4.362 €	148 €	
5	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	35,00	89,74	19/06/2024	20/06/2007	14.876 €		14.876 €	4.771 €	124 €	
6	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		Coord	Indef	39,00	100,00	02/11/2023	01/01/1999	18.092 €		18.092 €	5.802 €	158 €	
7	Emp	M	CORREOS	SI	ACT		Gestor T	Indef	35,00	89,74	30/06/2025	11/06/2001	15.668 €		15.668 €	5.025 €	0 €	
8	Emp	M	CEX	NO	BAJA L.D	89,74%	Coord	Indef	35,00	89,74	01/10/2022	11/06/2001	16.237 €		16.237 €	5.207 €	4 €	
9	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	35,00	89,74	01/10/2022	01/04/2002	14.876 €		14.876 €	4.771 €	85 €	
10	Emp	M	CORREOS	NO	BAJA		Coord	Indef	39,00	100,00	31/01/2022	02/10/1997	18.092 €		18.092 €	5.802 €	146 €	
11	Emp	M	CEX	NO	ACT		Coord	Indef	35,00	89,74	01/10/2022	02/01/2002	16.237 €		16.237 €	5.207 €	147 €	
12	Emp	M	CEX	NO	ACT	64,10%	T.Espec	Indef	25,00	64,10	01/10/2022	30/08/2008	10.626 €		10.626 €	3.408 €	772 €	
13	Emp	M	CEX	NO	ACT		T.Espec	Indef	35,00	89,74	11/11/2022	03/11/2004	14.876 €		14.876 €	4.771 €	348 €	
14	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	39,00	100,00	08/02/2024	06/10/2009	16.576 €		16.576 €	5.316 €	180 €	
15	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		Gestor T	Indef	39,00	100,00	21/05/2025	01/09/2006	17.459 €		17.459 €	5.599 €	413 €	
16	Emp	B	CORREOS	NO	ACT		Sup A	Indef	39,00	100,00	01/10/2023	29/01/2006	19.947 €		19.947 €	6.397 €	483 €	
17	Emp	M	CORREOS	NO	BAJA		T.Espec	Indef	39,00	100,00	01/07/2024	02/12/1999	16.576 €		16.576 €	5.316 €	7 €	
18	Emp	M	CORREOS	SI	BAJA		T.Espec	Indef	39,00	100,00	02/10/2022	24/07/1998	16.576 €		16.576 €	0 €	397 €	
19	Emp	M	CORREOS	NO	BAJA		T.Espec	Indef	39,00	100,00	01/07/2024	28/03/2007	16.576 €		16.576 €	5.316 €	0 €	
20	Emp	M	CORREOS	SI	BAJA L.D		T.Espec	Indef	38,00	97,44	01/10/2022	10/06/2013	16.151 €		16.151 €	0 €	0 €	
21	Emp	M	CEX	SI	ACT		T.Espec	Indef	35,00	89,74	02/10/2022	25/04/2018	14.876 €		14.876 €	0 €	47 €	
22	Emp	M	CEX	SI	ACT		T.Espec	Indef	39,00	100,00	13/05/2024	25/03/2013	16.576 €		16.576 €	0 €	158 €	
23	Emp	M	CORREOS	SI	ACT		T.Espec	Indef	35,00	89,74	06/06/2023	14/03/2006	14.876 €		14.876 €	4.771 €	45 €	
24	Emp	M	CEX	SI	ACT		Coord	Indef	39,00	100,00	01/10/2022	21/09/2018	18.092 €		18.092 €	0 €	205 €	
25	Emp	M	CORREOS	SI	ACT		Gestor T	Indef	39,00	100,00	17/12/2024	26/02/2001	17.459 €		17.459 €	0 €	32 €	
26	Emp	M	CEX	SI	ACT		Gestor T	Indef	39,00	100,00	17/12/2024	01/10/2003	17.459 €		17.459 €	5.599 €	154 €	
27	Emp	M	CORREOS	SI	ACT		T.Espec	Indef	39,00	100,00	18/11/2022	15/11/2007	16.576 €		16.576 €	0 €	189 €	
28	Emp	M	CORREOS	SI	ACT		Coord	Indef	35,00	89,74	11/10/2023	03/01/2013	16.237 €		16.237 €	0 €	180 €	
29	Emp	M	CORREOS	SI	BAJA		Gestor T	Indef	39,00	100,00	18/10/2022	18/10/1999	17.459 €		17.459 €	0 €	32 €	
30	Emp	C	CEX	SI	BAJA L.D		T.Espec	Indef	38,50	98,72	01/10/2022	01/10/2022	16.363 €		16.363 €	5.248 €	4 €	
31	Emp	C	CEX	SI	ACT		T.Espec	Indef	38,50	98,72	05/03/2024	13/02/2023	16.363 €		16.363 €	5.248 €	158 €	
32	Emp	C	CORREOS	SI	ACT		T.Espec	Indef	35,00	89,74	19/01/2023	19/01/2023	14.876 €		14.876 €	4.771 €	215 €	
33	Emp	C	AMBOS	SI	ACT		Sup A	Indef	39,00	100,00	28/09/2023	01/12/2014	19.947 €		19.947 €	0 €	6.413 €	
34	Emp	C	CORREOS	SI	BAJA		T.Espec	Indef	39,00	100,00	03/07/2023	02/04/2001	16.576 €		16.576 €	0 €	87 €	
35	Emp	C	CORREOS	SI	ACT		Coord	Indef	39,00	100,00	01/10/2022	25/09/2013	18.092 €		18.092 €	0 €	472 €	
36	Emp	C	CORREOS	SI	ACT		T.Espec	Indef	35,00	89,74	04/04/2023	12/08/2013	14.876 €		14.876 €	0 €	0 €	
37	Emp	C	CEX	SI	ACT		T.Espec	Indef	30,00	76,92	01/10/2022	25/10/2021	12.751 €		12.751 €	0 €	36 €	
38	Emp	C	CEX	SI	BAJA L.D		Gestor T	Indef	38,50	98,72	01/10/2022	01/10/2022	17.235 €		17.235 €	0 €	71 €	
39	Emp	M	CORREOS	SI	ACT		T.Espec	Indef	38,00	97,44	01/10/2022	22/11/2013	16.151 €		16.151 €	0 €	1.891 €	
40	Emp	C	CORREOS	SI	ACT		T.Espec	Indef	35,00	89,74	01/10/2022	01/06/2020	14.876 €		14.876 €	0 €	188 €	
41	Emp	C	CORREOS	SI	ACT	76,93%	T.Espec	Indef	30,00	76,92	04/04/2023	16/12/2014	12.751 €		12.751 €	0 €	286 €	
42	Emp	C	CEX	SI	BAJA L.D		T.Espec	Indef	38,00	97,44	01/03/2023	11/11/2014	16.151 €		16.151 €	0 €	46 €	
43	Emp	M	CEX	SI	ACT		Gestor T	Indef	39,00	100,00	02/12/2024	02/10/2016	17.459 €		17.459 €	0 €	0 €	
44	Emp	M	CORREOS	SI	BAJA		T.Espec	Indef	25,00	64,10	01/10/2022	02/04/2018	10.626 €		10.626 €	0 €	27 €	
45	Emp	C	CORREOS	SI	ACT		T.Espec	Indef	25,00	64,10	31/01/2023	05/05/2015	10.626 €		10.626 €	0 €	173 €	
46	Emp	M	CORREOS	SI	BAJA		Gestor T	Indef	38,50	98,72	28/09/2023	04/05/2017	17.235 €		17.235 €	0 €	4 €	
47	Emp	C	CEX	SI	BAJA L.D		T.Espec	Indef	30,00	76,92	01/10/2022	08/04/2015	12.751 €		12.751 €	0 €	24 €	
48	Emp	C	CORREOS	SI	ACT		T.Espec	Indef	25,50	65,38	04/04/2023	28/04/2015	10.838 €		10.838 €	0 €	303 €	
49	Emp	C	CORREOS	SI	ACT		T.Espec	Indef	35,00	89,74	04/04/2023	23/06/2015	14.876 €		14.876 €	0 €	118 €	
50	Emp	C	CORREOS	SI	ACT		T.Espec	Indef	35,00	89,74	04/04/2023	25/08/2015	14.876 €		14.876 €	0 €	885 €	
51	Emp	M	CEX	SI	ACT		T.Espec	Indef	39,00	100,00	01/10/2022	26/02/2020	16.576 €	630,84	17.207 €	0 €	97 €	
52	Emp	B	CORREOS	SI	BAJA		T.Espec	Indef	30,50	78,21	21/07/2023	23/09/2015	12.963 €		12.963 €	0 €	0 €	
53	Emp	C	CEX	SI	ACT		T.Espec	Indef	39,00	100,00	01/10/2022	10/12/2015	16.576 €		16.576 €	0 €	106 €	
54	Emp	C	CORREOS	SI	ACT		T.Espec	Indef	32,00	82,05	09/03/2023	01/03/2016	15.601 €		15.601 €	0 €	106 €	
55	Emp	C	CEX	SI	ACT		T.Espec	Indef	35,00	89,74	05/03/2023	08/11/2021	14.876 €		14.876 €	0 €	88 €	
56	Emp	M	CORREOS	SI	ACT		Gestor T	Indef	39,00	100,00	01/09/2023	25/01/2017	17.459 €		17.459 €	0 €	378 €	
57	Emp	M	CORREOS	SI	BAJA		T.Espec	Indef	39,00	100,00	18/11/2022	29/09/2016	16.576 €		16.576 €	0 €	60 €	
58	Emp	C	CEX	SI	ACT		T.Espec	Indef	38,50	98,72	01/10/2022	01/11/2018	16.363 €		16.363 €	0 €	18 €	
59	Emp	M	CORREOS	SI	BAJA		T.Espec	Indef	38,00	97,44	05/10/2023	29/09/2016	16.151 €		16.151 €	0 €	0 €	
60	Emp	M	CORREOS	SI	ACT		T.Espec	Indef	39,00	100,00	01/10/2022	03/10/2017	16.576 €		16.576 €	0 €	183 €	
61	Emp	C	CEX	SI	ACT		T.Espec	Indef	30,50	78,21	01/10/2022	13/01/2017	12.963 €		12.963 €	0 €	16 €	
62	Emp	M	CORREOS	SI	BAJA		Gestor T	Indef	35,00	89,74	01/10/2022	17/01/2017	15.668 €		15.668 €	0 €	4 €	
63	Emp	M	CORREOS	SI	BAJA L.D		Gestor T	Indef	35,00	89,74	01/10/2022	19/07/2016	15.668 €		15.668 €	0 €	0 €	
64	Emp	M	CORREOS	SI	ACT		Gestor T	Indef	39,00	100,00	18/11/2022	13/12/2016	17.459 €		17.459 €	0 €	226 €	
65	Emp	M	CORREOS	SI	ACT		Aux Adm	Indef	39,00	100,00	21/05/2025	10/05/2017	16.576 €		16.576 €	5.316 €	0 €	
66	Emp	C	CEX	SI	ACT		T.Espec	Indef	22,00	56,41	01/10/2022	21/12/2016	9.351 €		9.351 €	0 €	35 €	
67	Emp	C	CORREOS	SI	ACT		Coord	Indef	39,00	100,00	01/10/2022	23/02/2017	18.092 €		18.092 €	0 €	463 €	
68	Emp	C	CEX	SI	ACT		T.Espec	Indef	20,00	51,28	01/10/2022	06/04/2017	8.501 €		8.501 €	0 €	247 €	
69	Emp	M	CORREOS	SI	ACT		T.Espec	Indef	35,00	89,74	01/10/2022	23/01/2017	14.876 €		14.876 €	0 €	38 €	
70	Emp	M	CORREOS	NO	ACT	87,18%	Gestor T	Indef	34,00	87,18	24/10/2023	19/10/2017	15.221 €		15.221 €	4.881 €	423 €	
71	Emp	M	CORREOS	SI	ACT		T.Espec	Indef	30,00	76,92	01/10/2022	11/06/2019	12.751 €		12.751 €	0 €	0 €	
72	Emp	M	CORREOS	SI	BAJA L.D	76,92%	T.Espec	Indef	30,00	76,92	17/12/2024	27/10/2017	12.751 €		12.751 €	0 €	45 €	
73	Emp	M	CEX	NO	ACT		Coord	Indef	39,00	100,00	05/12/2022	03/11/2017	18.092 €		18.092 €	5.802 €	248 €	
74	Emp	M	CORREOS	NO	BAJA		Gestor T	Indef	35,00	89,74	14/01/2025	03/11/2017	15.668 €		15.668 €	5.025 €	139 €	
75	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		Gestor T	Indef	39,00	100,00	05/10/2023	03/11/2017	17.459 €		17.459 €	5.599 €	46 €	
76	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		Gestor T	Indef	39,00	100,00	05/10/2023	03/11/2017	17.459 €		17.459 €	5.599 €	3	

Nº	TIPO PERS.	SEDE	SERV	DISC	ESTADO	% GUARDA LEGAL	CAT PROF	TIPO CONTRATO	H. SEM	JORNADA SEMANAL	F. ANTIGÜEDAD D SERV	FE. ANTIGÜ.	FECHA PREVISTA FIN CONTRATO	Salario Anual según convenio	Antigüedad Consolidada	Salario FIO bruto anual	Coste TGSS empresa (0,07%)	PLUSES: Suma de variables 1-7-24-130-65-25
101	Emp	C	CORREOS	SI	BAJA M		Gestor T	Indef	38,50	98,72	02/12/2024	21/12/2024		17.235 €		17.235 €	0 €	175 €
102	Emp	C	CEX	SI	ACT		T.Espec	Indef	38,50	98,72	09/12/2024	08/06/2020		16.363 €		16.363 €	0 €	427 €
103	Emp	M	CEX	SI	ACT		T.Espec	Indef	35,00	89,74	01/10/2022	26/03/2019		14.876 €		14.876 €	0 €	249 €
104	Emp	M	CEX	SI	BAJA L.D		T.Espec	Indef	35,00	89,74	01/10/2022	26/03/2019		14.876 €		14.876 €	0 €	0 €
105	Emp	C	CORREOS	SI	ACT		T.Espec	Indef	38,50	98,72	21/07/2023	10/04/2022		16.363 €		16.363 €	0 €	177 €
106	Emp	B	CORREOS	SI	BAJA M		T.Espec	Indef	38,50	98,72	21/07/2023	08/02/2019		16.363 €		16.363 €	0 €	20 €
107	Emp	C	CORREOS	SI	ACT	85,90%	T.Espec	Indef	33,50	85,90	13/03/2025	11/04/2019		14.238 €		14.238 €	0 €	54 €
108	Emp	C	CEX	SI	ACT		T.Espec	Indef	35,00	89,74	01/10/2022	21/01/2021		14.876 €		14.876 €	0 €	103 €
109	Emp	M	CORREOS	SI	ACT		T.Espec	Indef	30,00	76,92	04/04/2023	01/06/2020		12.751 €		12.751 €	0 €	62 €
110	Emp	M	CEX	SI	ACT		T.Espec	Indef	25,00	64,10	01/10/2022	11/07/2019		10.626 €		10.626 €	0 €	346 €
111	Emp	M	CORREOS	SI	ACT		T.Espec	Indef	37,99	97,41	01/10/2022	12/07/2019		16.147 €		16.147 €	0 €	394 €
112	Emp	M	CORREOS	SI	ACT		Gestor T	Indef	38,00	97,44	01/10/2022	17/07/2019		17.011 €		17.011 €	0 €	103 €
113	Emp	M	CORREOS	SI	ACT		Gestor T	Indef	35,00	89,74	18/11/2022	17/07/2019		15.668 €		15.668 €	0 €	220 €
114	Emp	M	CEX	SI	ACT		T.Espec	Temp	35,00	89,74	30/06/2025	30/06/2025	29/06/2026	14.876 €		14.876 €	0 €	0 €
115	Emp	M	CEX	NO	ACT		T.Espec	Indef	35,00	89,74	01/10/2022	16/03/2022		14.876 €		14.876 €	4.771 €	1.198 €
116	Emp	C	CEX	SI	ACT		T.Espec	Indef	38,50	98,72	01/10/2022	08/06/2020		16.363 €		16.363 €	0 €	43 €
117	Emp	M	CORREOS	SI	ACT		T.Espec	Indef	39,00	100,00	20/12/2023	20/12/2023		16.576 €		16.576 €	0 €	154 €
118	Emp	M	CEX	SI	BAJA L.D		T.Espec	Indef	38,50	98,72	01/10/2022	25/08/2019		16.363 €		16.363 €	0 €	13 €
119	Emp	M	CEX	NO	ACT		T.Espec	Indef	30,00	76,92	01/10/2022	29/01/2021		12.751 €		12.751 €	4.089 €	294 €
120	Emp	C	CEX	SI	BAJA L.D		T.Espec	Indef	38,50	98,72	01/10/2022	10/03/2020		16.363 €		16.363 €	0 €	0 €
121	Emp	C	CORREOS	SI	BAJA M		T.Espec	Indef	20,00	51,28	04/04/2023	11/02/2021		8.501 €		8.501 €	0 €	25 €
122	Emp	C	CEX	SI	BAJA L.D		T.Espec	Indef	38,50	98,72	05/03/2024	10/03/2020		16.363 €		16.363 €	0 €	1 €
123	Emp	C	CORREOS	SI	ACT		T.Espec	Indef	38,50	98,72	19/01/2023	23/10/2020		16.363 €		16.363 €	0 €	138 €
124	Emp	M	CEX	SI	ACT		Coord	Indef	35,00	89,74	02/10/2022	15/06/2020		16.237 €		16.237 €	0 €	180 €
125	Emp	M	CORREOS	SI	ACT		Gestor T	Indef	35,00	89,74	18/11/2022	14/09/2020		15.668 €		15.668 €	0 €	90 €
126	Emp	C	CEX	SI	ACT		T.Espec	Indef	32,00	82,05	01/10/2022	03/11/2021		13.601 €		13.601 €	0 €	111 €
127	Emp	C	CEX	SI	BAJA L.D		T.Espec	Indef	32,00	82,05	11/11/2022	04/11/2021		13.601 €		13.601 €	0 €	40 €
128	Emp	M	CEX	NO	ACT		T.Espec	Indef	38,50	98,72	29/08/2023	27/10/2021		16.363 €		16.363 €	0 €	13 €
129	Emp	M	CEX	SI	ACT		T.Espec	Indef	35,00	89,74	01/10/2022	17/11/2020		14.876 €		14.876 €	0 €	221 €
130	Emp	M	CEX	NO	ACT		T.Espec	Indef	35,00	89,74	05/07/2024	01/02/2021		14.876 €		14.876 €	4.771 €	1.710 €
131	Emp	M	CORREOS	SI	BAJA L.D		T.Espec	Indef	39,00	100,00	01/10/2022	03/08/2021		16.576 €		16.576 €	5.316 €	841 €
132	Emp	C	CEX	SI	ACT		T.Espec	Indef	38,50	98,72	01/10/2022	26/07/2021		16.363 €		16.363 €	0 €	406 €
133	Emp	C	CORREOS	SI	ACT		T.Espec	Indef	35,00	89,74	31/01/2023	12/10/2021		14.876 €		14.876 €	0 €	136 €
134	Emp	C	CORREOS	SI	ACT		T.Espec	Indef	35,00	89,74	01/10/2022	10/01/2022		14.876 €		14.876 €	0 €	373 €
135	Emp	C	CEX	SI	ACT		T.Espec	Indef	38,50	98,72	01/10/2022	17/11/2021		16.363 €		16.363 €	0 €	280 €
136	Emp	M	CORREOS	NO	ACT	87,18%	T.Espec	Indef	34,00	87,18	21/05/2025	05/04/2021		14.451 €		14.451 €	4.634 €	29 €
137	Emp	M	CEX	SI	BAJA L.D		T.Espec	Indef	40,00	102,56	01/10/2022	01/01/2011		17.001 €		17.001 €	0 €	46 €
138	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		Aut. Adm	Temp	39,00	100,00	19/05/2025	21/05/2025	30/09/2025	16.576 €		16.576 €	5.316 €	165 €
139	Emp	B	CORREOS	SI	BAJA M		T.Espec	Temp	30,00	76,92	30/10/2024	30/10/2024	29/10/2025	12.751 €		12.751 €	4.089 €	34 €
140	Emp	C	CEX	SI	ACT		T.Espec	Indef	35,00	89,74	01/10/2022	17/11/2021		14.876 €		14.876 €	0 €	371 €
141	Emp	M	CORREOS	SI	ACT		Gestor T	Indef	35,00	89,74	18/11/2022	11/11/2021		15.668 €		15.668 €	0 €	69 €
142	Emp	M	CORREOS	SI	BAJA M		Gestor T	Indef	35,00	89,74	18/11/2022	12/11/2021		15.668 €		15.668 €	0 €	1.567 €
143	Emp	M	CORREOS	SI	ACT		Gestor T	Indef	35,00	89,74	18/11/2022	17/11/2021		15.668 €		15.668 €	0 €	228 €
144	Emp	C	CEX	SI	BAJA M		T.Espec	Indef	35,00	89,74	14/01/2025	28/09/2021		14.876 €		14.876 €	0 €	129 €
145	Emp	M	CORREOS	SI	BAJA L.D		T.Espec	Indef	35,00	89,74	01/10/2022	30/12/2021		14.876 €		14.876 €	0 €	75 €
146	Emp	C	CORREOS	SI	ACT		T.Espec	Indef	38,50	98,72	28/09/2023	28/09/2023		16.363 €		16.363 €	0 €	54 €
147	Emp	C	CEX	SI	BAJA L.D		T.Espec	Indef	25,00	64,10	29/08/2023	17/01/2022		10.626 €		10.626 €	0 €	3 €
148	Emp	C	CEX	SI	ACT		T.Espec	Indef	30,00	76,92	01/10/2022	17/01/2022		12.751 €		12.751 €	0 €	418 €
149	Emp	C	CEX	SI	ACT		T.Espec	Temp	38,50	98,72	03/06/2025	03/06/2025	02/06/2026	16.363 €		16.363 €	0 €	0 €
150	Emp	C	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Temp	38,50	98,72	06/05/2025	06/05/2025		16.363 €		16.363 €	5.248 €	145 €
151	Emp	M	CORREOS	SI	BAJA M		T.Espec	Indef	38,50	98,72	05/10/2023	02/03/2022		16.363 €		16.363 €	0 €	414 €
152	Emp	M	CORREOS	SI	BAJA M		T.Espec	Indef	30,00	76,92	05/10/2023	15/03/2022		12.751 €		12.751 €	0 €	3 €
153	Emp	B	CORREOS	SI	ACT		T.Espec	Indef	35,00	89,74	03/07/2023	03/07/2023		14.876 €		14.876 €	0 €	364 €
154	Emp	C	CORREOS	SI	ACT		T.Espec	Indef	38,50	98,72	13/05/2024	09/05/2023		16.363 €		16.363 €	0 €	313 €
155	Emp	C	CEX	SI	BAJA L.D		T.Espec	Indef	35,00	89,74	15/07/2024	22/03/2022		14.876 €		14.876 €	0 €	8 €
156	Emp	C	CEX	SI	ACT		Coord	Indef	35,00	89,74	01/10/2022	22/03/2022		16.237 €		16.237 €	0 €	330 €
157	Emp	M	CEX	NO	ACT		T.Espec	Indef	35,00	89,74	26/05/2025	21/12/2021		14.876 €		14.876 €	4.771 €	86 €
158	Emp	C	CORREOS	SI	BAJA M		T.Espec	Indef	38,50	98,72	01/10/2022	01/10/2022		16.363 €		16.363 €	0 €	62 €
159	Emp	C	CORREOS	SI	ACT	49,36%	T.Espec	Indef	19,25	49,36	14/01/2025	20/01/2023		8.182 €		8.182 €	0 €	67 €
160	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	35,00	89,74	21/08/2023	21/08/2023		14.876 €		14.876 €	4.771 €	259 €
161	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	35,00	89,74	01/10/2022	12/04/2022		14.876 €		14.876 €	4.771 €	567 €
162	Emp	M	CORREOS	SI	ACT		T.Espec	Temp	39,00	100,00	02/06/2025	02/06/2025	01/06/2026	16.576 €		16.576 €	0 €	0 €
163	Emp	M	CORREOS	NO	ACT	0,08%	T.Espec	Indef	0,03	0,08	05/03/2024	20/06/2023		13 €		13 €	4 €	71 €
164	Emp	C	CEX	SI	BAJA L.D		T.Espec	Indef	38,00	97,44	01/10/2022	02/08/2022		16.151 €		16.151 €	0 €	0 €
165	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	35,00	89,74	19/06/2024	19/06/2024		14.876 €		14.876 €	4.771 €	259 €
166	Emp	M	CEX	NO	ACT		Coord	Indef	39,00	100,00	01/10/2022	05/09/2022		18.092 €		18.092 €	5.802 €	0 €
167	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Temp	35,00	89,74	21/08/2023	20/01/2025		14.876 €		14.876 €	4.771 €	447 €
168	Emp	M	CEX	NO	ACT		Sup A	Indef	34,00	87,18	01/10/2022	26/09/2022		17.389 €		17.389 €	5.577 €	0 €
169	Emp	M	CORREOS	SI	ACT		T.Espec	Indef	39,00	100,00	01/10/2022	01/10/2022		16.576 €		16.576 €	5.316 €	1.628 €
170	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	39,00	100,00	01/10/2022	01/10/2022		16.576 €		16.576 €	5.316 €	352 €
171	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	39,00	100,00	01/10/2022	01/10/2022		16.576 €		16.576 €	5.316 €	1.752 €
172	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		Coord	Indef	39,00	100,00	01/10/2022	01/10/2022		18.092 €		18.092 €	5.802 €	205 €
173	Emp	M	CEX	NO	ACT		Coord	Indef	39,00	100,00	01/10/2022	01/10/2022		18.092 €		18.092 €	5.802 €	0 €
174	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	37,00	94,87	01/10/2022	01/10/2022		1				

Nº	TIPO PERS.	SEDE	SERV	DISC	ESTADO	% GUARDA LEGAL	CAT PROF	TIPO CONTRATO	H. SEM	JORNADA SEMANAL	F. ANTIGÜEDAD D SERV	FE. ANTIGÜ.	FECHA PREVISTA FIN CONTRATO	Salario Anual según convenio	Antigüedad Consolidada	Salario FUD bruto anual	Coste TGSS empresa (32,07%)	PLUSES: Suma de variables 1-7-24-100-6-25
201	Emp	M	CORREOS	NO	BAIA M		T.Espec	Indef	39,00	100,00	01/10/2022	01/10/2022		16.576 €		16.576 €	5.316 €	212 €
202	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	35,00	89,74	01/10/2022	01/10/2022		14.876 €		14.876 €	4.771 €	159 €
203	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	39,00	100,00	01/10/2022	01/10/2022		16.576 €		16.576 €	5.316 €	506 €
204	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	35,00	89,74	01/10/2022	01/10/2022		14.876 €		14.876 €	4.771 €	76 €
205	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	30,00	76,92	01/10/2022	01/10/2022		12.751 €		12.751 €	4.089 €	257 €
206	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	25,00	64,10	01/10/2022	01/10/2022		10.626 €		10.626 €	3.408 €	252 €
207	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	39,00	100,00	01/10/2022	01/10/2022		16.576 €		16.576 €	5.316 €	580 €
208	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		Coord	Indef	39,00	100,00	01/10/2022	01/10/2022		18.092 €		18.092 €	5.802 €	240 €
209	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	39,00	100,00	01/10/2022	01/10/2022		16.576 €		16.576 €	5.316 €	240 €
210	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	30,00	76,92	01/10/2022	01/10/2022		12.751 €		12.751 €	4.089 €	93 €
211	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	37,00	94,87	01/10/2022	01/10/2022		15.726 €		15.726 €	5.043 €	351 €
212	Emp	M	CORREOS	NO	BAIA M		T.Espec	Indef	35,00	89,74	16/09/2024	01/10/2022		14.876 €		14.876 €	4.771 €	1 €
213	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	35,00	89,74	01/10/2022	01/10/2022		14.876 €		14.876 €	4.771 €	285 €
214	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		Coord	Indef	39,00	100,00	01/10/2022	01/10/2022		18.092 €		18.092 €	5.802 €	0 €
215	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	31,00	79,49	01/10/2022	01/10/2022		13.176 €		13.176 €	4.225 €	156 €
216	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		Gestor T	Indef	30,00	76,92	01/10/2022	01/10/2022		13.430 €		13.430 €	4.307 €	34 €
217	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	30,00	76,92	18/09/2024	01/10/2022		12.751 €		12.751 €	4.089 €	169 €
218	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	30,00	76,92	01/10/2022	01/10/2022		12.751 €		12.751 €	4.089 €	267 €
219	Emp	M	CORREOS	NO	BAIA M		T.Espec	Indef	39,00	100,00	01/10/2022	01/10/2022		16.576 €		16.576 €	5.316 €	158 €
220	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	34,00	87,18	01/10/2022	01/10/2022		14.451 €		14.451 €	4.534 €	95 €
221	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	39,00	100,00	01/10/2022	01/10/2022		16.576 €		16.576 €	5.316 €	399 €
222	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	39,00	100,00	01/10/2022	01/10/2022		16.576 €		16.576 €	5.316 €	601 €
223	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	39,00	100,00	01/10/2022	01/10/2022		16.576 €		16.576 €	5.316 €	554 €
224	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	39,00	100,00	01/10/2022	01/10/2022		16.576 €		16.576 €	5.316 €	280 €
225	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	30,00	76,92	01/10/2022	01/10/2022		12.751 €		12.751 €	4.089 €	444 €
226	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	35,00	89,74	01/10/2022	01/10/2022		14.876 €		14.876 €	4.771 €	310 €
227	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		Coord	Indef	35,00	89,74	01/10/2022	01/10/2022		16.237 €		16.237 €	5.207 €	221 €
228	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	30,00	76,92	01/10/2022	01/10/2022		12.751 €		12.751 €	4.089 €	203 €
229	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	30,00	76,92	01/10/2022	01/10/2022		12.751 €		12.751 €	4.089 €	1.478 €
230	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	37,00	94,87	01/10/2022	01/10/2022		15.726 €		15.726 €	5.043 €	322 €
231	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	30,00	76,92	01/10/2022	01/10/2022		12.751 €		12.751 €	4.089 €	159 €
232	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	38,00	97,44	01/10/2022	01/10/2022		16.151 €		16.151 €	5.180 €	319 €
233	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	35,00	89,74	01/10/2022	01/10/2022		14.876 €		14.876 €	4.771 €	116 €
234	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	35,00	89,74	01/10/2022	01/10/2022		14.876 €		14.876 €	4.771 €	83 €
235	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	39,00	100,00	01/10/2022	01/10/2022		16.576 €		16.576 €	5.316 €	1.875 €
236	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		Coord	Indef	39,00	100,00	06/04/2023	01/10/2022		18.092 €		18.092 €	5.802 €	2.798 €
237	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	39,00	100,00	01/10/2022	01/10/2022		16.576 €		16.576 €	5.316 €	1.979 €
238	Emp	C	CORREOS	SI	ACT		T.Espec	Indef	38,50	98,72	01/10/2022	01/10/2022		16.363 €		16.363 €	5.016 €	1.778 €
239	Emp	C	CORREOS	SI	BAIA M		T.Espec	Indef	38,50	98,72	01/10/2022	01/10/2022		16.363 €		16.363 €	0 €	45 €
240	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	39,00	100,00	07/11/2022	02/05/2023		16.576 €		16.576 €	5.316 €	283 €
241	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	39,00	100,00	07/11/2022	02/05/2023		16.576 €		16.576 €	5.316 €	495 €
242	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	39,00	100,00	07/11/2022	02/05/2023		16.576 €		16.576 €	5.316 €	551 €
243	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	39,00	100,00	07/11/2022	02/05/2023		16.576 €		16.576 €	5.316 €	268 €
244	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	35,00	89,74	24/11/2022	21/11/2022		14.876 €		14.876 €	4.771 €	284 €
245	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	35,00	89,74	16/09/2024	02/05/2023		14.876 €		14.876 €	4.771 €	68 €
246	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	39,00	100,00	24/11/2022	02/05/2023		16.576 €		16.576 €	5.316 €	254 €
247	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	39,00	100,00	24/11/2022	02/05/2023		16.576 €		16.576 €	5.316 €	357 €
248	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	39,00	100,00	24/11/2022	02/05/2023		16.576 €		16.576 €	5.316 €	216 €
249	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	39,00	100,00	24/11/2022	02/05/2023		16.576 €		16.576 €	5.316 €	273 €
250	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	39,00	100,00	24/11/2022	02/05/2023		16.576 €		16.576 €	5.316 €	254 €
251	Emp	C	CORREOS	SI	ACT		T.Espec	Indef	38,50	98,72	24/11/2022	24/11/2022		16.363 €		16.363 €	0 €	158 €
252	Emp	C	CORREOS	SI	ACT		Coord	Indef	38,50	98,72	24/11/2022	24/11/2022		17.860 €		17.860 €	0 €	1.826 €
253	Emp	M	CORREOS	NO	ACT	87,18%	Gestor T	Indef	34,00	87,18	21/05/2025	02/10/2023		15.221 €		15.221 €	4.881 €	163 €
254	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	35,00	89,74	01/12/2022	02/05/2023		14.876 €		14.876 €	4.771 €	192 €
255	Emp	M	CORREOS	SI	ACT		T.Espec	Indef	38,50	98,72	01/12/2022	01/12/2022		16.363 €		16.363 €	0 €	1.776 €
256	Emp	M	CORREOS	SI	ACT		T.Espec	Indef	35,00	89,74	02/01/2023	02/01/2023		14.876 €		14.876 €	0 €	83 €
257	Emp	M	CORREOS	SI	ACT		T.Espec	Indef	38,00	97,44	15/10/2023	13/01/2023		16.151 €		16.151 €	0 €	115 €
258	Emp	M	CORREOS	SI	BAIA M		T.Espec	Indef	38,00	97,44	08/02/2024	13/01/2023		16.151 €		16.151 €	0 €	0 €
259	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		Coord	Indef	38,50	98,72	01/10/2022	02/05/2023		17.860 €		17.860 €	5.728 €	1.790 €
260	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	38,50	98,72	19/01/2023	02/05/2023		16.363 €		16.363 €	5.248 €	268 €
261	Emp	C	CORREOS	SI	ACT		T.Espec	Indef	38,50	98,72	19/01/2023	19/01/2023		16.363 €		16.363 €	0 €	155 €
262	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	39,00	100,00	25/01/2023	02/05/2023		16.576 €		16.576 €	5.316 €	447 €
263	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	30,00	76,92	31/01/2023	02/05/2023		12.751 €		12.751 €	4.089 €	282 €
264	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	39,00	100,00	16/09/2024	05/04/2009		16.576 €		16.576 €	5.316 €	218 €
265	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	39,00	100,00	08/02/2024	17/09/2016		16.576 €		16.576 €	5.316 €	89 €
266	Emp	M	CORREOS	NO	BAIA M		T.Espec	Indef	39,00	100,00	18/09/2024	22/03/2023		16.576 €		16.576 €	5.316 €	16 €
267	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	35,00	89,74	06/04/2023	01/10/2023		14.876 €		14.876 €	4.771 €	1.952 €
268	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Temp	39,00	100,00	09/05/2023	14/03/2024		16.576 €		16.576 €	5.316 €	300 €
269	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	39,00	100,00	09/05/2023	27/08/2024		16.576 €		16.576 €	5.316 €	391 €
270	Emp	C	CORREOS	SI	BAIA M		T.Espec	Indef	35,00	89,74	09/05/2023	09/05/2023		14.876 €		14.876 €	0 €	68 €
271	Emp	C	CORREOS	SI	BAIA M		T.Espec	Indef	35,00	89,74	13/05/2024	09/05/2023		14.876 €		14.876 €	0 €	407 €
272	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	39,00	100,00	16/05/2023	01/10/2023		16.576 €		16.576 €	5.316 €	251 €
273	Emp	M	CORREOS	NO	ACT		T.Espec	Indef	39,00	100,00	16/05/2023	01/10/2023						

Nº	TIPO PERS.	SEDE	SERV	DISC	ESTADO	% GUARDA LEGAL	CAT PROF	TIPO CONTRATO	H. SEM	JORNADA SEMANAL	F. ANTICUADA D SERV	FE. ANTIGU.	FECHA PREVISTA FIN CONTRATO	Salario Anual según convenio	Antigüedad Consolidada	Salario FUIO bruto anual	Coste TGSS r.riesgo (02,07%)	PLUSES: Suma de variables 1-7-24 a 30-6-25
301	Emp	B	CORREOS	SI	ACT			T.Espec	Indef	38,50	88,72	04/12/2023	04/12/2023	16.363 €		16.363 €	0 €	88 €
302	Emp	C	CORREOS	NO	ACT			T.Espec	Temp	33,50	85,90	20/12/2023	11/09/2024	14.238 €		14.238 €	0 €	4.566 €
303	Emp	B	CORREOS	SI	ACT			T.Espec	Indef	38,50	88,72	20/12/2023	20/12/2023	16.363 €		16.363 €	0 €	5.248 €
304	Emp	B	CORREOS	SI	ACT			T.Espec	Indef	38,50	88,72	20/12/2023	20/12/2023	16.363 €		16.363 €	0 €	74 €
305	Emp	M	CORREOS	NO	ACT			T.Espec	Indef	39,00	100,00	30/09/2025	20/12/2023	16.576 €		16.576 €	5.316 €	37 €
306	Emp	M	CEX	NO	ACT			T.Espec	Indef	39,00	100,00	05/07/2024	20/12/2023	16.576 €		16.576 €	5.316 €	1.519 €
307	Emp	C	CEX	SI	ACT			T.Espec	Temp	38,50	88,72	05/08/2024	02/12/2024	16.363 €		16.363 €	0 €	236 €
308	Emp	C	CORREOS	SI	ACT			T.Espec	Temp	38,50	88,72	19/06/2025	02/12/2024	16.363 €		16.363 €	0 €	46 €
309	Emp	B	CORREOS	SI	ACT			T.Espec	Temp	39,00	100,00	19/06/2024	19/06/2024	16.576 €		16.576 €	0 €	82 €
310	Emp	B	CORREOS	SI	ACT			T.Espec	Temp	39,00	100,00	19/06/2024	19/06/2024	16.576 €		16.576 €	0 €	46 €
311	Emp	B	CORREOS	SI	ACT			T.Espec	Temp	35,00	89,74	19/06/2024	19/06/2024	14.876 €		14.876 €	0 €	40 €
312	Emp	B	CORREOS	SI	ACT			T.Espec	Indef	39,00	100,00	19/05/2025	20/05/2025	16.576 €		16.576 €	0 €	146 €
313	Emp	B	CORREOS	SI	ACT			T.Espec	Temp	38,50	88,72	19/08/2024	21/06/2024	16.363 €		16.363 €	0 €	84 €
314	Emp	M	CORREOS	NO	ACT			T.Espec	Indef	39,00	100,00	19/05/2025	20/05/2025	16.576 €		16.576 €	5.316 €	7 €
315	Emp	C	CEX	NO	ACT			T.Espec	Temp	35,00	89,74	01/07/2024	03/10/2024	14.876 €		14.876 €	4.771 €	128 €
316	Emp	C	CEX	NO	ACT			T.Espec	Temp	38,50	88,72	01/07/2024	03/10/2024	16.363 €		16.363 €	5.248 €	135 €
317	Emp	C	CORREOS	NO	ACT			T.Espec	Temp	38,50	88,72	01/07/2024	03/10/2024	16.363 €		16.363 €	5.248 €	127 €
318	Emp	C	CEX	SI	BAJA L.D			T.Espec	Temp	38,50	88,72	01/10/2022	01/10/2022	16.363 €		16.363 €	0 €	40 €
319	Emp	C	CORREOS	SI	ACT			T.Espec	Temp	38,50	88,72	19/06/2025	28/10/2024	16.363 €		16.363 €	0 €	133 €
320	Emp	M	CEX	NO	ACT			T.Espec	Temp	30,00	76,92	13/05/2025	13/05/2025	12.751 €		12.751 €	4.089 €	13 €
321	Emp	C	CEX	SI	BAJA L.D			T.Espec	Temp	39,00	100,00	10/09/2024	10/09/2024	16.576 €		16.576 €	0 €	0 €
322	Emp	M	CORREOS	NO	ACT			T.Espec	Indef	39,00	100,00	19/05/2025	20/05/2025	16.576 €		16.576 €	5.316 €	29 €
323	Emp	M	CORREOS	NO	ACT			T.Espec	Indef	39,00	100,00	19/05/2025	20/05/2025	16.576 €		16.576 €	5.316 €	0 €
324	Emp	C	CORREOS	SI	ACT			T.Espec	Temp	38,50	88,72	13/03/2025	28/10/2024	16.363 €		16.363 €	0 €	89 €
325	Emp	B	CORREOS	SI	ACT			T.Espec	Temp	39,00	100,00	30/10/2024	30/10/2024	16.576 €		16.576 €	5.316 €	46 €
326	Emp	B	CORREOS	SI	ACT			T.Espec	Temp	30,00	76,92	30/10/2024	30/10/2024	12.751 €		12.751 €	0 €	34 €
327	Emp	C	CORREOS	SI	ACT			T.Espec	Temp	38,50	88,72	19/06/2025	28/10/2024	16.363 €		16.363 €	0 €	43 €
328	Emp	C	CEX	SI	BAJA L.D			T.Espec	Temp	38,50	88,72	28/10/2024	28/10/2024	16.363 €		16.363 €	0 €	0 €
329	Emp	C	CORREOS	SI	ACT			T.Espec	Temp	38,50	88,72	19/06/2025	28/10/2024	16.363 €		16.363 €	0 €	46 €
330	Emp	C	CORREOS	SI	ACT			T.Espec	Temp	35,00	89,74	13/03/2025	28/10/2024	14.876 €		14.876 €	0 €	76 €
331	Emp	M	CORREOS	NO	ACT			T.Espec	Indef	39,00	100,00	19/05/2025	20/05/2025	16.576 €		16.576 €	5.316 €	0 €
332	Emp	M	CORREOS	NO	ACT			T.Espec	Indef	39,00	100,00	21/05/2025	20/05/2025	16.576 €		16.576 €	5.316 €	9 €
333	Emp	B	CORREOS	SI	ACT			T.Espec	Temp	30,00	76,92	30/10/2024	30/10/2024	12.751 €		12.751 €	0 €	67 €
334	Emp	M	CEX	NO	ACT			T.Espec	Temp	35,00	89,74	13/05/2025	13/05/2025	14.876 €		14.876 €	4.771 €	0 €
335	Emp	M	CEX	NO	ACT			T.Espec	Temp	25,00	64,10	13/05/2025	13/05/2025	10.626 €		10.626 €	3.408 €	0 €
336	Emp	M	CORREOS	NO	ACT			T.Espec	Indef	39,00	100,00	02/12/2024	02/12/2024	16.576 €		16.576 €	5.316 €	130 €
337	Emp	C	CORREOS	SI	ACT			T.Espec	Temp	38,50	88,72	19/06/2025	02/12/2024	16.363 €		16.363 €	0 €	43 €
338	Emp	C	CORREOS	SI	ACT	87,18%		T.Espec	Temp	34,00	87,18	13/03/2025	02/12/2024	14.451 €		14.451 €	0 €	221 €
339	Emp	C	CORREOS	SI	ACT			T.Espec	Temp	35,00	89,74	13/03/2025	02/12/2024	14.876 €		14.876 €	0 €	76 €
340	Emp	C	CORREOS	SI	ACT			T.Espec	Temp	35,00	89,74	02/12/2024	02/12/2024	14.876 €		14.876 €	0 €	0 €
341	Emp	C	CORREOS	SI	ACT			T.Espec	Temp	35,00	89,74	28/10/2024	02/12/2024	14.876 €		14.876 €	0 €	76 €
342	Emp	C	CEX	SI	BAJA L.D			T.Espec	Temp	38,50	88,72	02/12/2024	02/12/2024	16.363 €		16.363 €	0 €	0 €
343	Emp	C	CEX	SI	BAJA L.D			T.Espec	Temp	38,50	88,72	02/12/2024	02/12/2024	16.363 €		16.363 €	0 €	0 €
344	Emp	C	CORREOS	SI	ACT			T.Espec	Temp	38,50	88,72	13/03/2025	02/12/2024	16.363 €		16.363 €	0 €	87 €
345	Emp	B	CORREOS	SI	ACT			T.Espec	Temp	38,50	88,72	02/12/2024	02/12/2024	16.363 €		16.363 €	5.248 €	49 €
346	Emp	M	CORREOS	NO	ACT			T.Espec	Temp	39,00	100,00	02/12/2024	02/12/2024	16.576 €		16.576 €	0 €	0 €
347	Emp	C	CORREOS	SI	ACT			T.Espec	Temp	38,50	88,72	13/03/2025	02/12/2024	16.363 €		16.363 €	0 €	43 €
348	Emp	C	CORREOS	SI	ACT			T.Espec	Temp	38,50	88,72	02/12/2024	02/12/2024	16.363 €		16.363 €	0 €	87 €
349	Emp	B	CORREOS	SI	ACT			T.Espec	Temp	38,50	88,72	07/05/2025	06/05/2025	16.363 €		16.363 €	0 €	0 €
350	Emp	B	CORREOS	SI	ACT			T.Espec	Temp	38,50	88,72	08/05/2025	06/05/2025	16.363 €		16.363 €	0 €	0 €
351	Emp	B	CORREOS	SI	ACT			T.Espec	Temp	38,50	88,72	19/05/2025	06/05/2025	16.363 €		16.363 €	0 €	0 €
352	Emp	M	CEX	NO	ACT			T.Espec	Temp	39,00	100,00	03/08/2025	02/06/2025	16.576 €		16.576 €	5.316 €	0 €
353	Emp	M	CORREOS	NO	ACT			T.Espec	Temp	39,00	100,00	02/06/2025	02/06/2025	16.576 €		16.576 €	5.316 €	122 €
354	Emp	M	CORREOS	NO	ACT			T.Espec	Temp	39,00	100,00	02/06/2025	02/06/2025	16.576 €		16.576 €	5.316 €	0 €
355	Emp	M	CORREOS	NO	ACT			T.Espec	Temp	39,00	100,00	02/06/2025	02/06/2025	16.576 €		16.576 €	5.316 €	0 €
356	Emp	M	CORREOS	NO	ACT			T.Espec	Temp	39,00	100,00	02/06/2025	02/06/2025	16.576 €		16.576 €	5.316 €	0 €
357	Emp	M	CORREOS	NO	ACT			T.Espec	Temp	39,00	100,00	02/06/2025	02/06/2025	16.576 €		16.576 €	5.316 €	0 €
358	Emp	M	CORREOS	NO	ACT			T.Espec	Temp	35,00	89,74	02/06/2025	02/06/2025	14.876 €		14.876 €	4.771 €	0 €
359	Emp	M	CORREOS	NO	ACT			T.Espec	Temp	39,00	100,00	02/06/2025	02/06/2025	16.576 €		16.576 €	5.316 €	0 €
360	Emp	M	CORREOS	NO	ACT			T.Espec	Temp	39,00	100,00	02/06/2025	02/06/2025	16.576 €		16.576 €	5.316 €	0 €
361	Emp	M	CORREOS	SI	ACT			T.Espec	Temp	39,00	100,00	03/08/2025	03/08/2025	16.576 €		16.576 €	0 €	0 €
362	Emp	C	CEX	SI	ACT			T.Espec	Temp	38,50	88,72	03/08/2025	03/08/2025	16.363 €		16.363 €	0 €	0 €
363	Emp	C	CEX	SI	ACT			T.Espec	Temp	35,00	89,74	03/08/2025	03/08/2025	14.876 €		14.876 €	0 €	0 €
364	Emp	C	CEX	SI	ACT			T.Espec	Temp	35,00	89,74	03/08/2025	03/08/2025	14.876 €		14.876 €	0 €	0 €
365	Emp	C	CEX	SI	ACT			T.Espec	Temp	38,50	88,72	03/06/2025	03/06/2025	16.363 €		16.363 €	0 €	0 €
366	Emp	M	CORREOS	NO	ACT			T.Espec	Temp	35,00	89,74	02/06/2025	02/06/2025	14.876 €		14.876 €	4.771 €	0 €
367	Emp	M	CORREOS	NO	ACT			T.Espec	Temp	39,00	100,00	19/06/2025	19/06/2025	16.576 €		16.576 €	5.316 €	0 €
368	Emp	M	CORREOS	NO	ACT			T.Espec	Temp	39,00	100,00	19/06/2025	19/06/2025	16.576 €		16.576 €	5.316 €	0 €
369	Emp	M	CORREOS	NO	ACT			T.Espec	Temp	39,00	100,00	19/06/2025	19/06/2025	16.576 €		16.576 €	5.316 €	0 €
370	Emp	M	CORREOS	NO	ACT			T.Espec	Temp	35,00	89,74	19/06/2025	19/06/2025	14.876 €		14.876 €	4.771 €	0 €
371	Emp	M	CEX	SI	ACT			T.Espec	Temp	35,00	89,74	23/06/2025	23/06/2025	14.876 €		14.876 €	4.771 €	0 €
372	Emp	M	CEX	NO	ACT			T.Espec	Temp	39,00	100,00	23/06/2025	23/06/2025	16.576 €		16.576 €	5.316 €	0 €
373	Emp	M	CEX	NO	ACT			T.Espec	Temp	39,00	100,00	23/06/2025	23/06/2025	16.576 €		16.576 €	5.316 €	0 €
374	Emp	M	CEX	NO	ACT			T.Espec	Temp	35,00	89,74	23/06/2025	23/06/2025	14.876 €		14.876 €	4.771 €	0 €
375	Emp	M	CEX	NO	ACT			T.Espec	Temp	35,00</								

Anexo XII.- Modificaciones previstas del contrato.

CIRCUNSTANCIAS

Esta modificación está indicada para posibles aumentos o disminuciones de servicio que pudieran surgir durante el transcurso del contrato.

En particular, con la ampliación o reducción de la actividad por motivo de negocio, evolucionando al alza o a la baja las operaciones del Grupo Correos que dan lugar a esta actividad del SAC.

ALCANCE

Afectará de forma proporcional a las llamadas, tareas y horas de operación a atender por el SAC, en las mismas condiciones técnicas y económicas establecidas en el pliego

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

20% del importe de adjudicación

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

CONDICIONES DE LA MODIFICACIÓN

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

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

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

Anexo XIII.- Régimen de penalidades.

El precio hora base "Phb" se establece en 17,77 €/h.

A).- INCUMPLIMIENTOS LEVES.

INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCION	PENALIZACIÓN LEVES												
Plazos	Por el incumplimiento de los plazos de ejecución total o parciales establecidos, cuando no exceda del 3 por ciento del plazo.	☒ penalidades diarias en la proporción de 1 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato, IVA excluido												
☒ ANS's mensual Anexo I	Por el incumplimiento de cada ANS's objetivo especificado, o adicional acordado, por cada negocio y/o servicio, según condiciones especiales de ejecución fijados en <u>Anexo I</u> para su revisión tras la facturación mensual, donde el decimal que aparece reflejado en la tabla indica el nivel de redondeo. El grado de cumplimiento de cada ANS será igual al valor del ANS obtenido ese mes dividido por el valor objetivo VO del ANS, todos los valores calculados con los mismos decimales de la tabla, salvo si el ANS obtenido es mejor o igual al objetivo, donde el grado de cumplimiento será considerado del 100%, no aplicando en este caso penalización alguna.	<p><i>Se penalizará la facturación mensual de cada negocio, servicio o cola según su facturación agrupada (con llamadas más tareas y/u horas y/o actividad de campañas, o para todo el SAC por contratante, según aplique):</i></p> <table border="1" data-bbox="925 1041 1369 1803"> <thead> <tr> <th><i>GdC - Grado de cumplimiento del ANS vs su objetivo</i></th> <th><i>Penalización sobre lo facturado</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>> 99,0% pero < 100,0%</i></td> <td><i>0,5% de todo lo facturado</i></td> </tr> <tr> <td><i>> 95,0% pero < ó = 99,0%</i></td> <td><i>1,5% de todo lo facturado</i></td> </tr> <tr> <td><i>> 90,0% pero < ó = 95,0%</i></td> <td><i>2,5% de todo lo facturado</i></td> </tr> <tr> <td><i>> 85,0% pero < ó = 90,0%</i></td> <td><i>4,0% de todo lo facturado</i></td> </tr> <tr> <td><i>< ó = 85,0%</i></td> <td><i>5,0% de todo lo facturado</i></td> </tr> </tbody> </table>	<i>GdC - Grado de cumplimiento del ANS vs su objetivo</i>	<i>Penalización sobre lo facturado</i>	<i>> 99,0% pero < 100,0%</i>	<i>0,5% de todo lo facturado</i>	<i>> 95,0% pero < ó = 99,0%</i>	<i>1,5% de todo lo facturado</i>	<i>> 90,0% pero < ó = 95,0%</i>	<i>2,5% de todo lo facturado</i>	<i>> 85,0% pero < ó = 90,0%</i>	<i>4,0% de todo lo facturado</i>	<i>< ó = 85,0%</i>	<i>5,0% de todo lo facturado</i>
<i>GdC - Grado de cumplimiento del ANS vs su objetivo</i>	<i>Penalización sobre lo facturado</i>													
<i>> 99,0% pero < 100,0%</i>	<i>0,5% de todo lo facturado</i>													
<i>> 95,0% pero < ó = 99,0%</i>	<i>1,5% de todo lo facturado</i>													
<i>> 90,0% pero < ó = 95,0%</i>	<i>2,5% de todo lo facturado</i>													
<i>> 85,0% pero < ó = 90,0%</i>	<i>4,0% de todo lo facturado</i>													
<i>< ó = 85,0%</i>	<i>5,0% de todo lo facturado</i>													
☒ Priorización mensual Anexo I	Por el incumplimiento de las prioridades marcadas para atender la actividad de Campañas y/o cada Negocio, Servicio o Cola,	<i>Se penalizará la facturación mensual de cada negocio, servicio o cola según su facturación agrupado:</i>												

INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCION	PENALIZACIÓN LEVES	
	<p>según condiciones especiales de ejecución fijados en <u>Anexo I</u> para su revisión tras la facturación mensual, donde el decimal que aparece reflejado en la tabla indica el nivel de redondeo.</p>	<p><i>Días de incumplimiento de la priorización</i></p>	<p><i>Penalización sobre lo facturado</i></p>
		<p><i>En 3 días hábiles en el mes</i></p>	<p><i>1,5% de todo lo facturado</i></p>
		<p><i>En > 3 días pero < ó = 5 días hábiles</i></p>	<p><i>2,5% de todo lo facturado</i></p>
		<p><i>En > 5 días pero < ó = 7 días hábiles</i></p>	<p><i>4,0% de todo lo facturado</i></p>
		<p><i>En > 7 días hábiles en el mes</i></p>	<p><i>5,0% de todo lo facturado</i></p>
<p><input checked="" type="checkbox"/> Campañas mensuales Anexo I</p>	<p>Falta de configuración, desarrollos y/o el dimensionado para Campañas que suponga el no cumplimiento en el plazo o condiciones asignado a las mismas, según el <u>Anexo I</u> con revisión mensual.</p>	<p>Para la penalización se estimarán las horas de trabajo faltantes necesarias para ejecutar correctamente el trabajo, tanto de RACs como de coordinadores, en base a los históricos de productividad para campañas similares, utilizando el "precio hora base", multiplicado por dos, también y especialmente en el caso de falta de los desarrollos que impida su ejecución.</p>	
<p><input checked="" type="checkbox"/> Básicos mensuales Anexo I</p>	<p>Algunas de las condiciones especiales de ejecución fijados en el <u>Anexo I</u> con revisión mensual</p> <ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje mínimo de horas mensuales de formación • Volumen de monitorizaciones de calidad semanales mínimas por RAC • Cumplimiento de la ratio mínima de coordinación y del resto de recursos de 	<p>Para la penalización se estimarán las horas de trabajo faltantes necesarias para ejecutar correctamente el trabajo, tanto de RACs como de coordinadores, utilizando el "precio hora base", multiplicado por dos.</p>	

INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCION	PENALIZACIÓN LEVES
	monitorización y conducción del servicio	
<input checked="" type="checkbox"/> Certificación Anexo I	Incumplimiento o pérdida de certificaciones de Calidad, ó la consecución de alguna no conformidad.	Para la penalización se estimarán las horas de trabajo faltantes necesarias para ejecutar correctamente el trabajo, utilizando el "precio hora base", multiplicado por dos.
<input checked="" type="checkbox"/> Resto Anexo I	Cualquier compromiso especificado en el <u>Anexo I</u> sin detalle específico en este <u>Anexo XIII</u> .	Se aplicará como condición general su penalización como mínimo por el doble del pago previsto en el pliego. Si no existe un pago previsto, para la penalización se estimarán las horas de trabajo faltantes necesarias para ejecutar correctamente el trabajo, utilizando el "precio hora base", multiplicado por dos.
Obligaciones generales	Incumplimiento de las obligaciones establecidas en este pliego y que no hayan sido tipificados como incumplimientos graves o muy graves y tampoco tengan aquí previamente especificadas unas penalizaciones concretas.	Hasta 1.000 euros

B).- INCUMPLIMIENTOS GRAVES.

INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCION	PENALIZACIÓN GRAVES
plazos	Por el incumplimiento de los plazos de ejecución total o parciales establecidos, cuando no exceda del 5 por ciento del plazo.	<input checked="" type="checkbox"/> penalidades diarias en la proporción de 1 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato, IVA excluido.
adscripción de medios	Por el incumplimiento de los compromisos de adscripción de medios	Penalidad de hasta el 2 por ciento del precio del contrato, IVA excluido.

INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCION	PENALIZACIÓN GRAVES
información sobre subrogación de trabajadores	Por incumplimiento de la obligación de proporcionar la información relativa a las condiciones de subrogación de contratos de trabajo	Penalidad de hasta un 6 por 100 del precio del contrato, IVA excluido.
Discapacidad	Por el incumplimiento del porcentaje mínimo de personal con discapacidad "PCD" necesario según las bases del Pliego y Contrato, estimado en cualquier escenario, en un mínimo del <u>30%</u> de los FTEs para cada mes.	Para la penalización se estimarán los PCDs faltantes necesarios para cumplir el porcentaje mínimo, sobre la base de la jornada semanal completa del convenio y utilizando el "precio hora base", multiplicado por dos.
subcontratación	Incumplimiento de las condiciones de subcontratación	Penalidad de hasta un 50 por 100 del importe del subcontrato.
Reincidencia continuada sin medidas correctoras	El incumplimiento leve de las tipologías "ANS's", "Campañas" o "Básicos" referidas al Anexo I, de forma recurrente, sin eximente alguno, durante tres o más meses seguidos.	A partir del tercer mes el resultado de la penalización se multiplicará por dos de forma sucesiva, con lo que el tercer mes se multiplicará x2, el cuarto mes se multiplicará x4, el quinto mes x8, y así de forma sucesiva hasta el importe máximo permitido.
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.
Mala práctica	Se considerarán una mala práctica los errores u omisiones de gestión, así como la dejación o inducción a cometerlos por parte de los mandos, de forma especial si afectan a los relacionados con el <u>Anexo I</u> .	Se deberán recalcular los ANS's y/o penalizaciones a las que cada mala práctica hubiera afectado. Como penalización adicional por este incumplimiento grave, se multiplica por dos la penalización evitada.

INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCION	PENALIZACIÓN GRAVES
		De esta forma en total lo penalizado equivale a tres "3" veces lo evitado.
Plan de Contingencias	Por la falta de comunicación de las incidencias a las que hace referencia el plan de contingencias del <u>Anexo I</u> , independientemente de si afectaron o no al SAC	Penalidad de hasta el 2 por ciento del precio del contrato, IVA excluido.

C).- INCUMPLIMIENTOS MUY GRAVES.

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

INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCION	PENALIZACIÓN MUY G.
Plazos	Por el incumplimiento de los plazos de ejecución total o parciales establecidos, o cuando la demora en el cumplimiento de aquellos haga presumir razonablemente la imposibilidad de cumplir el plazo total, o cuando superen el 5 por ciento del plazo.	<input checked="" type="checkbox"/> penalidades diarias en la proporción de 1 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato, IVA excluido, hasta un máximo del 10 por ciento del precio.
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.
Sobrecostos y/o retrasos excesivos	Por presupuestar una cantidad superior a un	Penalidad de hasta el 10 por ciento del precio del

INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCION	PENALIZACIÓN MUY G.
en desarrollos para ESNGC	+25% de horas de trabajo y/o costes en desarrollos en el caso de requerimientos para ESNGC, retrasando o perjudicando la implantación de nuevas campañas y/o servicios.	contrato, IVA excluido. Para su cálculo se descontará del valor de la RFQs válida más económica de terceros, el presupuesto del adjudicatario tras incrementarlo en un +25%.
Incumplimiento del Artículo 20 del convenio de Contac Center así como de sus mejoras asociadas según el Anexo I	No facilitar la empresa cedente que el personal que conforma la unidad productiva autónoma a subrogar se transfiera a la nueva empresa adjudicataria cumplimiento el A20CCC así como todas las mejoras de comunicación, información y fomento del Anexo I.	Penalidad de hasta el 10 por ciento del precio del contrato, IVA excluido, teniendo en cuenta las horas estimadas para volver a disponer de dicho personal, y multiplicando el precio hora base por dos.

Anexo XIV – Evaluación de Proveedores.

De forma mensual como mínimo se revisarán los siguientes indicadores y las posibles penalizaciones asociadas a la facturación del servicio, aplicando los ANS´s a todos y cada una de las diferentes campañas, negocios, servicios y/o colas en los que se configure la operación:

Parámetro que evaluar	Indicador	Valor objetivo	Nivel de cumplimiento
Plazos	Fechas lanzamiento NSC y Campañas	Informado	100%
Discapacidad	% FTEs con discapacidad	$\geq 30\%$	100%
Coordinación	Mandos x RAC	$\geq 1 \times 1a12$	100%
Monitorización	Monitorizaciones por semana y RAC	$\geq 1,5$	100%
Formación	Porcentaje horas de Formacion inicial	$\geq 5\%$	100%
ANS´s	Informados por Campaña y/o NSC	Anexo I	100%
Plan eficiencia	Información mejoras mensuales	Anexo I	100%
Plan incentivos	Cumplimiento plan comunicado	Anexo I	100%
Penalizaciones	Resto de leves, graves y muy graves	Anexo I y XIII	100%

Anexo XV.- Modelo de contrato de encargo de tratamiento de datos personales

CONTRATO DE ENCARGO DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En _____, a __ de _____ de 20__.

REUNIDOS

DE UNA PARTE,

La mercantil [-] con NIF [-] y domicilio social en calle [-] (en lo sucesivo, el “RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO” o “[...]”), sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al tomo [-], folio [-], sección [-], hoja [-], inscripción [-]; representada en este acto por [-], de nacionalidad española, mayor de edad y con N.I.F. [-], en virtud de la escritura de poder otorgada ante el Notario don [-], el [-], bajo el número [-] de su protocolo.

Y DE OTRA,

La mercantil [Denominación social del adjudicatario] con NIF [-] y domicilio social en [-], (en lo sucesivo, el “ENCARGADO DEL TRATAMIENTO”), sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al tomo [-], folio [-], sección [-], hoja [-], inscripción [-]; representada en este acto por [-], de nacionalidad española, mayor de edad y con N.I.F. [-], en virtud de la escritura de poder otorgada ante el Notario don [-], el [-], bajo el número [-] de su protocolo.

Ambas partes reconociéndose capacidad jurídica y de obrar suficiente para el otorgamiento del presente Contrato de encargo de tratamiento y, al efecto,

EXPONEN

- I. Que la prestación de los servicios objeto de licitación exigen el acceso del adjudicatario a los datos de carácter personal de los que resulta responsable del tratamiento CORREOS.
- II. Que con el fin de dar cumplimiento a la normativa de Protección de Datos Personales ambas partes convienen en firmar el presente Contrato de Encargo del Tratamiento, el cual comprende las siguientes:

CLÁUSULAS

1. Posición de las partes

CORREOS ostenta la posición de RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO con las funciones, derechos y obligaciones que le son propias. Y de otro lado, el

adjudicatario ostenta la posición de ENCARGADO DEL TRATAMIENTO con las funciones, derechos y obligaciones que le son propias.

DATOS OBJETO DE TRATAMIENTO

OBJETO DEL CONTRATO	[*]
TRATAMIENTO A REALIZAR	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Recogida <input type="checkbox"/> Registro <input type="checkbox"/> Estructuración <input type="checkbox"/> Modificación <input type="checkbox"/> Conservación <input type="checkbox"/> Extracción <input type="checkbox"/> Consulta <input type="checkbox"/> Comunicación por transmisión <input type="checkbox"/> Difusión <input type="checkbox"/> Interconexión <input type="checkbox"/> Cotejo <input type="checkbox"/> Limitación <input type="checkbox"/> Supresión <input type="checkbox"/> Destrucción <input type="checkbox"/> Comunicación <input type="checkbox"/> Otros:
FINALIDAD DEL TRATAMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Gestión de clientes, contable, fiscal y administrativa <input type="checkbox"/> Gestión de nóminas <input type="checkbox"/> Servicios económico-financieros y de seguros <input type="checkbox"/> Publicidad y prospección comercial <input type="checkbox"/> Videovigilancia <input type="checkbox"/> Recursos humanos <input type="checkbox"/> Prevención de riesgos laborales <input type="checkbox"/> Prestación de servicios de comunicaciones electrónicas <input type="checkbox"/> Comercio electrónico <input type="checkbox"/> Seguridad y control de acceso a edificios <input type="checkbox"/> Otros: Auditoria
TIPO DE DATOS	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Datos de carácter identificativo <input type="checkbox"/> Características personales <input type="checkbox"/> Académicos y profesionales <input type="checkbox"/> Información comercial <input type="checkbox"/> Circunstancias sociales <input type="checkbox"/> Detalles del empleo <input type="checkbox"/> Transacciones de bienes o servicios

	<input type="checkbox"/> Categorías especiales de datos <input type="checkbox"/> Otros: Documentos preventivos
CATEGORÍAS DE INTERESADOS	<input type="checkbox"/> Empleados <input type="checkbox"/> Clientes y usuarios <input type="checkbox"/> Proveedores <input type="checkbox"/> Personas de contacto <input type="checkbox"/> Beneficiarios <input type="checkbox"/> Cargos públicos <input type="checkbox"/> Otros:

2. Obligaciones del adjudicatario

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

- Llevar a cabo del tratamiento de datos personales de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos, y en particular el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en adelante, RGPD) y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, LOPDGDD).
- Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones de CORREOS y no destinarlos para ninguna otra finalidad.
- Mantener actualizado un registro de todas las actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de CORREOS, que contenga, al menos,: identificación de autorizados; categorías de tratamientos y una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad adoptadas.
- Guardar secreto y la más estricta confidencialidad con respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del encargo.
- Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales observan las instrucciones y protocolos remitidos por CORREOS, así como las medidas de seguridad legales, técnicas y organizativas establecidas y asegurar que se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad de los datos y a cumplir con las instrucciones de CORREOS.
- Comprometerse a guardar bajo su control y custodia los datos personales accedidos y a no comunicarlos en modo alguno a terceros.
- Poner a disposición de CORREOS toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, según el proceso establecido en el punto 5.

- Asistir a CORREOS en la realización de los análisis de riesgo, la presentación de consultas previas a la AEPD, en el proceso de notificación de violaciones de seguridad y de respuesta a solicitudes de derechos.
- Gestión de derechos: Dar traslado de las solicitudes de derechos de protección de datos o quejas o reclamaciones por esta materia que puedan formular los interesados de forma inmediata a CORREOS y, a no más tardar, dentro del plazo de tres días naturales a contar desde su recepción.
- El deber de secreto y confidencialidad obliga al adjudicatario durante su vigencia y perdurará indefinidamente en el tiempo una vez finalizada la relación.
- En el caso de que el adjudicatario recabe datos personales por cuenta de CORREOS se obliga a realizarlo conforme las instrucciones de CORREOS, siguiendo la redacción y formato indicado y custodiando o dando traslado a CORREOS (según proceda) de las evidencias recogidas para acreditar el cumplimiento del deber de información y, en su caso, de obtención del consentimiento.

3. Declaración previa

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

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

4. Obligaciones de CORREOS

Corresponden a CORREOS las siguientes obligaciones:

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

- Facilitar el derecho de información en el momento de la recogida de los datos personales y/o en el momento de dirigirse a los interesados, en caso de que se dieran estos supuestos en la prestación del servicio. El adjudicatario deberá solicitar a CORREOS dicho texto con carácter previo a dirigirse a los interesados.

5. Medidas de seguridad

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

A este respecto, se acompaña como Adenda al presente contrato el listado de medidas de seguridad que el adjudicatario debe observar según el análisis de riesgo efectuado a la fecha de firma del contrato. Este catálogo tiene la consideración de mínimo exigible y se establece sin perjuicio de posibles ulteriores modificaciones que se transmitirán al adjudicatario por los medios de comunicación establecidos.

6. Derecho de auditoría

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

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

CORREOS podrá solicitar al adjudicatario la información necesaria para evaluar su nivel de cumplimiento.

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

- Requerir al adjudicatario la resolución inmediata del incumplimiento detectado mediante la elaboración por su parte de un plan de corrección que deberá hacerse efectivo en un plazo determinado, que no podrá exceder de un mes, debiendo el adjudicatario aportar aquellas evidencias que acrediten su resolución.
- Terminar anticipadamente la prestación o prestaciones de Servicios cuyos tratamientos de datos personales se vean afectados por el

incumplimiento detectado. En este caso, el adjudicatario deberá devolver a CORREOS la parte proporcional de los importes percibidos correspondientes a los Servicios que no hubieran sido efectivamente ejecutados.

7. Notificación de violaciones de seguridad

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

La notificación de la violación de seguridad por parte del adjudicatario deberá llevarse a cabo sin dilación indebida y, en todo caso, en el plazo máximo de 24 horas a contar desde que tuvo o debió tener conocimiento de la misma aplicando el nivel de diligencia exigible a un ordenado empresario, incluyendo toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia, en la que se incluirá como mínimo:

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

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

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

Una vez cumplida la correspondiente prestación del servicio objeto del Contrato, el adjudicatario se compromete a devolver a CORREOS o a la persona que éste determine aquella información que contenga datos de carácter

personal a la que haya accedido el adjudicatario con motivo de la prestación del servicio.

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

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

9. Subcontratación

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

Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento o existiese alguna novedad respecto a los servidores o los servicios relacionados con los mismos, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito a CORREOS, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto.

Con carácter previo a cualquier actividad de tratamiento por parte del subencargado, CORREOS tendrá un plazo de 30 días para oponerse.

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

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

En caso de autorización, el subcontratista, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones

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

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

10. Cláusulas de buenas prácticas

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

11. Responsabilidad

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

12. Notificación de cambios

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

13. Tratamiento de datos de representantes y trabajadores

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

los interesados. En consecuencia, la base jurídica del tratamiento es dar cumplimiento a la mencionada relación contractual.

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

Los interesados de las partes podrán ejercer, en los términos establecidos por la legislación vigente, los derechos de acceso, rectificación y supresión de datos, así como solicitar que se limite el tratamiento de sus datos personales, oponerse al mismo, o solicitar la portabilidad de sus datos dirigiendo una comunicación por escrito a cada una de las Partes, a través de las direcciones especificadas en el encabezamiento o, en el caso de solicitudes de derechos frente a CORREOS en el correo electrónico derechos.protecciondatos.correos@correos.com

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

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

14. Actuación como subencargado

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

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

15. Ley aplicable

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

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.

MEDIDAS DE SEGURIDAD

I. ORGANIGRAMA Y ASIGNACIÓN DE FUNCIONES

- Disponer de un organigrama de asignaciones en materia de seguridad de la información, incluyendo cargos y funciones atribuidas a cada puesto.
- Contar con un procedimiento de control de accesos que incluya, entre otros:
 - Gestión de altas/bajas en el registro de usuarios de repositorios de información asegurando que se asigna un identificador único a cada cuenta de usuario. Excepcionalmente, podrán permitirse identificadores de usuario (IDs) genéricos para ser utilizados por un individuo, en el caso de que las funciones accesibles o las acciones llevadas a cabo por ese identificador o necesiten ser detallada seguidas (por ejemplo, acceso de sólo lectura), o cuando están implantados otros controles (por ejemplo, si la contraseña para un ID genérico sólo se utiliza por una persona al mismo tiempo y se registra tal caso).
 - Gestión de derechos y credenciales de acceso asignados a los usuarios.
 - Gestión de privilegios especiales de acceso según el impacto que puede derivar de un uso inadecuado de los datos de carácter personal.
 - Gestión de información confidencial de autenticación de usuarios.
 - Política de retirada de cancelación de accesos y credenciales.
- Haber establecido un procedimiento de accesos a sistemas y aplicaciones que incluya:
 - La restricción de acceso a la información.
 - Procedimientos seguros de inicio de sesión en el que, como mínimo:
 - Se registre los intentos de entrada no satisfactorios.
 - Se limite el número máximo de intentos fallidos, de forma que La revisión de los privilegios de acceso de forma recurrente y después de cualquier cambio, tal como promoción, degradación o terminación del empleo.
 - Procedimiento de uso de herramientas de administración de sistemas de información, tanto propias como externas.
- La revisión de los privilegios de acceso de forma recurrente y después de cualquier cambio, tal como promoción, degradación o terminación del empleo.

II. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CONTRASEÑAS

- Contar con un procedimiento de gestión de contraseñas de usuario que incluya los siguientes aspectos:
 - Forzar el uso de los identificadores de usuario (IDs) individuales y de las contraseñas para mantener la responsabilidad.

- Permitir a los usuarios seleccionar y cambiar sus propias contraseñas e incluir un procedimiento de confirmación que tenga en cuenta los errores de entrada.
- Forzar la elección de contraseñas de calidad.
 - Ser fáciles de recordar.
 - No se basen en algo que alguien más pueda fácilmente adivinar u obtener usando la información relativa a la persona, por ejemplo nombres, números de teléfono, y fechas de nacimiento etc..
 - No sean vulnerables a ataques de diccionario (por ejemplo, que no consistan en palabras incluidas en diccionario).
 - No contengan caracteres consecutivos, idénticos, todos numéricos o todos alfanuméricos
- Forzar el cambio de contraseñas, por lo menos, cada 6 meses y siempre que existan indicios de que su confidencialidad ha podido verse comprometida.
- Forzar a los usuarios el cambio de las contraseñas temporales después de la primera entrada.
- Mantener un registro de las contraseñas de usuarios anteriores y prevenir su reutilización.
- No mostrar las contraseñas en la pantalla cuando se están introduciendo.
- No incluir contraseñas en ningún proceso de registro automático, por ejemplo almacenamiento en una macro o en una función clave.
- Almacenar los ficheros de contraseñas por separado de los datos de la aplicación del sistema.
- Almacenar y transmitir las contraseñas de forma que se garantice su integridad y confidencialidad.
- Plantear el uso de contraseñas basadas sistemas de autenticación fuerte (p.ej. mediante el uso de tarjetas inteligentes combinado con una contraseña).

III. GESTIÓN DE SOPORTES

- Llevar a cabo un inventariado de soportes y gestión de activos, incluyendo:
 - Un registro de propiedad de los activos.
 - Una política interna de usos aceptables de los activos.
 - Una política de devolución/sustitución de activo.
 - Un registro de asignación de activos al personal al cargo.
- Disponer de una política seguridad de equipos y de control de acceso a los repositorios físicos de información, garantizando que los mismos cuenten con las debidas garantías de seguridad respecto a:
 - El acceso a los repositorios de la información, incluyendo un registro de entradas y salidas.
 - Un procedimiento de salida de activos fuera del entorno de la entidad.

- Un procedimiento de puesto de trabajo despejado y bloqueos de equipo
- Un procedimiento de mantenimiento de activos.
- Contar con una política de mesas limpias que exija que:
 - El puesto de trabajo esté limpio y ordenado.
 - La documentación que no se esté utilizando se encuentre guardada correctamente (armario bajo llave para documentos en soporte papel y carpetas de red para soportes informáticos), especialmente en el momento en que se abandona temporalmente el puesto de trabajo y al finalizar la jornada.
 - Prohibir expresamente que haya usuarios o contraseñas apuntadas en post-it o similares o que se comparta esta información.
- Disponer de una serie de normas y procedimientos de control para los puestos de trabajo desatendidos que incluya:
 - El bloqueo automático de la pantalla transcurrido un cierto período de tiempo sin que se utilice.

El apagado de los ordenadores centrales, servidores y ordenadores personales de la oficina cuando la sesión termine.

IV. ACCESO FÍSICO AL LOCAL

- Contar con un procedimiento de control de entrada y “área segura” que incluya:
 - Controles físicos de entrada.
 - Perímetro de seguridad.
 - Protección contra amenazas externas o ambientales.
 - Una política de seguridad para oficinas, despachos y recursos.

V. MONITORIZACIÓN DE EQUIPOS Y REGISTRO DE LOGS

- Disponer de un procedimiento de monitorización de equipos que incluya:
 - Identificación de las medidas de seguridad.
 - Campos de eventos que deberían ser registrados.
 - Tipología de eventos a registrar.
 - Procesos de recogida y protección de logs.
- Los registros de los logs del administrador y operador de sistemas deben ser revisados regularmente.
- Resulta recomendable contar con sistemas de detección de intrusión gestionados fuera del sistema de control y de los administradores de red, para controlar el cumplimiento de las actividades del sistema y de administración de la red.

VI. FICHEROS TEMPORALES

- Solo se crearán ficheros temporales cuando resulte preciso para la realización de trabajos temporales o auxiliares.
- Finalizado el trabajo que justificó su creación el fichero deberá ser destruido.

VII. COPIAS DE SEGURIDAD Y RESPALDO Y RESILENCIA

- Disponer de un procedimiento de copias de seguridad y respaldo que, incluya, como mínimo los siguientes aspectos:
 - o La realización de una copia de seguridad con una periodicidad mínima semanal en un segundo soporte distinto del destinado a los usos habituales.
 - o Las pruebas con datos reales deberán evitarse, salvo en aquellos supuestos en que sea inevitable su uso o suponga un esfuerzo desproporcionado atendiendo al nivel de riesgo que implica el tratamiento. En estos casos con carácter previo al desarrollo de pruebas con datos reales se procederá a la realización de una copia de seguridad.
- Disponer de un Plan de continuidad de servicios TI que abarque todos los sistemas y componentes TI que procesan datos personales, incluyendo otras ubicaciones y centros de procesamiento de datos.

VIII. DESTRUCCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

- Disponer de un procedimiento de destrucción segura de información que:
 - o Haga uso de las medidas físicas y lógicas necesarias para garantizar la irrecuperabilidad de la documentación destruida.
 - o Impida que se desechen documentos o soportes electrónicos que contengan datos personales sin garantizar su destrucción.

IX. AMENAZAS INFORMÁTICAS

- **SEGURIDAD DE REDES:** Deberá contar con una política de gestión de seguridad en las redes que:
 - o Proponga mecanismos de seguridad asociados a servicios en red.
 - o Disponga de controles de red y políticas de segregación de redes.
- **ACTUALIZACIÓN DE ORDENADORES Y DISPOSITIVOS:** Los dispositivos y ordenadores utilizados para el almacenamiento y el tratamiento de los datos personales deberán mantenerse actualizados en la medida posible.
- **MALWARE:** En los ordenadores y dispositivos donde se realice el tratamiento automatizado de los datos personales se dispondrá de un sistema de antivirus que garantice en la medida posible el robo y destrucción de la información y datos personales. El sistema de antivirus deberá ser actualizado de forma periódica.
- **CORTAFUEGOS O FIREWALL:** Para evitar accesos remotos indebidos a los datos personales se velará para garantizar la existencia de un firewall

activado en aquellos ordenadores y dispositivos en los que se realice el almacenamiento y/o tratamiento de datos personales. El sistema de cortafuegos deberá ser actualizado de forma periódica.

- FUGA O SALIDA DE INFORMACIÓN: Introducir medidas técnicas en los sistemas de información que restrinjan la posibilidad que datos personales puedan ser exportados de forma no autorizada (p.ej. Restricción de las funcionalidades de descarga, impresión y almacenamiento de datos en los sistemas de información que procesan los datos personales) e implementar medidas técnicas que permitan detectar transmisiones no autorizadas de datos personales dentro de la organización y hacia fuera de la misma (p.ej. Sistemas de prevención de fugas de información, herramientas de monitorización de actividades de usuarios en los sistemas de información).

X. CIFRADO DE DATOS

- Cuando se precise realizar la extracción de datos personales fuera del recinto donde se realiza su tratamiento, ya sea por medios físicos o por medios electrónicos, se deberá contar con un método de encriptación para garantizar la confidencialidad de los datos personales en caso de acceso indebido a la información.
- Todo tratamiento de datos sensibles u otros cuya pérdida de integridad, confidencialidad y/o disponibilidad puedan tener un importante impacto en los derechos y libertades de las personas se realizará en base a una política de seudonimización de los mismo frente al acceso de terceros o para la realización de pruebas con datos reales, de manera que garanticen la integridad y confidencialidad de los mismos. Dicha política debe incluir:
 - o La gestión de claves para la encriptación/desencriptación.
 - o Un sistema de etiquetado/cifrado que garantice el anonimato de los titulares de los datos.
 - o Un cifrado de información de dispositivos de almacenamiento (como pendrive, equipos informáticos o almacenamientos remotos).
 - o Una política de envío seguro de información a través de documentación cifrada.

XI. CONTROL DE CAMBIOS EN T.I

- Los sistemas operacionales y las aplicaciones de software deberían estar sometidas a un estricto control de la gestión del cambio. En particular, se deberían considerar los siguientes puntos:
 - o La identificación y registro de los cambios significativos.
 - o La planificación y pruebas de los cambios.
 - o La evaluación de los impactos potenciales, incluyendo los impactos en la seguridad de dichos cambios. d) el procedimiento de aprobación formal de los cambios propuestos.

- La comunicación de los detalles de los cambios a las personas correspondientes.
- Los procedimientos de colchón, incluyendo los procedimientos y responsabilidades de abortar y recuperar los cambios infructuosos y los eventos imprevistos.
- Los procedimientos y las responsabilidades formales de la Dirección deberían asegurar de una manera satisfactoria el control de todos los cambios en los equipos, en el software o en los procedimientos. Cuando los cambios son realizados, se debería conservar un registro de auditoría que contenga toda la información importante.

XII. CONTROL DE CAMBIOS EN APLICATIVOS

- Los procedimientos de control de cambios deberían estar documentados y aplicarse para minimizar la corrupción de los sistemas de información.
- La introducción de nuevos sistemas o de cambios importantes en los sistemas existentes debería seguir un proceso formal de documentación, especificación, pruebas, control de calidad e implementación gestionada. Este proceso debería incluir:
 - Una evaluación de riesgos
 - Un análisis de los efectos de los cambios
 - Una especificación de los controles de seguridad necesarios.
 - Las medidas necesarias para garantizar que los procedimientos existentes de seguridad y control no se vean en peligro y que los programadores de la asistencia técnica sólo tengan acceso a aquellas partes del sistema necesarias para su trabajo requiriendo de consentimiento y aprobación formal para cualquier cambio.

XIII. GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y BRECHAS DE SEGURIDAD

- Contar con un procedimiento de gestión de incidencias y brechas de seguridad que permita su identificación, tratamiento y notificación al Responsable, conforme a lo dispuesto en la normativa de protección de datos.

XIV. VIDEOVIGILANCIA

- En caso de contar con sistemas de captación de imágenes con fines de seguridad:
 - Se deberá contar con un registro de ubicaciones de las cámaras y monitores de observación.
 - Se deberá conservar las imágenes por el plazo máximo de 1 mes, salvo que su conservación resulte necesaria para investigar un hecho que haya afectado a la seguridad de las personas, bienes e instalaciones.

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

Don/Doña

NIF

Con domicilio en

Calle/Plaza, nº

Telf. contacto nº

Correo electrónico

En caso de actuar en representación

Como apoderado
de

CIF

Con domicilio en

Calle/Plaza, nº

Correo electrónico

DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD:

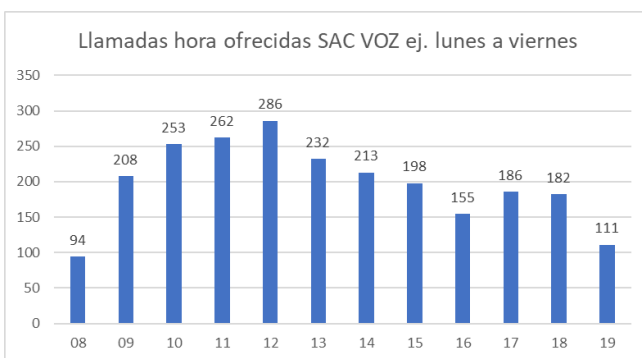
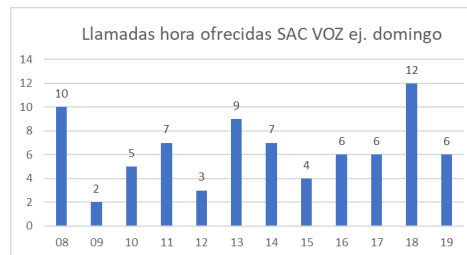
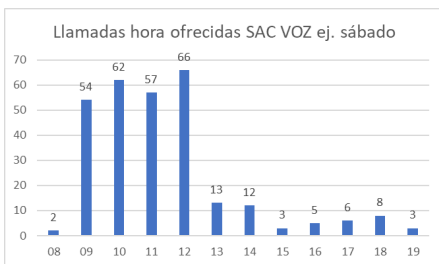
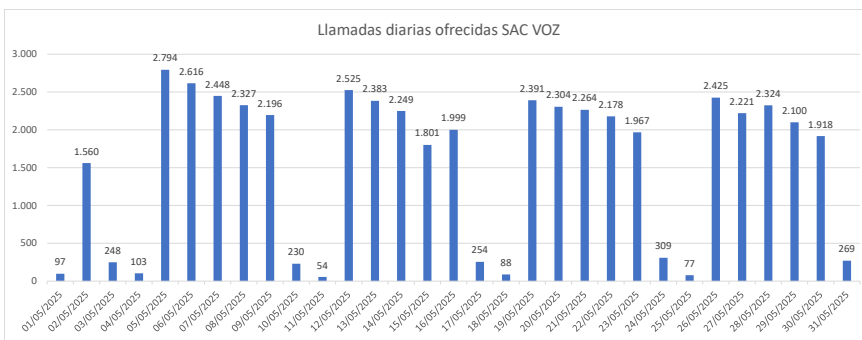
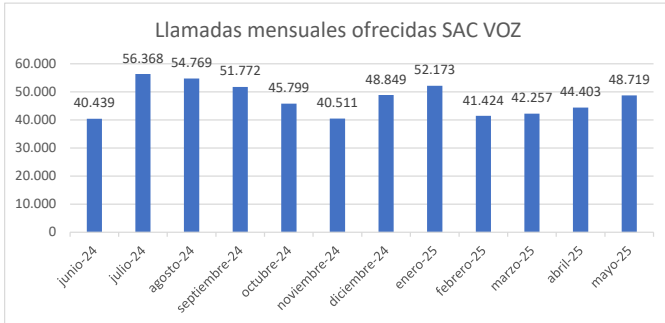
Que de conformidad con los artículos 45 y siguientes, de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de igualdad efectiva entre hombres y mujeres,

- CUMPLE con la obligación de contar con un plan de igualdad.
- La empresa es de menos de 50 personas trabajadoras.

Lugar, fecha y firma del adjudicatario

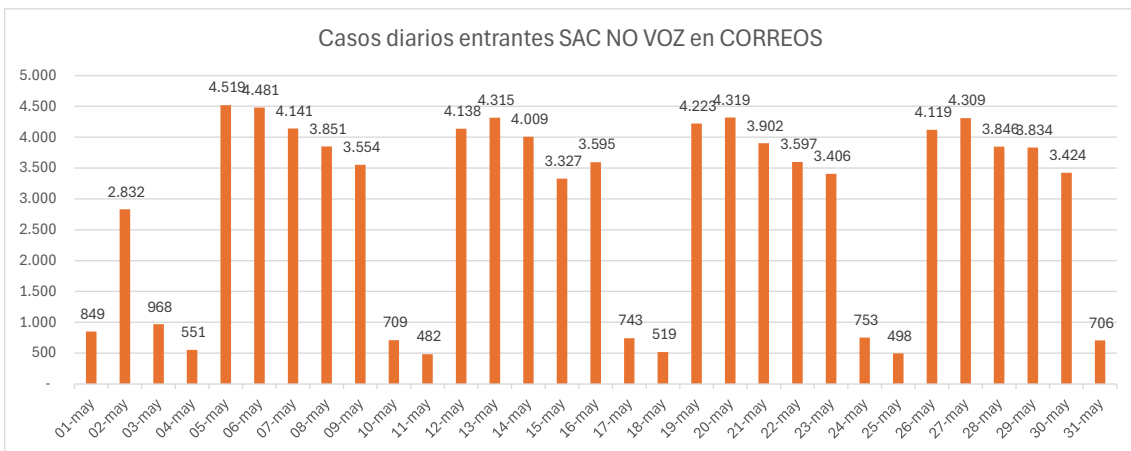
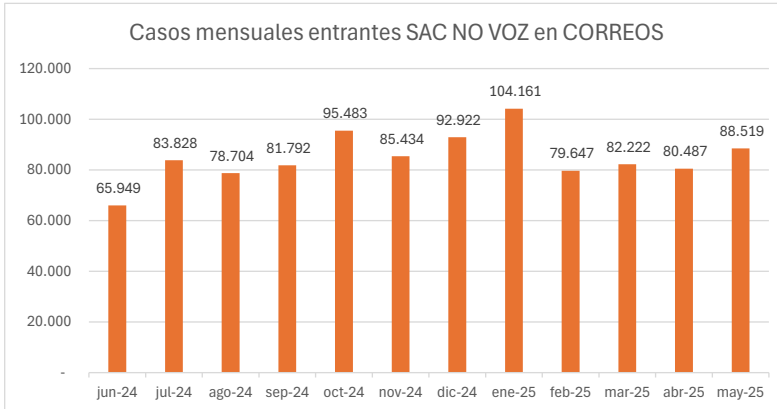
Anexo XVII.- Datos de referencia del servicio.

Empresa CORREOS - VOZ



TMO CORREOS
 Llamadas =
290 segundos

Empresa CORREOS – CASOS & TAREAS

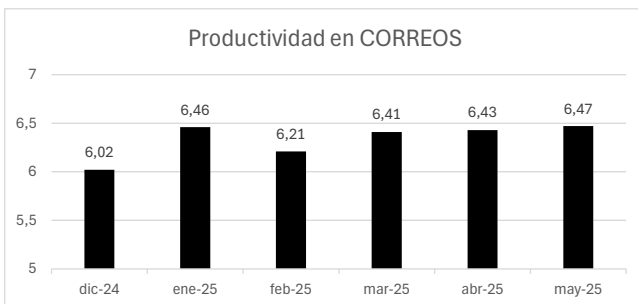


TMO CORREOS
 Tareas No Voz =
200 segundos

CORREOS **
 Tareas / Caso =
3,1

** últimos 6 meses

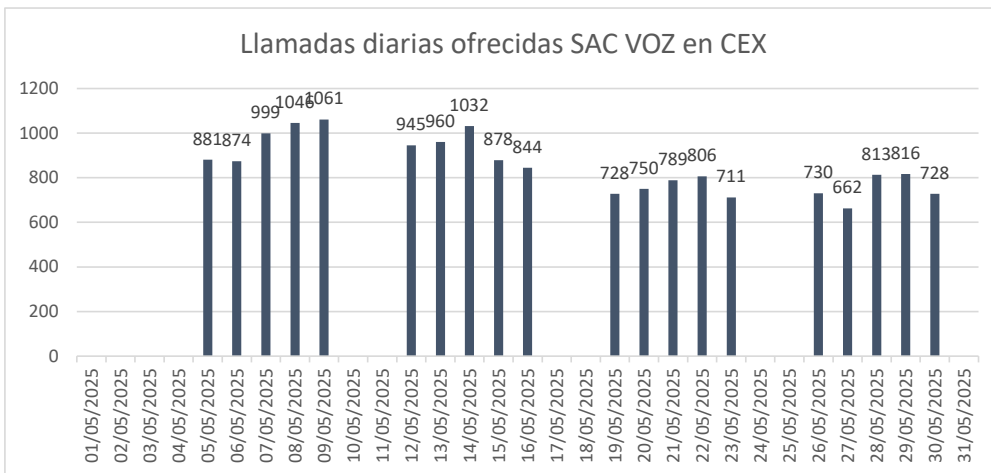
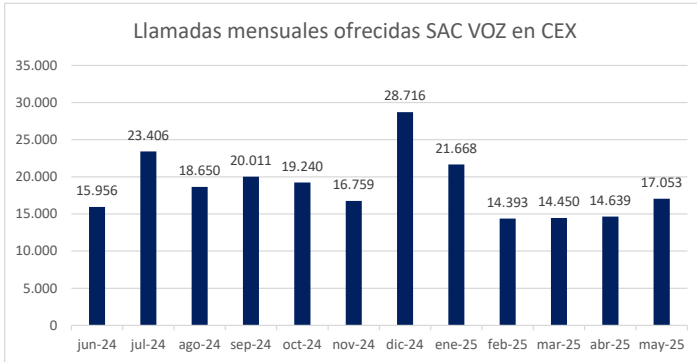
Empresa CORREOS – GENERALES de RACs sin incluir mandos



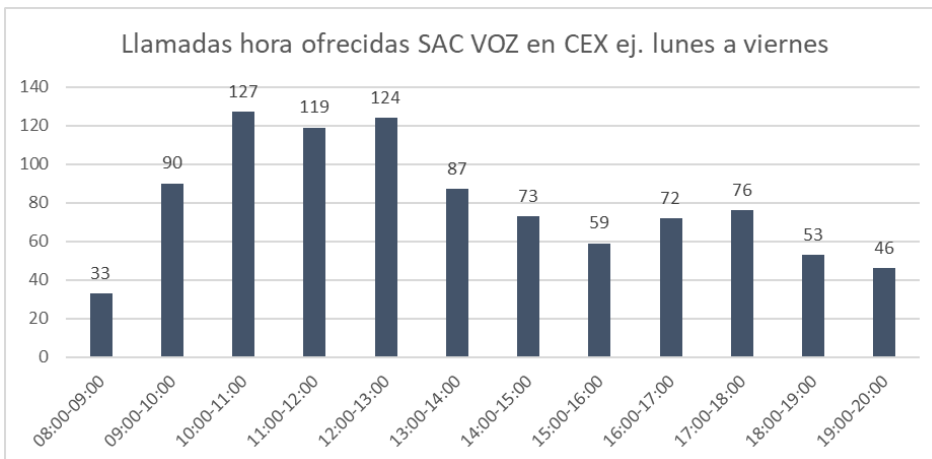
CORREOS
 Absentismo LD =
20%

CORREOS
 % PCD =
47%

Empresa CEX - VOZ

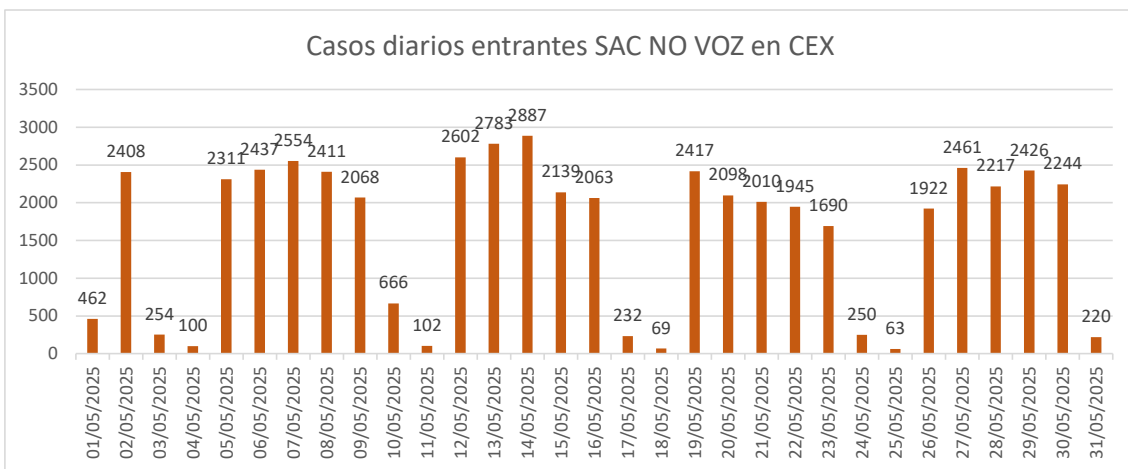
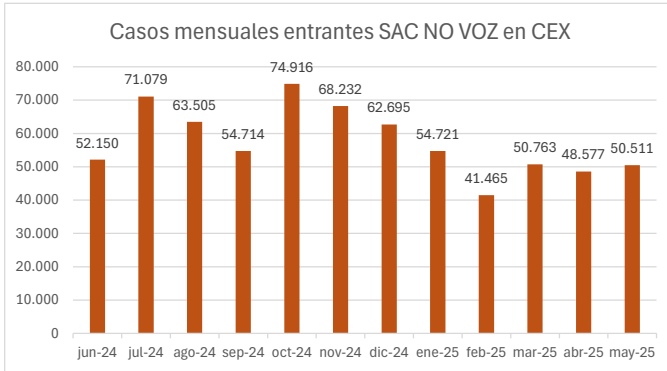


***Cero llamadas ofrecidas reportadas para el día 02/05/2025 por incidencia con los datos volcados desde la IVR**



**TMO CEX
 Llamadas =
 244 segundos**

Empresa CEX – CASOS & TAREAS

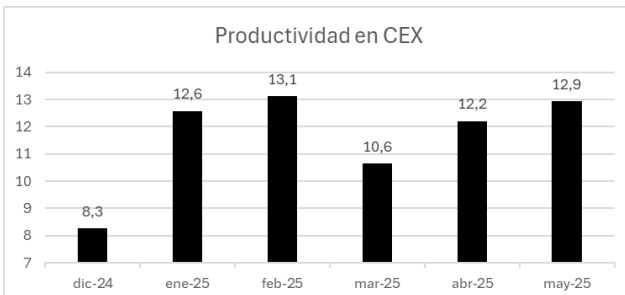


TMO CEX
 Tareas No Voz =
200 segundos

CEX **
 Tareas / Caso =
1,5

** últimos 6 meses

Empresa CEX – GENERALES de RACs sin incluir mandos



CEX
 Absentismo LD =
26%

CEX
 % PCD =
68%

Anexo XVIII.- Definición básica de ANS.

Salvo que este de otra forma especificado en otras partes del pliego, contrato y/o alguna documentación específica, por defecto todos los ANS y los diferentes datos utilizados con los que estos se calculan, se trabajan, explotan y redondean con mínimo un decimal (p.e. Objetivo %NdA = 95,0 %), salvo cuando sean datos económicos en €, \$, etc... que incluirán dos decimales (p.e. Coste/hora = 14,40€/h) o de tiempos en segundo, que no incluirán decimales (p.e. TMO = 270 segundos). En el caso de datos de tiempos en minutos, horas o días se deberá utilizar un decimal (p.e. TMR = 2,6 horas). En el caso de existir un objetivo para estos ANS, el número concreto de decimales del objetivo expresa el nivel de redondeo que debe emplearse para su cálculo.

Se descontarán tanto de la actividad facturada como de los ANS lo que se ejecute por parte de GC con sus propios automatismos o IA, sin haber sido de ningún forma atendido por RACs del adjudicatario.

Se deberán recalcular los ANS en todas las ocasiones en las que se aprecien claros indicios de error en la gestión de llamadas, casos y tareas, que supongan una desviación de los indicadores, adicionalmente a los escenarios en los que se pudieran valorar "malas prácticas" por parte de los agentes o mandos del CCC del adjudicatario, donde además aplican condiciones de penalización adicionales.

Se identifica específicamente cada uno de los ANS que podría llegar a considerarse eximible de cumplimiento, en caso de exceder la actividad real mensual entrante un porcentaje sobre la actividad prevista, según este definido en el Anexo 1.

- **Nivel de Atención (%NdA).** Porcentaje de llamadas de un negocio, servicio o cola que termina siendo atendido en persona por un RAC, de forma útil, sobre todas las llamadas ofrecidas que por el horario y la parametrización definida para el servicio entraron en la cola de ACD, excluidas las abandonadas antes de 5 segundos. Se considera una llamada de voz útil si se atiende, se resuelve según operativas y se tipifica correctamente por un RAC, con un AHT mínimo superior a 10 segundos. Eximible en el caso de defecto en la previsión mensual sobre el real entrante, según se defina en el Anexo 1.
- **Nivel de Servicio (%NdS, N segundos).** Porcentaje de llamadas que termina siendo atendido en persona por un RAC, de forma útil, antes de que el llamante hubiera esperado más de N segundos desde que entró al ACD, sobre todas las llamadas entrantes que por el horario y la parametrización definida en el servicio entraron en la cola de ACD, excluidas las abandonadas antes de 5 segundos. Eximible en el caso de defecto en la previsión mensual sobre el real entrante, según se defina en el Anexo 1.

- Nivel de Servicio sin abandono (%NdS_sAb, N segundos). Porcentaje de llamadas que termina siendo atendido en persona por un RAC, de forma útil, antes de que el llamante hubiera esperado más de N segundos desde que entró al ACD, sobre todas las llamadas atendidas que por el horario y la parametrización definida en el servicio entraron en la cola de ACD. Sustituye al “%NdS, N segundos” cuando en un determinado NSC el anterior no estuviera disponible o no fuera preciso, en cuyo caso será eximible en el caso de defecto en la previsión mensual sobre el real entrante, según se defina en el Anexo 1.
- NdS-LSAC. Nivel de servicio para voz tal y como viene definido en la LSAC, cumplido por NSC y de forma mensual, y adaptado a las restricciones que apliquen por el devenir de la nueva ley y sus auditorias formales.
- Porcentaje de Resolución al primer contacto/cierre (%FCR). Porcentaje de las llamadas atendidas para un negocio o servicio que se resuelven sin necesidad de generar o dejar un caso pendiente, sobre el total de las atendidas. Para un caso de BO, el porcentaje de los casos que no necesitan reapertura, dándose por resueltos tras su primer cierre. En ningún caso debería ser el agente del CCC el que abre un caso nuevo para no reabrir uno anterior.
- Porcentaje de Actividad Sin Rellamada (%SRLl, N horas). Porcentaje de los contactos (llamadas de voz o no) entrantes que, tras ser correctamente atendido por el CCC, no necesita que el usuario/cliente realice un nuevo contacto entrante en las siguientes #N horas (p.e. N=24h, 72h). Como mínimo se valorarán para su cálculo los contactos del canal voz, en caso de no poder determinar el escenario de reiteración por todos los restantes canales disponibles. Sustituye al %FCR cuando no es factible su obtención, aunque el objetivo del %SRLl dependerá del negocio/servicio, así como del número N de horas (habitualmente 24h o 72h). Se calculará descontando al 100% de la actividad el porcentaje de rellamada en esas N horas, ó “(%SRll , N) = 1 - (%Rll , N)” en base 1.
- Porcentaje de cumplimiento del TMO en llamadas (%TMO, +R%). Porcentaje de RACs de un NSC que están como máximo un +R% por encima del TMO, con un R habitual del +20%. p.e. para un NSC con el TMO = 290 seg, y con R=20%=0,2 serán el porcentaje de RACs del NSC que no superan los $290 \times (1+0,2)=348$ seg
- Porcentaje de cumplimiento de la productividad mínima (%P, P-min). Porcentaje de RACs de un NSC que están por encima de la productividad mínima.

- **Calidad Emitida (CE).** Valoración cuantitativa, entre #0 y #10, de la calidad emitida por cada RAC y/o del negocio o servicio atendido, evaluada mediante la monitorización de los contactos y las tareas, en base al cumplimiento de las políticas de atención del SAC multicanal, las operativas, manuales y BBDD de conocimiento definidos, utilizando para su valoración una plantilla adaptada a cada canal & campaña, valorada y completada por personal experto y/o con la ayuda de IA.
- **ISC-CC. Calidad Percibida (ISC).** Valoración cuantitativa, entre #1 y #10, de la calidad percibida, evaluada mediante una encuesta al usuario o cliente final sobre su satisfacción con la atención recibida, al finalizar un contacto, tarea o caso, atendido por un RAC en el CCC. Siempre que sea posible, solo se realizará encuesta cuando no exista actividad todavía pendiente por parte de Grupo Correos sobre dicha solicitud e interacción.
- **Nivel de Resolución diario (%NdR-día/mes/año).** Porcentaje de las tareas útiles que, en un día hábil L-V no festivo nacional, son realizadas en un canal o cola sobre la totalidad de las disponibles en ese mismo día hábil. El día hábil se inicia a las 00am y finaliza a las 21pm a efectos del cálculo del NdR. Las Tareas útiles a efecto del NdR son las diferentes actividades o partes en las que se divide un caso para su atención y resolución, y se miden por el paso de los casos desde estados pendientes de actuación por parte del RAC a estados con resolución por su parte, tras aplicar las operativas definidas. Para que una Tarea se considere útil, deberá cumplir correctamente la operativa definida en función de su tipología, así como de las indicaciones particulares recibidas. Podría existir dentro de la operativa marcada algún tipo de Tarea que deba estar junto a otra para poder conformar una única tarea considerada útil, y por tanto también facturable. Dado que la obligación del adjudicatario es atender la actividad FIFO por antigüedad en cola, se considera el NdR de un día como el 80% del NdR calculado siempre que quede actividad pendiente desde la semana anterior, y así hasta que aplique FIFO.
- **Nivel de Resolución (%NdR).** Promedio de los porcentajes de los NdRs diarios para todos los días hábiles del periodo medido, L-V no festivo nacional. Eximible en el caso de defecto en la previsión mensual total sobre el real entrante, según se defina en el Anexo 1.
- **Tiempo Medio de Cierre (TMC).** Es el promedio del tiempo transcurrido desde que se abren un conjunto de casos, sean estos del tipo ATC/RK/etc..., hasta que se pasan a estado cerrado, sea este un primer o posterior cierre, contándose cada posible reapertura como un nuevo caso a efectos de medir este ANS. Se consideran para incluir en el mismo periodo de TMC medido solo aquellos casos en los que el cierre si está dentro del periodo medido, independientemente de cuando se realizó la

apertura nuevo o reabierto. Se medirá habitualmente en horas, salvo que se indique lo contrario.

- Tiempo medio de cierre real (TMCR). Es el TMC incluyendo todo el tiempo real transcurrido al usuario o cliente solicitante de los casos (incluidas noches, festivos nacionales y fines de semana).
- Tiempo medio de cierre interno (TMCI). Es el TMC interno operativo, incluyendo solo el tiempo en el que se trabaja en SAC (de L-V no festivo y en el horario de trabajo definido al CCC) y mientras este el caso en estados que el CCC si puede trabajar (excluir estados: a) Pendiente de cliente y b) Pendiente de áreas).
- Cumplimiento del TMC (%TMC, N minutos). Porcentaje de los casos en los que el TMC interno se cumple, siendo N minutos el objetivo de tiempo (por defecto 480 minutos).
- Tiempo máximo diario de resolución para servicios críticos (TmaxR). Número máximo de minutos en las que debe estar resuelta cualquier tarea pendiente o caso de un servicio considerado crítico. Sustituirá a los por defecto 480 minutos del %TMC, siendo su valor objetivo por defecto de 120 minutos.
- Cumplimiento del TmaxR (%TmaxR, TmaxR). Porcentaje de casos en los que se cumple el TmaxR entre los casos cerrados durante el periodo medido (TmaxR=120 minutos).
- Precisión o Tramitación sin errores (%p-BO). Porcentaje de las tramitaciones o contrataciones realizadas, y por tanto cerradas, en un periodo que son precisas, en las que no existe ningún error que impida la operación del contrato o que afecte a la resolución y/o calidad de servicio en la llamada o caso.
- Adherencia (%Ad). Promedio del cumplimiento de los RACs disponibles para operación vs los agendados en la previsión, en tramos según el periodo a valorar, no siendo mayor al 100% en ningún tramo. Los tramos dependerán del periodo total a medir.
- Adherencia diaria en el mes (%AdD). Promedio de los porcentajes de adherencia diaria para todos los días hábiles L-V no festivos nacionales del mes, calculado con las horas reales de operación del día vs las previstas para cada día. Si existe cumplimiento en el día, la adherencia diaria de ese día se considerará como 100% para el cálculo del promedio, con el fin de que los excesos de cumplimiento de un día no compensen los incumplimientos de otro. Los tramos son todos los días hábiles del mes.

- Adherencia horaria en el mes (%AdH). Promedio de los porcentajes de adherencia horaria de todos los días hábiles L-V no festivos nacionales del mes, calculado con las horas reales de operación, en cada franja horaria de cada día hábil, vs las horas previstas, de cada franja horaria de cada día hábil. Si existe cumplimiento en una hora de cualquier día, la adherencia horaria de esa hora de ese día se considerará como 100% para el cálculo del promedio, con el fin de que los excesos de cumplimiento de una hora y día no compensen los incumplimientos de otras. Los tramos son todas las horas de todos los días hábiles del mes.
- Adherencia mensual (%AdM). Cumplimiento del volumen total de horas de operación del mes vs las horas previstas, excluidas las de formación. Puede ser superior al 100%
- Porcentaje de cumplimiento del 1er intento de contactación (%1Ct, N horas). Porcentaje de los Leads o Prospectos a los que se les realiza un 1er intento de contactación antes de N horas desde que está disponible la información para el CCC (N suele tener un objetivo de 48 horas, L-V no festivos, o 24h para algunas campañas según esté definido en la operativa de cada campaña).
- Conversión de la campaña (%Cnv). Porcentaje de los Leads o Contactos útiles CU que obtienen éxito, según como el éxito esté definido en cada campaña. Cada campaña podrá tener un objetivo de conversión fijado por GC en base a la experiencia y cualquier dato histórico previo disponible, que deberá calcularse para el nuevo periodo y público objetivo de la campaña, estando diferenciadas por sub-tipologías mínimo para captación, fidelización y retención. La conversión puede estar ligada a un compromiso o a una contratación, según esté definido en la operativa de la campaña.
- Éxito en la conversión (%ECnv). Porcentaje de éxito en lograr el porcentaje de conversión (%Cnv) establecido como objetivo para una o varias campañas, como porcentaje entre la conversión obtenida en base 100 y la conversión objetivo en base 100.
- No Disponibilidad/Contactabilidad de mandos del CCC (NC). Casos de indisponibilidad diaria de la estructura de mandos y soporte del proveedor para poder ser contactados y/o responder antes de 30 minutos a través de telefonía fija y/o móvil cuando así se les solicite, adicionalmente a respuestas vía eMail o chat/Wapp, en cualquier día hábil del servicio, y dentro del horario diario aplicable, que será siempre que estén planificados recursos para atender VOZ y/o TAREAS. En particular el teléfono del force-desk deberá estar siempre operativo, con devolución de llamada antes de 5 minutos, para contactar mandos y

solicitar respuestas, mientras se den días y sus horas hábiles, y/o existan RACs operativos.

- Porcentaje de contactabilidad de mandos del CCC (%CN). Porcentaje de casos de disponibilidad sobre el total de las contactaciones realizadas en el periodo medido, descontando a todos los intentos con respuesta en plazo los casos NC.

Los siguientes ANSs aplicarán cuando exista un escenario de sistemas no aportados por los contratantes de GC "ESNGC", para medir la calidad de los sistemas ATC aportados por el adjudicatario, existiendo tantos ANS de disponibilidad y funcionalidad como sistemas críticos para prestar el servicio:

- Alteración de las comunicaciones (AC minutos). Si los sistemas ATC son aportados por el adjudicatario, Número de minutos en las que cualquiera de los elementos CTI, ACD, CRM, etc... no están accesibles, operativos o con limitaciones de funcionalidad, lo que impide la correcta gestión de los contactos de voz entrante según está especificado, y/o de las campañas salvo cuando esto sea generado por motivos responsabilidad de Grupo Correos. Si los sistemas ATC son aportados por Grupo Correos, Número de minutos en las que se produce una incidencia en el acceso a los sistemas Saas Cloud de Grupo Correos, debido a cualquier circunstancia o limitación de funcionalidad por el ancho de banda, el puesto, el software o cualquier otro elemento aportado por el adjudicatario para su conexión, salvo cuando esto sea generado por motivos responsabilidad de Grupo Correos. No incluye incidencias no masivas.
- Porcentaje de disponibilidad (%hd-Sistema). Porcentaje de tiempo de disponibilidad de un determinado Sistema (p.e. PABX & ACD > Número de minutos sobre los totales en las que cualquiera de los elementos de la PABX & ACD si están operativos, lo que no impide la correcta gestión de los contactos de voz entrante según está especificado para el ACD, entendiéndose afectaciones globales del servicio, y no llamadas puntuales.)
- Porcentaje de funcionalidad (%hf-Sistema). Porcentaje de tiempo sin afección a la funcionalidad de un determinado Sistema (p.e. PABX & ACD > Número de minutos sobre los totales en las que cualquiera de los elementos PABX y ACD no tienen limitaciones de funcionalidad, lo que no impide la correcta gestión de los contactos de voz entrante según está especificado para el ACD.)
- Porcentaje de acceso a informes de campañas (%a-C). Porcentaje de los días en el que si están disponibles antes de las 8am el informe sobre el Servicio de Campañas relativo a la actividad del día hábil anterior.

Anexo XIX.- Acrónimos y siglas.

Salvo que en el texto del pliego o contrato este detallado otro texto junto al propio acrónimo o sigla, esta es la lista e interpretación de los utilizados:

A20CCC. Artículo 20 del Convenio de Contac Center.

ACD. Distribución automática de llamadas entre los agentes logados en una PABX a una competencia, perfil o cola concreta.

ACW: After Call Work. Tiempo posterior a la atención de una llamada que necesita un agente para codificar o realizar tareas no incluidas en la propia conversación.

ADT. Almacén de depósito temporal para la gestión de la Aduana. Servicio de Aduanas en SAC.

AEAT. Agencia estatal de administración tributaria.

AHT. Average handle time, o tiempo total al teléfono para un contacto de voz. En castellano sería el Tiempo medio de conversación. No equivale al TMO de voz.

APP. Aplicación en movilidad para ser utilizada por los clientes y usuarios, en este caso de Grupo Correos.

ANS. Acuerdo de nivel de servicio o compromiso de eficiencia, productividad y/o calidad del CCC.

ATC. Atención al cliente. Casos en el CRM de tipo ATC.

BBDD. Base de datos.

BI. Cuadro de mandos del SAC en PowerBI o tecnología similar, disponible desde GC.

BO. Tareas de atención de contactos o de resolución de partes de un caso en back office, realizadas mientras el cliente no espera en línea a ser atendido.

CAU. Centro de Atención al Usuario (personal interno) de Grupo Correos.

CCaaS. Contact Center as a Service, o solución de Contact Center en la nube.

CCC. Customer Contact Center o centro de atención a usuarios y clientes.

CdM. Cuadros de Mando disponibles, en el caso de SAC en su sistema BI o similares existentes.

CdS. Servicio de Camino de Santiago en SAC

CE. Calidad emitida

CEE. Centro especial de empleo

CEX. Correos Express Paquetería Urgente S.A. SME.

CEP. Correos Express operando en Portugal

CdM. Cuadro de Mando.

CIF-NIF. Código de identificación fiscal – Número de identificación fiscal.

Cnv. Conversión de una acción comercial, en la que se tiene un objetivo comercial

CN. Contactabilidad de mandos del CCC.

CN17. Casos del CRM para atender la operativa UPU devoluciones internacionales

CN48. Casos del CRM para atender la operativa UPU indemnizaciones internacionales

Correos. Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., para su actividad en España.

CRM. Customer Relationship Management, o solución de gestión de las relaciones con clientes, orientada normalmente a gestionar áreas de la gestión comercial, el marketing y el servicio postventa o de atención al cliente. Por defecto es Salesforce - SF.

CTI. Integración entre los diferentes sistemas de un CCC y los de la entidad cliente, para poder prestar servicios compartiendo su información y datos.

CTP. Servicio de atención a CityPaq

CU. Contacto útil, registro contactado con el interlocutor válido e informado conforme a los argumentarios específicos de cada campaña, independientemente del resultado positivo o negativo obtenido.

CW/MK. Servicio de atención a consultas desde la web / Correos Market

DH. Dentro de horario de atención del CCC en SAC.

ECnv. Porcentaje de éxito en la Conversión de una acción comercial, en la que se tiene un objetivo comercial

EdD. Servicio de Envío de Dinero en SAC

Entidad cliente. Organización que contrata los servicios del CCC y le provee de actividad, en este caso Correos, dentro de su unidad de SAC.

ESGC. Escenario de operación en el que es GC quien aporta todos los sistemas mínimos necesarios para realizar la operación de la actividad.

ESNGC. Escenario de operación en el que NO es GC quien aporta todos los sistemas mínimos necesarios para realizar la operación de la actividad.

ETT. Empresa de trabajo temporal.

FAQ. Preguntas frecuentes o Frequent Asked Questions.

Fb. Facebook como RRSS.

FCR. Resolución al primer contacto o First Contact Resolution, sin necesidad de generar casos y/o un BO pendiente, según se detalle en ANSs.

FD. Force desk o unidad de control de los recursos del CCC, en tiempo real.

FH. Fuera de horario de atención del CCC en SAC.

FIFO. First In, first out. Atender primero en una cola lo más antiguo.

FLT. Servicio de atención a filatelia en SAC

FO. Front Office o atención al cliente mientras esta espera en línea a ser atendido al teléfono.

FTE. Full time equivalent, o recursos de número de agentes equivalente trabajando a jornada completa (media estimada de 7,4h/día x 21días/mes x 11 meses/año), completamente dedicados a atender la actividad entrante o pendiente.

GC. Grupo Correos.

GdC. Grado de consecución o cumplimiento sobre el que se penaliza la facturación por el incumplimiento de un ANS.

Gg. Google para la gestión de comentarios como RRSS, básicamente públicas.

GoS. Grade of Service, porcentaje de llamadas no completadas por saturación de enlaces.

HW/SW. Hardware / Software.

IA. Inteligencia artificial, en inglés AI.

ICS. Encuesta de satisfacción de los clientes, como calidad percibida, que se genera al resolver una llamada y/o caso.

ID. Identificativo.

Ig. Instagram como RRSS.

ISO. Normativas de la organización internacional de estándares.

IVR. Interactive Voice Response o sistema automatizado de atención y respuesta telefónica previo o posterior a la atención por un agente en cola.

K. Se utiliza para identificar la abreviatura de miles de actividades o unitarios cuando acompaña a números.

KNW. Knowledge en SF, como BBDD de conocimiento.

L-V. Lunes a viernes, no festivo nacional.

LD. De larga duración, p.e. en la estimación del absentismo para los casos de bajas con más de 3 meses.

LOPDGDD. Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

LSAC. Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela, así como su devenir tras dicha aprobación.

M. Se utiliza para identificar la abreviatura de millones de actividades o unitarios cuando acompaña a números.

ms. milisegundos

n.a. no aplica

NC. No Contactabilidad de mandos del CCC.

NSC. Negocio, servicio o cola, según como se agrupe y organice la actividad de cada contratante en el SAC.

NdA. Nivel de atención, calculado eliminando en FO telefónico las llamadas abandonadas sobre la totalidad de las recibidas, según se detalle en ANSs.

NdS. Nivel de servicio o porcentaje de las llamadas que son atendidas en menos de determinados segundos de espera, sobre el total de las ofrecidas a la cola de agentes, según se detalle en ANSs.

NdR. Nivel de resolución de casos, o número de casos atendidos o resueltos sobre la totalidad de los que eran gestionables en un periodo concreto de tiempo, según se detalle en ANSs.

OMIC. Casos específicos para atender actividad desde o hacia oficinas de consumidores

OV2. Oficina virtual de la web de Correos.

p.e. Por ejemplo

P&S. Productos & servicios de Correos para sus clientes y usuarios.

P. Productividad, que se medirá como la cantidad de actividad útil (llamadas entrantes útiles atendidas, las llamadas salientes exitosas y los casos cerrados o anulados) que se atienden por el personal del adjudicatario y por hora de trabajo (horas de trabajo operativo de los RACs dedicado a estas actividades concretas).

PABX. Central Privada Automática. También aparece como PBX.

PC. Personal Computer u ordenador personal.

PCD. Personal con discapacidad

PdV. Puntos de venta y atención, oficinas y/o distribuidores de GC.

Phb. Precio hora base como estimación del coste máximo por personal del adjudicatario para aplicarlo en determinadas penalizaciones o compensaciones.

P.min. Productividad mínima acordada.

PVD. Pausas por visualización de pantallas según convenio del contact center.

PVP. Precios de venta al público, pudiendo ser los máximos fijados en el pliego o los ofertados por el adjudicatario

PVT. Posventa o servicio de atención a clientes con contrato con GC.

R. Ratio en ANS como porcentaje

RAC. Agente y/o Responsable de la atención al cliente en el CCC externo a Grupo Correos.

RCG. Recogidas Esporádicas o servicio de atención de recogidas en SAC.

RdV. Red de ventas

RFI. Request for Information. Solicitud de información a un proveedor con relación a un posible proyecto.

RFQ. Request for Quotation. Solicitud de precios a un proveedor con relación a un posible proyecto.

RGPD. Reglamento general de protección de datos, o en ingles GDPR.

RK. Reclamación, o caso que ha sido tramitado con este motivo o condición en base a la solicitud realizada por el cliente. Casos en el CRM de tipo Reclamación. Servicio de atención a las reclamaciones.

RK-Int. Casos RK para atender reclamaciones internacionales, es decir, hacia o desde otros operadores postales, y/o grupo en el SAC que las atiende.

RK-Nac. Casos RK para atender reclamaciones nacionales y/o grupo en el SAC que las atiende.

RLL. Rellamada, de un usuario o cliente en un plazo concreto de horas.

RRHH. Recursos humanos.

RRSS. Redes Sociales (Facebook, Twitter, Instagram, comentarios Google,...). Servicio de atención a redes sociales en SAC.

SaaS. Software as a service.

SAC. Servicio de atención comercial y al cliente o usuarios, el objeto del pliego.

SACP. Servicio de Atención a clientes con contrato, no personalizados.

SF. Salesforce como CRM de SAC en GC.

SVA. Servicio de valor añadido, contratable de forma adicional a un servicio básico contratado.

TLMK. Campañas de telemarketing.

TMC. Tiempo medio de cierre, desde que se abre un caso hasta que se cierra, según se detalle en ANSs. Habitualmente se medirá en horas.

TME. Tiempo medio de espera, de una llamada en cola desde su entrada al ACD hasta ser atendida, abandonada por el llamante o disuadida por el ACD/IVR.

TMO. Tiempo medio de atención, dedicado por un RAC a atender una llamada o caso, incluido su tiempo de conversación y ACW en el caso de llamadas.

TMR. Tiempo medio de resolución, desde la solicitud hasta que queda resuelto.

TRF. Transferencia de llamadas entre unidades, sea con consulta previa o a una cola.

Tw. Twitter como RRSS.

UPU. Unión postal universal

URs. Unidades de reparto de la operación de Correos

UTE. Unión temporal de empresas.

VDA. Entorno de trabajo remoto de Grupo Correos.

VO. Valor objetivo de un ANS, o el valor del ANS que debe alcanzar para considerar que si hubo cumplimiento.

WApp. Whats App como aplicación de mensajería.

WC. Pausas para acudir al aseo o baño.

WFM. Work Force Management o Gestión de la fuerza laboral, que incluye la previsión, agendado, monitorización y gestión de los recursos Agentes/FTEs necesarios vs disponibles, mediante las acciones de la unidad de Force Desk.

XL. Grandes dimensiones, como el servicio de Logística XL de Correos.

Anexo XX.- 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 a la 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.

Anexo XXI: Declaración responsable protección de datos personales

Cuestionario de privacidad

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

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

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

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

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

El enlace a esta herramienta es el siguiente:

https://www.servicios.agpd.es/AGPD/view/form/MDAwMDAwMDAwMDAwMDIwNTA_wMDkxNTQ5NjEyMTMxMDMz?updated=true

Cuestionario para la Privacidad de Proveedores:

Marque y cumplimente lo que corresponda:

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

DECLARA lo siguiente:

Cuestiones generales

1. En caso de ser adjudicatario y realizará la prestación de servicios a Correos, accederá a datos personales objeto de protección, considerándose que realiza una actividad de TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES (Ejemplo: transportar correspondencia o paquetería de una provincia a otra). A estos efectos, marque lo que proceda:

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

0= no dispone del registro de actividades a pesar de ser obligatorio.

5= dispone del registro de actividades actualizado y completado.

A continuación os facilitamos el enlace del Registro de Actividades de la AEPD a fin de que pueda informarse en relación a qué debe contener un registro de actividades del tratamiento conforme a las

exigencias establecidas en el RGPD:

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

1.2. ¿En su empresa hay nombrado un delegado de protección de Datos (DPO)? (artículo 37 RGPD)

- 0= no dispone de DPO siendo obligatorio.
- 3= no dispone de DPO siendo voluntario.
- 5= dispone de DPO siendo obligatorio. Identifíquelo: [_]

2. Medidas de seguridad

Las medidas de seguridad que debe cumplir en el marco de la prestación de servicios a Correos, deben ser las necesarias para garantizar un nivel de seguridad adecuado a la actividad objeto de la contratación, con la finalidad de proteger los datos personales a los que accederá en su condición de proveedor.

2.1. Responda si tiene una metodología de análisis de riesgos que permita implementar las medidas de seguridad [Se entiende por metodología de análisis de riesgo todo aquello que sirve para identificar, evaluar y gestionar los riesgos en relación con los tratamientos de datos personales que realizará como proveedor en la ejecución del Contrato a suscribir con Correos.

- 0= no dispone de una metodología de análisis de riesgos implantada.
- 3= dispone de metodología de análisis de riesgos pero no está implantada. Detalle sus principales características, en función de las distintas actividades que realiza para Correos
- 5= dispone de una metodología de análisis de riesgos implantada. Detalle sus principales características: [__].

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

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

2.2. ¿Dispone de un procedimiento (o pautas establecidas) para la

notificación de violaciones de seguridad de datos personales al responsable del tratamiento? (artículo 33 RGPD).

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

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

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

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

2.3. A pesar de ser algo voluntario, ¿Ha obtenido alguna certificación o está adherido a algún código de conducta en materia de privacidad?

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

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

3. Confidencialidad

¿Puede garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales en el marco del Contrato a suscribir con Correos se comprometen a respetar la confidencialidad conforme a lo establecido en el artículo 28 del RGPD?

0= no

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

- 5= sí, los empleados que van a realizar actividades en el marco del contrato a suscribir con Correos, han firmado un compromiso de confidencialidad.

4. Accountability y rendición de cuentas

A fin de valorar que tiene controles periódicos para la revisión del cumplimiento de la normativa de protección de datos, por favor, marque lo que corresponda:

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

- 0= no tiene implantados controles periódicos.
- 3= definidos no aplicados. **Presentar planificación de aplicación con plazo determinado.**
- 5= tiene definidos e implantados controles periódicos.

5. Subcontratación

En el caso de que parte del servicio objeto del contrato a suscribir con Correos se vaya a subcontratar con un tercero, debe garantizar que el nuevo Encargado del Tratamiento cumpla con las mismas medidas de seguridad a las que como proveedor principal está obligado (Artículo 28.4 RGPD). A tal efecto, marque lo que corresponda:

- 0= se va a subcontratar el servicio contratado sin cumplir con las obligaciones de autorización previa.
- 5= se va a subcontratar el servicio y estará debidamente regulado.

6. Transferencias internacionales

¿Se realiza un tratamiento de datos fuera del Espacio Económico Europeo? Artículos 44 a 49 RGPD

- 0= se realiza Transferencias Internacionales de Datos a un país sin nivel adecuado de protección y sin ninguna garantía habilitante.
- 3= se realiza Transferencias Internacionales de Datos a un país con nivel adecuado de protección y utilizando alguna de las garantías habilitantes (cláusulas contractuales tipo, BCR's, etc.). Indique cuál/cuáles: [___]
- 5= no se realiza Transferencias Internacionales de Datos.

7. Sanciones y procedimientos inspectores

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

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

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

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

7.2 ¿Tiene en la actualidad algún procedimiento sancionador/investigación abierta con la Autoridad de control?

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

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

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

Fdo.: [_____]