

Contrato de Servicios (Expediente númSV260310) <i>Contrato sometido a las Instrucciones internas de contratación del grupo Correos</i>			
<input checked="" type="checkbox"/> Procedimiento general		<input type="checkbox"/> Procedimiento especial	
<input checked="" type="checkbox"/> Ordinario	<input type="checkbox"/> Simplificado	<input type="checkbox"/> Con invitación a un único licitador	<input type="checkbox"/> Con invitación a varios licitadores
<input type="checkbox"/> Con negociación	<input checked="" type="checkbox"/> Sin negociación		

PLIEGO DE CONDICIONES ADMINISTRATIVAS Y TÉCNICAS PARTICULARES

ÍNDICE.

1.	Entidad contratante.....	4
2.	Objeto del contrato.	4
3.	Duración del contrato.....	5
4.	Aspectos económicos.	5
5.	Condiciones de participación.	6
6.	Licitación del contrato.	8
6.1.	Comunicaciones y notificaciones electrónicas.....	8
6.2.	Resolución de consultas relacionadas con la licitación.	8
6.3.	Envío de ofertas por medios electrónicos.....	8
6.4.	Documentación confidencial.	8
6.5.	Adjudicación de los contratos 9	9
6.5.1.	Procedimiento General.....	9
6.5.1.1.	Procedimiento General Ordinario:	9
6.6.	Ofertas integradoras.....	9
6.7.	Contenido de las ofertas.....	9
6.7.1	Sobre 1: documentación administrativa.....	9
6.7.2	Sobre 2: oferta técnica y criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor.	10

6.7.3 Sobre 3: Criterios de adjudicación de evaluación automática o con arreglo a fórmulas matemáticas y/o proposición económica.....	10
7. Adjudicación y perfección del contrato.....	11
7.1. Procedimiento de apertura de sobres y valoración de ofertas.....	11
7.2. Ofertas anormalmente bajas.....	12
7.3. Documentación a presentar por el propuesto como adjudicatario.....	12
7.4. Adjudicación del contrato.....	13
7.5. Perfección del contrato.....	13
7.6. Constitución de garantías.....	14
8. Ejecución del contrato.....	15
8.1. Obligaciones del adjudicatario.....	15
8.1.1.Obligaciones en materia fiscal, laboral y medioambiental.....	15
8.1.2.Obligaciones relativas a la gestión de permisos, licencias y autorizaciones...	15
8.1.3.Obligaciones del adjudicatario en materia de protección de datos.....	16
8.1.4.Aceptación y adhesión a las políticas de prevención de imputaciones delictivas.	17
8.1.5.Evaluación de proveedores.....	17
8.1.6.Obligaciones esenciales del contrato.....	18
8.1.7.Condiciones especiales de ejecución.....	19
8.1.8.Régimen de confidencialidad.....	22
8.2. Modificaciones del contrato.....	22
8.3. Cesión y Subcontratación.....	22
8.3.1.Cesión del contrato.....	22
8.3.2.Régimen de subcontratación.....	23
9. Cumplimiento del contrato.....	23
9.1. Responsable del contrato. Representante del contratista.....	23
9.2. Régimen de penalidades.....	24
9.3. Abonos al contratista. Facturación.....	24
9.4. Recepción y liquidación.....	25
9.5. Plazo de garantía.....	26
10. Resolución del contrato.....	26
10.1.Causas de resolución.....	26
10.2.Procedimiento.....	27
11. Protección de Datos.....	27

11.1 Cláusula informativa de protección de datos personales recabados a través del Canal Ético.....	27
11.2 Información a representantes, trabajadores y personas de contacto	27
12. Régimen jurídico del contrato y reclamaciones contra este pliego.....	28
Anexo I.- Características técnicas específicas del contrato.....	29
Anexo II.- Descripción y limitaciones a la licitación por lotes.....	46
Anexo III.- Resumen de metodología seguida para el cálculo del valor estimado del contrato.....	47
Anexo IV.- Forma de acreditación de la solvencia económica y financiera, y técnica o profesional.	48
Anexo V.- Modelo de aval.	50
Anexo VI.- Instrucciones y recomendaciones para la presentación electrónica de las ofertas.	51
Anexo VII.- Instrucciones para cumplimentar el DEUC.	52
Anexo VIII.- Criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor. .	54
Anexo IX.- Criterios de adjudicación de evaluación automática	55
Anexo X.- Modelo de proposición económica.....	57
Anexo XI.- Información sobre condiciones de subrogación de contratos de trabajo.....	59
Anexo XII.- Modificaciones previstas del contrato.....	60
Anexo XIII.- Régimen de penalidades.	61
Anexo XIV – Evaluación de Proveedores.	63
Anexo XV.- Declaración responsable del adjudicatario del contrato sobre la implantación del plan de igualdad conforme a lo establecido en el artículo 71 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.	64
Anexo XVI.- Requisitos de seguridad	66
ANEXO XVII.- COMPROMISO DE ADSCRIPCIÓN DE PERSONAL AL CONTRATO DECLARACIÓN RESPONSABLE.....	73

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

1. Entidad contratante.

Entidad contratante	S.E. Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. (en adelante, Correos)
Órgano de contratación	Comité de Inversiones de la S.E. Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.
Dirección/Subdirección gestora de la necesidad UGC	Dirección de Recursos Humanos Subdirección de Desarrollo de Personas UGC 25
Perfil de contratante	https://www.correos.com/perfil-contratante/
Dirección de contacto	C/Conde de Peñalver, 19 Bis. 28006, Madrid.
Responsable del contrato	Área de desarrollo y formación formacioncompras@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	Solución tecnológica para formación e-learning. Factoría de Contenidos online.
Código CPV	80511000-9 Servicios de formación del personal.
Lotes	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI (Ver Anexo II) Justificación de la no división en Lotes: El servicio objeto del contrato es único y se ejecuta de forma conjunta y global, no siendo susceptible técnicamente de ser dividido en lotes al tratarse de prestaciones que están estrechamente interrelacionadas y que son dependientes entre sí. En el supuesto de dividir el contrato en lotes, sería necesaria una coordinación entre las diferentes empresas que desarrollen las prestaciones, lo que supone un mayor riesgo para la producción, gestión y el control de los contenidos online, tal y como se especifica en el presente pliego. Por todo ello, se justifica la no división en lotes en base a la correcta ejecución desde el punto de vista técnico al amparo de lo expuesto en el artículo 99.3 b) de la LCSP., que establece que se podrá no dividir en lotes un expediente cuando la <i>“realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificultará la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico”</i> .
¿Se admite oferta integradora (lotes)?	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI (Ver condiciones)

3. Duración del contrato.

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

	Cantidad	Unidad de tiempo	Cómputo
Duración inicial	36	<input type="checkbox"/> días <input checked="" type="checkbox"/> meses <input type="checkbox"/> años	<input type="checkbox"/> día siguiente a la firma de aceptación de la Resolución de adjudicación <input type="checkbox"/> día siguiente a la comunicación de inicio del contrato por la entidad contratante <input checked="" type="checkbox"/> 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):	9 meses
En caso de acordarse, la prórroga será obligatoria para el contratista, siempre y cuando se le notifique con dos meses de antelación al vencimiento. Se condiciona la prórroga del contrato a que sus características permanezcan inalterables.			

4. Aspectos económicos.

Las cuantías del contrato serán las expresadas a continuación:

Valor estimado del contrato	262.200,00 €		Doscientos sesenta y dos mil doscientos euros, conforme al método de cálculo especificado en Anexo III		
Presupuesto base de licitación	253.809,60 €		IVA/impuesto equivalente	44.049,60 €	
Anualidades (IVA o impuesto indirecto equivalente incluido)	2026	2027	2028	2029	Total
	49.351,87 €	84.603,20 €	84.603,20 €	35.251,33 €	253.809,60 €

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

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

5. Condiciones de participación.

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

Dispensa de acreditar aptitud, solvencia y capacidad	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> Contratistas que hubiesen resultado adjudicatarios de contratos en los dos últimos años, hubiesen acreditado entonces su aptitud y solvencia en contratos de similar naturaleza, y no hubieran cambiado sus circunstancias.
	<input checked="" type="checkbox"/> NO	
Habilitación profesional	<input checked="" type="checkbox"/> SI. Las empresas licitadoras deberán estar acreditadas y/o inscritas en el Registro habilitado por la Administración pública competente que a nivel nacional es el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE).	
Solvencia económica o financiera	<input checked="" type="checkbox"/> Volumen anual de negocios en el ámbito al que se refiere el contrato, referido al mejor ejercicio de los tres últimos, de al menos 69.920,00 €. Sobre la forma de acreditar estos requisitos, ver Anexo IV .	
Solvencia técnica o profesional	<input checked="" type="checkbox"/> Haber realizado (ejecutado) tres (3) servicios de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en los tres (3) últimos años, con indicación de fechas, cliente, proyecto, duración en horas, número de participantes y certificado de realización o declaración responsable; cuyo importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior al 70 por ciento de la anualidad media del contrato 48.944,00 €. <input checked="" type="checkbox"/> Cumplimiento de las medidas de aseguramiento de la calidad durante la ejecución del contrato que a continuación se relacionan: <ul style="list-style-type: none"> • ISO 9001 o equivalente. • ISO 27001 o equivalente. • ISO 20000 o equivalentes. • Maturity Level 3 of CMMi Institute Capability Maturity Model Integration CMMI-DEV Versión 1.3 using the CMMI SCAMPI Versión 1.3b (o superior) Class B Appraisal Method o equivalente. • Certificación de reconocimiento europeo, relativa específicamente a servicios de formación y e-learning. Sobre la forma de acreditar estos requisitos, ver Anexo IV	
Adscripción de medios	<input checked="" type="checkbox"/> Sí. Medios a adscribir: Disponibilidad de los siguientes perfiles relativos al personal:	

	<p>El equipo de técnicos deberá cubrir conjuntamente todo el entorno tecnológico de Correos, debiendo reunir experiencia y conocimientos adecuados para trabajar de forma autónoma, sin requerir el apoyo de técnicos de Correos más allá del tratamiento de las interfaces con otros sistemas.</p> <p>El equipo mínimo que se deberán de presentar los licitadores será de trece (13) personas Los miembros del equipo deberán ajustarse a los siguientes perfiles dependiendo de su cometido:</p> <ul style="list-style-type: none">- Coordinador/a de proyecto: 1 persona con titulación universitaria de grado, máster o equivalente) y un mínimo de 5 años de experiencia en proyectos similares.- Jefe/a de proyecto: 1 persona con titulación universitaria de grado, máster o equivalente) y un mínimo de 5 años de experiencia en proyectos similares.- Analistas programadores: 2 personas con titulación de grado universitario, máster o asimilado en ingeniería informática y un mínimo de 3 años de experiencia en proyectos similares.- Analistas de sistemas: 2 personas con titulación de grado universitario, máster o asimilado en ingeniería informática y un mínimo de 3 años de experiencia en proyectos similares.- Programadores: 3 personas con titulación de grado superior en FP de informática o asimilado y un mínimo de 3 años de experiencia en proyectos similares.- Diseñadores/as: 2 personas con titulación de grado superior en FP en diseño gráfico, diseño digital, informática o asimilados y un mínimo de 3 años de experiencia en proyectos similares.- Pedagogos/as: 2 personas) con titulación universitaria de grado en pedagogía, magisterio o asimiladas y un mínimo de 3 años de experiencia en proyectos similares. <p>Todas las personas incluidas en el equipo deberán tener contrato en vigor o relación profesional con la empresa licitadora en el momento de la prestación del servicio.</p> <p>Igualmente deberá disponer de:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Medios tecnológicos que permitan la producción de cursos Sharable Content Object Reference Model (en adelante, SCORM), la edición y creación de contenidos audiovisuales.</p>
--	---

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

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

6. Licitación del contrato.

6.1. Comunicaciones y notificaciones electrónicas.

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

6.2. Resolución de consultas relacionadas con la licitación.

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

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

6.3. Envío de ofertas por medios electrónicos.

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

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

6.4. Documentación confidencial.

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

6.5. Adjudicación de los contratos

6.5.1. Procedimiento General

6.5.1.1. Procedimiento General Ordinario:

A. Sin negociación:

Único Criterio de Adjudicación: MEJOR RELACIÓN COSTE-EFICACIA.

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

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

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

Tipología	Criterio	Ponderación
Criterios evaluables mediante fórmula o automáticamente (Anexo IX)	Técnico	51 %
	Económico	49 %

6.6. Ofertas integradoras.

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

6.7. Contenido de las ofertas.

6.7.1 Sobre 1: documentación administrativa.

- 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.
- En su caso, compromiso de adscripción de medios, según lo indicado en el Apartado 5.
- Compromiso de constitución de Unión Temporal de Empresarios (UTE), en su caso. Cuando dos o más empresas acudan a una licitación con el compromiso de constituirse en Unión Temporal, se deberá aportar una declaración indicando los nombres y circunstancias de los empresarios que la suscriban, la participación de cada uno de ellos y que asumen el compromiso de constituirse formalmente en Unión Temporal, caso de resultar adjudicatarios. El citado documento deberá estar firmado por los representantes de cada una de las Empresas componentes de la Unión. En estos casos cada una de las empresas deberá presentar su propio Documento Europeo Único en materia de Contratación (DEUC) a que se refiere el apartado a).

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

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

No aplica.

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

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

La documentación que incluya los valores de los criterios de adjudicación cuya evaluación puede realizarse de manera automática deberá presentarse en archivo electrónico, en una o varias carpetas, comprimidas si no es posible por tamaño, con el nombre "SOBRE Nº 3" en archivo ejecutable con formatos *.pdf.

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

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

1. Memoria descriptiva del proceso de ejecución, que incluya:
 - a. Plan de Trabajo con especificación de tiempos propuestos y ofertados para llevar a cabo la implantación y puesta en marcha de la solución tecnológica, en base a requerimientos del Anexo I que deberán detallarse y servirán de base para la ejecución del servicio por el proveedor que resulte adjudicatario.
 - b. Orientación a la migración de contenidos y adaptación e implantación de funcionales y evolutivos con propuesta de horas ofertadas, por una parte,

para el diseño y producción de contenidos; y por otra para la implantación de evolutivos a lo largo del servicio.

- c. Detalle del sistema de grabación y tracking a través de ejemplos de capturas que muestren la capacidad para modificar, actualizar, eliminar y añadir elementos interactivos en cualquier página de contenidos ya publicados, indicando mediante evidencias de capturas, si se dispone de un sistema capaz de mantener un control del tracking coherente y compatible con el tracking del contenido anterior a cualquier actualización, sin que se vea comprometido el seguimiento realizado por los alumnos que accedieron y completaron el contenido anterior a la actualización. Especificación del registro del tracking a nivel de cada elemento interactivo (componente) dentro de los bloques de las páginas de contenido de un curso. Se deberá evidenciar mediante ejemplos si se dispone de un registro individual de interacción de cada elemento interactivo (componente). También se deberá evidenciar si se dispone de registro del tracking a nivel de cada bloque de los que se compone una página de contenido de un curso (conforme requerimiento funcional de “pantallas multibloque y control de avance”) y evidenciar si se dispone de un registro individual de finalización para cada uno de los bloques.

Todos los aspectos indicados en la oferta técnica pasarán a formar parte del servicio con el detalle que el licitador evidencie aportar u ofrecer.

Para los aspectos técnicos se requerirá un acceso a la herramienta ofertada donde puedan analizarse las capacidades de grabación de tracking.

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

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

7. Adjudicación y perfección del contrato.

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

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

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

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

Una vez valoradas las ofertas, se remitirá al órgano de contratación la correspondiente propuesta de clasificación y de adjudicación, en la que figurarán ordenadas las ofertas de forma decreciente,

incluyendo la puntuación otorgada a cada una en aplicación de los criterios de adjudicación e identificando la mejor oferta puntuada.

7.2. Ofertas anormalmente bajas.

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

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

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

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

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

7.3. Documentación a presentar por el propuesto como adjudicatario.

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

<input checked="" type="checkbox"/>	Los que acrediten la personalidad del empresario y su ámbito de actividad.
<input checked="" type="checkbox"/>	Los que acrediten la representación.
<input checked="" type="checkbox"/>	Resguardo de haber constituido la garantía definitiva y, en su caso, complementaria.
<input checked="" type="checkbox"/>	En el caso de contratos reservados, documentación que acredite oficialmente su condición como entidad que le faculta para resultar adjudicataria del contrato reservado.
<input checked="" type="checkbox"/>	Los que acrediten disponer de la habilitación empresarial o profesional para la realización de la prestación objeto de contrato.
<input checked="" type="checkbox"/>	Documentos que acrediten su solvencia económica, financiera y técnica o profesional por los medios que se especifiquen en el 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 type="checkbox"/>	Contrato de Encargo de Tratamiento de Datos, conforme al modelo consignado en el Anexo XV .
<input checked="" type="checkbox"/>	Declaración responsable sobre la implantación del plan de igualdad conforme a lo establecido en el artículo 71 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
<input checked="" type="checkbox"/>	Resguardo de garantía definitiva

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

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

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

7.4. Adjudicación del contrato.

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

7.5. Perfección del contrato.

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

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

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

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

contratante.

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

7.6. Constitución de garantías.

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

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

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

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

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

8. Ejecución del contrato.

8.1. Obligaciones del adjudicatario.

8.1.1. Obligaciones en materia fiscal, laboral y medioambiental.

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

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

Para la ejecución de este contrato:

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

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

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

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

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

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

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

- Llevar a cabo del tratamiento de datos personales de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos, y en particular el RGPD y la LOPDGDD.
- Actuar sujeto a las instrucciones que, en cada momento, le indique la entidad contratante y no utilizar los datos con una finalidad distinta a la prestación del Servicio al que se hace referencia en el presente Pliego.
- Adoptar todas aquellas medidas técnicas y organizativas que resulten necesarias para garantizar un nivel de seguridad adecuado, guardar bajo su control y custodia los datos personales suministrados por la entidad contratante y no divulgarlos, transferirlos, o de cualquier otra forma comunicarlos, ni siquiera para su conservación a otras personas.
- No subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este Pliego que comporten el tratamiento de datos personales o realizar Transferencias Internacionales de Datos, salvo previa autorización expresa y otorgada por escrito por parte de la entidad contratante.
- Asistir a la entidad contratante en la realización de los análisis de riesgo, la presentación de consultas previas a la AEPD, en el proceso de notificación de violaciones de seguridad y de respuesta a solicitudes de derechos.
- Mantener secreto y confidencialidad respecto de los datos personales a los que acceda y garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que les informará convenientemente.
- Poner a disposición de la entidad contratante toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como permitir la realización de auditorías con acceso físico directo a sus instalaciones o los subcontratistas autorizados y colaborar activamente en su desarrollo.
- Poner a disposición de la entidad contratante, con carácter previo a la formalización del Contrato, una declaración escrita que contenga la información acerca de
 - (i) La ubicación de los servidores en los que se almacenarán los datos personales tratados por cuenta de la entidad contratante; y
 - (ii) Lugar de prestación de servicios objeto la licitación.
- Si fuera necesario subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, el adjudicatario reflejará esta circunstancia en su oferta, junto con el nombre completo del subcontratista o, en su defecto, la referencia al perfil empresarial del mismo, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica del mismo.
- Comunicará a la entidad contratante cualquier cambio que se produzca con respecto a los términos y condiciones en los que accederá y tratará los datos personales por cuenta de la entidad contratante, y especialmente aquellas relacionadas con la información presentada en la declaración previa recogida en el punto octavo de la presente cláusula.
- En caso de incumplimiento: Responder de los daños y perjuicios que pudiesen ocasionarse y, en especial, de las sanciones que les pudiera imponer la Agencia Española de Protección de Datos

o cualquier otro órgano competente ya sea español o europeo, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Pliego.

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

El compromiso por parte del cedente de que:

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

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

El compromiso por parte del cesionario de:

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

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

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

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

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

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

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

8.1.5. Evaluación de proveedores.

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

8.1.6. Obligaciones esenciales del contrato.

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

<input checked="" type="checkbox"/>	Mantenimiento de adscripción de medios personales o materiales
<input checked="" type="checkbox"/>	Condiciones especiales de ejecución del contrato
<input checked="" type="checkbox"/>	Aspectos que se hayan considerado como criterios de adjudicación
<input checked="" type="checkbox"/>	Cumplimiento del régimen y plazos de pagos a los subcontratistas o suministradores establecido en la normativa sobre lucha contra la morosidad en operaciones comerciales
<input checked="" type="checkbox"/>	El cumplimiento de las políticas de prevención de imputaciones delictivas y los códigos de conducta establecidos por el contratista, que en todo caso resultarán similares a los recogidos en el documento “programa de prevención de riesgos penales” accesible a través de la web https://cswetwebcorsta01.blob.core.windows.net/uploads/2022/01/CORREOS-Codigo-General-de-Conducta.pdf .
<input type="checkbox"/>	Las relativas al tratamiento de datos personales y el sometimiento a la normativa nacional y europea en la materia.
<input checked="" type="checkbox"/>	El sometimiento a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos de conformidad con lo dispuesto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 LCSP.
<input type="checkbox"/>	Otras

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

Condición esencial (hace referencia al apartado 8.1.6. Obligaciones esenciales del contrato)	Frecuencia	Forma de acreditación del cumplimiento
Compromisos de mantenimiento de adscripción de medios personales o materiales.	A la firma del contrato y en cualquier momento de la vida del contrato en caso de incidencia.	Contrato y certificación responsable tras subsanación en caso de incidencia.
Condiciones especiales de ejecución del contrato.	Al inicio y a los 6 meses del inicio.	Mediante cláusulas contractuales y evidencias solicitadas en caso de incidencia.
Cumplimiento del régimen y plazos de pagos a los subcontratistas o suministradores establecido en la normativa sobre lucha contra la morosidad en operaciones comerciales.	Conforme a prestación del servicio y generación de facturación tras la comunicación al Grupo Correos por parte del subcontratista o suministrador.	Documento justificativo de pago.
El cumplimiento de las políticas de prevención de imputaciones delictivas y los códigos de conducta establecidos por el contratista, que en todo caso resultarán similares a los recogidos en el documento “programa de prevención de riesgos penales” accesible a través de la web https://conecta.correos.es/compania/RSC/Paginas/Codigo-de-Conducta.aspx .	A la firma del contrato, documentación que de fe.	Certificación en su caso.
El sometimiento a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos de conformidad con lo dispuesto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 LCSP.	Conforme a las cláusulas y condiciones del contrato.	A la firma del contrato.

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

8.1.7. Condiciones especiales de ejecución.

Tendrán la consideración de condiciones especiales de ejecución incumplimiento dará lugar a la

imposición de la penalidad que corresponda, en los casos en que no proceda la resolución del contrato, las siguientes:

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

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

Condición especial (hace referencia al apartado 8.1.7. Condiciones especiales de ejecución)	Frecuencia	Forma de acreditación del cumplimiento
Cumplimiento del régimen y plazos de pagos a los subcontratistas o suministradores establecido en la normativa sobre lucha contra la morosidad en operaciones comerciales	Conforme a prestación del servicio y generación de facturación tras la	Documento justificativo de pago.

	comunicación al Grupo Correos por parte del subcontratista o suministrador.	
El cumplimiento de las políticas de prevención de imputaciones delictivas y los códigos de conducta establecidos por el contratista, que en todo caso resultarán similares a los recogidos en el documento “programa de prevención de riesgos penales” accesible a través de la web https://cswetwebcorsta01.blob.core.windows.net/uploads/2022/01/CORREOS-Codigo-General-de-Conducta.pdf .	Durante la ejecución del contrato, documentación que de fe.	A través de la aportación de documento que recoja las medidas implantadas para mitigar riesgos penales y su seguimiento que podrá tratarse de declaración responsable.
Establecimiento de un plan de formación para los empleados adscritos a la ejecución del contrato en materias relacionadas con: <input checked="" type="checkbox"/> Prevención de riesgos laborales específicos en el marco del servicio a prestar. <input checked="" type="checkbox"/> Régimen de protección de datos de carácter personal.	Durante la ejecución del contrato.	Presentación de documentación acreditativa de la formación impartida y recibida, tales como diplomas homologados, títulos o certificados expedidos por formadores habilitados.
Sometimiento a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos identificada en la cláusula 8.1.4. Destrucción de datos: Cuando finalice la prestación contractual los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos a la entidad contratante responsable, o al encargado de tratamiento que esta hubiese designado. No obstante, el adjudicatario encargado del tratamiento conservará debidamente bloqueados los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con la entidad responsable del tratamiento.	A la finalización del contrato.	Certificado que acredite la destrucción de los datos, así como bloqueo de los datos afectados por la normativa indicada.
Emplear en la ejecución del contrato un porcentaje de empleados indefinidos igual o superior al 20 %.	Anual	Informe o declaración responsable del representante

		de la mercantil adjudicataria.
Establecimiento de medidas que garanticen la igualdad de trato y no discriminación, así como la inclusión de miembros de grupos vulnerables.	Durante la ejecución del contrato.	Certificación de las medidas que adopta el adjudicatario para garantizar esta condición.

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

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

8.1.8. Régimen de confidencialidad.

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

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

8.2. Modificaciones del contrato.

En el presente contrato

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 205 de la LCSP respecto de las modificaciones no previstas en el presente Pliego.

8.3. Cesión y Subcontratación.

8.3.1. Cesión del contrato

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

- Autorización expresa y previa del órgano de contratación.
- Que el cedente tenga ejecutado al menos un 20 por 100 del importe del contrato.
- Que el cesionario tenga capacidad para contratar con la Administración y la solvencia que resulte exigible en función de la fase de ejecución del contrato, debiendo estar

debidamente clasificado si tal requisito ha sido exigido al cedente, y no estar incurso en una causa de prohibición de contratar.

- Que la cesión se formalice, entre el adjudicatario y el cesionario, en escritura pública.

8.3.2. Régimen de subcontratación.

Subcontratación permitida:

NO SI

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

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

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

<input checked="" type="checkbox"/>	Todas las enumeradas en el presente pliego, salvo las herramientas específicas, como puedan ser las de grabación, edición y postproducción de vídeos que puedan ser producidas por proveedores de soporte específicos.
-------------------------------------	--

Se consideran “Tareas críticas” todas las enumeradas en el pliego.

Todo ello al amparo del artículo 215 de la LCSP.

9. Cumplimiento del contrato.

9.1. Responsable del contrato. Representante del contratista.

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

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

y período de garantía.

9.2. Régimen de penalidades.

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

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

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

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

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

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

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

9.3. Abonos al contratista. Facturación.

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

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

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

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

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

Campo		Facturae 3.2
Expediente		
Lote		
Grupo Gestor		Facturae/Parties/BuyerParty/AdministrativeCentres/AdministrativeCentre/CentreCode
Descripción de la operación		Facturae/Invoices/Invoice/AdditionalData/InvoiceAdditionalInformation
Fecha de la operación		Facturae/Invoices/Invoice/InvoiceIssueData/OperationDate
Grupo Gestor		Facturae/Parties/BuyerParty/AdministrativeCentres/AdministrativeCentre/CentreCode (RoleTypeCode 02)
Nº línea del pedido		Facturae/Invoices/Invoice/Items/InvoiceLine/SequenceNumber
Referencia legal		Facturae/Invoices/Invoice/Items/InvoiceLine/AdditionalLineItemInformation

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

9.4. Recepción y liquidación.

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

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

recuperación del precio satisfecho.

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

9.5. Plazo de garantía.

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

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

10. Resolución del contrato.

10.1. Causas de resolución.

Serán causa de resolución del contrato:

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

10.2. Procedimiento

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

11. Protección de Datos

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

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

Para Correos:

- Dirección Postal: Conde De Peñalver 19, 28006, Madrid
- Correo Electrónico: derechos.protecciondatos.correos@correos.com

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

11.2 Información a representantes, trabajadores y personas de contacto

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

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

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

Para Correos:

- Dirección Postal: Conde De Peñalver 19, 28006, Madrid
- Correo Electrónico: derechos.protecciondatos.correos@correos.com

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Madrid, a 25 de febrero de 2026

El responsable del
servicio



Fdo.: Fernando
Casares Pose

La Responsable del
Area de Desarrollo y
Formación



Fdo.: Beatriz
Martín López

La Subdirectora de
Desarrollo de Personas
de CORREOS

Fdo.: Lucía Prieto Sanz

Vº Bº
El Director de
Recursos Humanos de
CORREOS

Fdo.: Fernando
Ramírez Ruiz

Anexo I.- Características técnicas específicas del contrato.

1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Contratar, para la S.E. Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. (en adelante, “Correos”) un servicio que ofrezca una solución tecnológica que llamaremos “Factoría de Cursos online”. Una solución basada en la utilización de una herramienta que permite agilizar la creación/actualización de contenidos y que permite gestionar y producir material formativo online multidispositivo.

Esta herramienta se basará en el uso de plantillas HTML5 que integre una capa de código JavaScript para la comunicación con el API SCORM con el LMS de Correos. Este trabajo de producción de contenidos deberá de cumplir con las especificaciones SCORM y resto de características incluidas en el Anexo I del presente pliego.

Proporcionará un modelo colaborativo de revisión/edición con la red de expertos de Correos que permita que cualquier actualización pueda quedar reflejada inmediatamente en la plataforma formativa corporativa (Campus Virtual de Correos, en adelante CVC).

En concreto se trata de disponer de una herramienta para la producción, gestión y el control de los contenidos online de Correos, con capacidad de producirlos internamente y estar disponibles para su visualización en todo momento, facilitando y acortando los plazos de puesta a disposición de los alumnos, motivo por el cual es importante para Correos disponer de una solución tecnológica integrada con el CVC mediante conectores SCORM.

El servicio de factoría se enlazará con el CVC para una visualización y un correcto seguimiento y estudio, por parte del alumno, cuando lance los contenidos desde el CVC.

El acceso a la factoría vendrá dirigido según los diferentes perfiles de usuario, y en base a ellos, el usuario tendrá un acceso exclusivo a los contenidos, ya sea para administrarlos, editarlos, revisarlos o visualizarlos.

La solución dispondrá de un espacio que permite guardar los contenidos producidos en la factoría, o cualquier otro contenido SCORM externo que se desee alojar, como si de un repositorio de contenidos se tratase. En los contenidos almacenados, se deberá permitir un control de versiones, que deje abierta la posibilidad de indicar la versión activa y enlazada con el CVC como contenido activo y visible.

También se dispondrá de una serie de herramientas que permita una gestión del conocimiento de todo contenido alojado, utilizando para ello un sistema de categorización, etiquetado y búsqueda.

Se requerirá, a través de una bolsa de horas, la actualización de cursos SCORM generados en la factoría y de los contenidos SCORM seleccionados por el Área de Desarrollo y formación de Correos.

También se dispondrá de otra bolsa de horas para la mejora de las funcionalidades de la factoría más allá de las funcionalidades expuestas en este pliego.

Deberá de disponer de tecnología basada en IA, que apoye la producción de contenidos formativos online como pudiera ser:

- La elaboración de avatares digitales basados en video y audio generado con IA.
- Generación automática de cursos SCORM tomando como base otros proyectos generados con la herramienta de producción.

1.1. PRESTACIONES REQUERIDAS

De una forma más específica, los principales objetivos del pliego son los siguientes:

- Mantener el actual modelo de factoría interno del Area de Desarrollo y Formación, para la producción de contenidos, implantando para ello el actual modelo de Factoría de Contenidos, mejorándolo con nuevos componentes. Así como, enriquecer con nuevos y actualizados componentes formativos los cursos creados con el motor factoría de contenidos, mejorando la calidad del producto final y la rapidez en la creación y/o actualización de contenidos formativos SCORM.
- El modelo de Factoría, más allá de mejorar la forma de generar contenidos online, deberá mejorar la forma de gestionarlos.
- La solución deberá de estar orientada a la gestión del conocimiento por parte del Área de Desarrollo y Formación.
- El trabajo con diferentes perfiles permitirá una mayor especialización a la hora de trabajar con los contenidos formativos (administrador, editor, revisor y responsable de proyecto). Un sistema de mensajería interna ayudará en la definición de los flujos de trabajo y las tareas a realizar por los diferentes perfiles de usuario.
- La solución permitirá una involucración directa de los expertos de negocio en la elaboración del contenido formativo.
- Migración del contenido clave, pasando dichos materiales al nuevo modelo de factoría para la posterior publicación de los cursos en el CVC.

1.2. CONDICIONES TÉCNICAS

A grandes rasgos, la Factoría de Contenidos deberá facilitar a Correos las labores de diseño, producción, revisión y publicación de materiales/cursos e-learning, mediante los siguientes elementos:

- Motor Factoría de Contenidos.
- Entorno de trabajo (EDT).

A continuación, se abordan en detalle los requerimientos y funcionalidades necesarias para cada uno de estos elementos.

1.2.1.MOTOR FACTORÍA DE CONTENIDOS

Desde el punto de vista técnico, se requiere disponer de un motor de contenidos, disponer de un conjunto de elementos de programación que permita la construcción y posterior explotación de materiales/cursos e-learning (paquetes SCORM) en entornos LMS.

Este motor se compondrá de un núcleo o Core que proporcione las utilidades habituales de un contenido e-learning (paginación, navegación y seguimiento) y un conjunto de recursos tecnológicos (plugins) que permitan trasladar a la metodología e-learning diversos recursos pedagógicos.

El motor deberá de basarse 100% en tecnologías abiertas, en multiplataforma (SCORM 1.2, SCORM 2004 y no SCORM/LMS, TinCan API) y multidispositivo (Responsive Design).

1.2.1.1. TECNOLOGÍA

1.2.1.1.1. TECNOLOGÍAS ABIERTAS Y COMPATIBILIDAD CON NAVEGADORES

Tal y como se ha comentado, el motor deberá de emplear tecnologías abiertas HTML/HTML5, CSS/CSS3 y Javascript.

Se deberá de emplear HTML5, para disfrutar de toda la funcionalidad del motor en navegadores preparados que ofrezcan un soporte mínimo para esta tecnología, como son: Internet Explorer 10

(igual o superior) o versiones actualizadas de Chrome, Firefox y Safari.

1.2.1.1.2. RESPONSIVE DESIGN

Otra de las características que deberá de cumplir, es que tanto el interfaz (contenedora que proporciona las funcionalidades generales) como todos los componentes, se diseñen para su máxima compatibilidad con dispositivos de todo tipo (PC, Tablets y Smartphones) mediante la aplicación de los criterios del diseño adaptativo (Responsive Design), cuyo objetivo es adaptar la apariencia del contenido al dispositivo que se esté utilizando para visualizarlo.

La visualización de los contenidos en los diferentes dispositivos, tendrá para cada uno de ellos una maquetación exclusiva por dispositivo. Esta maquetación “Responsive Design” deberá de ser completamente transparente a la hora de crear el contenido, de tal forma que el creador del contenido lo trabajará para el entorno PC, y de forma automática se harán las correspondientes maquetaciones para el resto de los dispositivos.

La factoría que se busca va orientada a una solución que no dependa directamente de herramientas de autor comerciales que generen versiones duales (Flash y HTML5), ya que normalmente no suelen estar adecuadamente optimizadas en cuanto a codificación y tamaño, y que además requerirá de licencias de la herramienta empleada para realizar modificaciones posteriores.

Se busca una solución capaz de generar una única versión multidispositivo/ multiresolución que permita su edición mediante cualquier editor de código estándar.

1.2.1.1.3. PROGRAMACIÓN POR CAPAS

La arquitectura de programación empleada para el desarrollo del motor, deberá de separarse claramente en las siguientes tres capas:

- Presentación
- Programación
- Datos

De este modo, la capa de presentación de los contenidos se satisface mediante los archivos HTML (uno por pantalla) y CSS, para la aplicación de estilos.

La capa de programación, que no requerirá en ningún caso de modificación en la producción y mantenimiento de contenidos, se lleva a cabo en los diferentes archivos Javascript, generales (motor e interfaz) y específicos (plugins de recursos).

Por último, la organización y estructura de los contenidos, la configuración general y los contenidos de carácter textual (textos, subtítulos, etc.) se localizan en ficheros XML independientes a las capas anteriores. De manera, que una reordenación de pantallas, el comportamiento de un ejercicio, una modificación parcial o incluso una traducción de un contenido solo requiere de la modificación de los archivos de esta capa.

1.2.1.1.4. SEGUIMIENTO SCORM

El motor deberá de implementar los estándares habituales SCORM 1.2, SCORM 2004, TinCan API, pero además se requiere que el mismo producto final (paquete SCORM) sea también operativo en cualquier entorno web (no LMS) sin sesión SCORM, sin requerir modificación alguna.

El motor deberá de ser capaz de exportar por cada curso, su paquete SCORM y/o su conector correspondiente que conecte el LMS con los contenidos generados.

1.2.1.2. UTILIDADES DEL MOTOR

En cuanto a las utilidades generales que deberá de proporcionar el motor, e independientemente de los contenidos que en éste se incluyan, se pueden destacar: Por un lado aquellas de información y uso, y por otro aquellas que supongan una diferenciación con otros materiales didácticos tradicionales, producidos o no con herramientas de autor, y que se incorporarán como Plugins de la solución ofertada.

1.2.1.2.1. INFORMACIÓN Y USO

Las utilidades que el motor debe de proporcionar en este ámbito a la hora de producir un curso, deberán ser todas opcionales y configurables de forma sencilla y rápida.

Estas utilidades/herramientas deberán de encontrarse disponibles a primera vista para un fácil acceso por parte del usuario, y su disposición y posición, obedecerá en todo momento al aprovechamiento máximo de la zona útil de pantalla según el dispositivo que se emplee para la visualización del material.

De entre todas las utilidades, cabe destacar como mínimo las siguientes funcionalidades y características:

- Información de posición: En todo momento deberá de aparecer: título del curso, capítulo y sección, además de número de pantalla y pantallas totales.
- Itinerario gráfico o menú: De forma sencilla se accederá al menú del curso, donde se desplegará el itinerario de manera agrupada, con los diferentes capítulos, proporcionando información de su nº de pantallas, y elementos obligatorios realizados y a realizar. Además de mostrar las miniaturas de sus pantallas con acceso directo (configurable) al contenido.
- Utilidades complementarias: De forma sencilla se desplegarán las herramientas/utilidades complementarias, las cuales como mínimo deberán de ser:
 - Buscador: Que permita la búsqueda por palabras claves en todo el contenido publicado. Permitiendo el acceso directo (condicionado) desde los resultados.
 - Enlaces de interés: Biblioteca de enlaces complementarios a contenidos externos.
 - Glosario: Glosario de términos ordenados alfabéticamente y con buscador. Los términos incluidos en el glosario se marcan automáticamente en las pantallas en las que aparecen y proporcionan acceso directo a su definición contenida en el glosario.
 - Anexos: biblioteca de contenidos complementarios (PDF, etc.) incluidos en el paquete.
 - Versión imprimible: versión textual de los contenidos específica para su impresión. En ésta aparecen las notas y subrayados incluidos por del alumno. La versión imprimible deberá de generarse automáticamente del contenido a publicar en el LMS.
- Utilidades multimedia: De forma sencilla se desplegarán como mínimo las utilidades multimedia siguientes:
 - On/Off audio: permite la cancelación de los sonidos y audios del contenido
 - On/Off subtítulos: permite la ocultación/visualización de los subtítulos sincronizados que acompañan a todas las locuciones
 - Recarga de las animaciones multimedia de la pantalla en curso
 - Pausa de las animaciones multimedia de la pantalla en curso
- Utilidades de estudio: De forma sencilla se desplegarán como mínimo las utilidades de estudio siguientes:
 - Notas: permite al alumno incluir notas de tipo posit en el contenido, las cuales se deberán de guardar y recuperarse entre sesiones. También deberá de incluirse en

la versión imprimible.

- Subrayado: permite al alumno subrayar los textos del contenido en diferentes colores, los cuales se deberán de guardar y recuperarse entre sesiones. También deberá de incluirse en la versión imprimible.
- Marcadores: permite al alumno incluir marca páginas a las pantallas del contenido que sean de su interés, con objeto de facilitar el acceso directo a las mismas. Los marcadores se podrán guardar y recuperar entre sesiones.

1.2.1.2.2. PANTALLAS MULTIBLOQUE Y CONTROL DE AVANCE

Teniendo en cuenta que el diseño adaptativo (Responsive Design) ha de ser una de las principales características del motor, se quiere romper con el tradicional 'miedo al scroll'. Por ello, la idea es que el motor tenga la posibilidad de configurar pantallas de contenido con scroll vertical, las cuales se pueden dividir en bloques o subpantallas, configurando cada bloque como una unidad mínima de aprendizaje.

Pero a pesar de que una pantalla puede conformarse con varios bloques, éstos están secuenciados y su avance bloqueado, hasta que se van cumpliendo los requisitos establecidos (ver video, hacer ejercicio, ver todas las pestañas, etc.).

Así pues, al pie de cada bloque deberá de presentarse el control del mismo, el cual indica por un lado los recursos obligatorios que éste incluye y que deben ser realizados por el alumno, y por otro y una vez revisados éstos recursos, presentará el control para acceder al siguiente bloque o recargar la animación/locución del bloque ya revisado.

1.2.1.3. PLUGINS

Se dispondrá de diferentes tipos de componentes de recursos didácticos que se puedan emplear en el motor. Para ello se deberá de programar una librería JavaScript específica, que a modo de plugin, se integre con el motor y permita la creación y configuración de dichos componentes de contenidos, y que acople a la estructura, comportamiento, animación y estilo, establecidas en dicho plugin y correspondientes a las clases CSS.

Con este modelo se pretende que la inclusión de nuevos tipos de recursos y componentes, así como la mejora o modificación de los ya existentes, se haga de un modo limpio y sin afectaciones en el motor.

Los plugin mínimos disponibles que deberán de presentarse son los siguientes:

- Texto combinado
 - Textos 1, 2 y 3 columnas
 - Imágenes 1, 2 y 3 columnas
 - Player video 2 y 3 columnas
 - Citas
 - Tarjetas
 - Podcast
 - Listas (numeradas no numeradas)
 - Verdadero/Falso
 - Comparación
- Interactivo combinado
 - Pestañas (horizontales y verticales, con y sin miniaturas)
 - Acordeón vertical
 - Tarta 3 a 6 elementos

- Pétalos 2 a 6 elementos
 - Secuencias
- Imágenes
 - Slider (numerado o no numerado, con o sin miniaturas)
 - Collage
 - Escena interactiva
- Línea de tiempo
- Mapas conceptuales (Mind Map)
- Diálogos
 - Escenificados y no escenificados
 - Interactivos (RolPlay) o no interactivos
 - Con y sin branching
- Ejercicios
 - Mini caso
 - Test (simple y batería)
 - Etiquetas
 - Conectar
 - D&D Ordenar
 - D&D Agrupar
 - D&D Colocar
- Simuladores y Juegos Quiz:
 - Simulación interactiva de aplicaciones software (Prácticas guiadas)
 - Juegos Quiz
 - Componente de RolePlay

1.2.2. ENTORNO DE TRABAJO

El motor descrito en el anterior capítulo, ha de ser completamente autónomo y funcional tanto para el desarrollo de nuevos materiales/cursos como para la publicación de los mismos.

Sobre dicho motor, se precisa construir un entorno colaborativo de trabajo que cubra las siguientes necesidades:

- Repositorio de contenidos y versionado
- Revisión y mantenimiento del contenido publicado mediante flujos de trabajo
- Gestión del conocimiento

Desde un punto de vista técnico, este entorno de trabajo se podría definir como una solución web privada que permita compartir y gestionar de forma adecuada, y conforme a una jerarquía de perfiles de usuario, toda creación/actualización de los materiales/cursos elaborados con el motor. Igualmente, esta solución ha de emplear también tecnologías abiertas para su desarrollo.

1.2.2.1. CARACTERÍSTICAS GENERALES

Antes de entrar en mayor detalle en las funcionalidades específicas de las que deberá disponer cada usuario del entorno según su jerarquía, vamos a realizar una descripción de más alto nivel sobre el propósito del mismo y sus características generales.

Con el entorno de trabajo, se pretende disponer de un espacio compartido entre determinado personal de Correos, para que según su responsabilidad respecto de los materiales/cursos e-learning, se le faciliten los accesos y los permisos pertinentes para que pueda hacer el trabajo que por rol le corresponda.

Por ejemplo, proporcionando a un editor los modelos y plantillas disponibles para la producción de contenidos, facilitando a un experto la revisión y corrección de los contenidos producidos por el editor, permitiendo a los RFP localizar los materiales/cursos disponibles, etc.

Para todo ello, el entorno contará con los siguientes bloques funcionales generales.

1.2.2.2. REPOSITORIO DE CONTENIDOS Y VERSIONADO

El repositorio de contenidos deberá de ser el espacio en el que, mediante mandato del administrador, los editores trabajan en el desarrollo/producción de los nuevos materiales/cursos, contando para ello con diversas herramientas que facilitan su labor, como:

- El previsualizador
- Carpeta remota

Gestión de versiones mediante estas herramientas, los editores podrán combinar el trabajo de producción en local (equipo del editor), con la subida al entorno de trabajo de dicha producción para su previsualización, con la última versión del Core del motor siempre disponible en el entorno, así como la creación de versiones y pase de estas a revisión por parte del experto asignado.

A estas herramientas, hay que añadir la biblioteca de recursos/componentes, con ejemplos/plantillas de todos los elementos de los que dispone el motor (conforme éste va evolucionando), para su elección, copiado y edición en el contenido que se está desarrollando, así como otras utilidades auto incluidas en el Core, como puede ser la que permite extraer automáticamente un archivo XML (textuales.xml) con todos los textos del contenido una vez ajustada por el editor la maquetación de las diferentes pantallas.

El repositorio de contenidos, también podrá almacenar para su visualización y control de versiones, diferentes paquetes SCORM externos al motor, que sin ser creados o mantenidos por este, si podrán ser importados para poder beneficiarse del espacio de almacenaje para su control y explotación dentro del concepto de gestión del conocimiento, pudiendo igualmente ser categorizado y etiquetado este tipo de contenido.

Se deberá de llevar un control de las versiones de un curso, y de la versión activa, pudiéndose activar fácilmente cualquier tipo de versión de un curso en concreto.

1.2.2.2.1. Revisión y mantenimiento

A partir de que el editor crea una versión estable de un contenido en el repositorio, el entorno deberá de facilita su revisión y corrección online, por parte del experto asignado por el administrador al proyecto.

En este caso, el usuario de tipo revisor, podrá previsualizar el material/curso asignado y modificar en modo WYSIWYG los textos de los contenidos, así como reemplazar las imágenes y otros elementos. Si bien, inicialmente no sería necesario que este tipo de usuario pueda añadir nuevos contenidos, siendo necesario en tal caso se notifique al editor dicha necesidad.

1.2.2.2.2. Gestión de LOS CONTENIDOS FORMATIVOS

Adicionalmente a la producción, edición y revisión de los materiales/cursos, el entorno de trabajo permitirá su adecuada categorización y etiquetado, con el propósito de que los responsables de proyecto de Correos puedan realizar búsquedas y visualizar éstos.

Así pues, como parte de las labores de los usuarios de tipo editor, estará la asignación del proyecto a una o varias de las categorías o áreas de conocimiento, y el etiquetado mediante palabras claves del mismo, con objeto de facilitar la posterior búsqueda de los sus contenidos por parte del resto

de los roles.

1.2.2.2.3. Mensajería y flujos de trabajo

Como complemento a los bloques funcionales anteriormente indicados, el entorno de trabajo contará con un sistema propio de mensajería que facilitará a los usuarios implicados, el correcto seguimiento de los flujos de trabajo, así como otras utilidades colaborativas.

Así pues, el entorno contará con diversos foros de discusión a los que tendrá acceso el administrador y los demás usuarios según su tipo o perfil, éstos podrían ser, por ejemplo:

- Foro general de editores: donde compartir buenas prácticas, dificultades y trucos en relación a su labor de producción de materiales/cursos
- Foro del proyecto: asociado a un proyecto en concreto de modo que solo tendrán acceso el editor y revisores asignados. En el podrán compartir información sobre el seguimiento del proyecto.
- Foro de conocimiento: asociado a la gestión de los productos formativos existentes y con acceso para los responsables de proyecto de Correos.
- Adicionalmente a estos foros, el entorno de trabajo proporcionará un sistema de mensajería automático que notificará a los diferentes usuarios, según sus roles, sobre las tareas pendientes de realizar y otras cuestiones, como podrían ser:
 - El administrador le ha asignado un nuevo proyecto
 - El proyecto X está pendiente de categorizar y etiquetar
 - Hay una nueva versión pendiente de revisión
 - El revisor solicita al editor una modificación, etc.

1.2.2.2.4. Tipos de usuarios y permisos

Así, el entorno deberá de disponer de diferentes actores o tipos de usuarios (roles). Todos los usuarios podrán ser personal de Correos, o personal externo (proveedores) quienes según los permisos asociados realizarán diferentes labores en relación a los materiales/cursos e-learning.

Los tipos de usuarios previstos son:

- Administradores
- Editores
- Revisores
- Responsable de proyecto

Se indican y describen a continuación las funcionalidades específicas de las que dispondrán los usuarios según su tipología.

1. Administradores:
 - Gestión de usuarios: altas y bajas de usuarios y asignación de roles y permisos.
 - Creación y asignación de proyectos: altas de proyectos en el sistema y gestión de la relación entre usuarios y los proyectos, de manera que los usuarios visualicen solo aquellos proyectos que le correspondan según esta asignación.
 - Publicación: selección de la versión del proyecto que se publica mediante el conector que se alojará en el LMS de Correos (CVC)
 - Descarga de conector: descarga parcial del proyecto (paquete SCORM conector) que permite la visualización de la una determinada versión de sus contenidos publicados en el repositorio. Este hecho permitirá que cuando se actualicen los contenidos, de forma automática cualquier alumno que entre al CVC verá los

- contenidos actualizados en tiempo real.
 - Descarga curso: descarga completa del proyecto (paquete SCORM) que permite la visualización autónoma de sus contenidos en un LMS. Este hecho permitirá que para que un alumno que acceda al CVC, pueda ver los contenidos actualizados, previamente el curso deberá de ser publicado en el CVC, es decir, la visualización de las actualizaciones no es en tiempo real.
 - Mensajería: envío y recepción de mensajes de seguimiento a los usuarios del entorno de trabajo, definiéndose de esta manera los flujos de trabajo de los usuarios según sus roles correspondientes.
2. Editores:
- Categorización y etiquetado de proyectos: asignación de área(s) de conocimiento y sección(es) asociadas a un proyecto según sus contenidos, así como etiquetado mediante palabras clave de los mismos.
 - Creación, edición y producción: acceso a las herramientas que le permiten la creación de nuevos contenidos, como la carpeta remota, el previsualizador, etc.
 - Creación y eliminación de versiones: Gestionarán diferentes versiones por proyecto, como copias completas, independientes, recuperables y activables de los mismos.
 - Publicación (según permisos): posibilidad de decidir la versión de los contenidos que se publica mediante el conector o bien la versión válida para su descarga.
 - Descarga motora: permite al editor de descarga de una instancia completa del motor (núcleo + plugins) y su uso en local para la producción de contenidos.
 - La producción se podrá trabajar desde local, pudiendo subir el contenido a la nube, o directamente trabajando en la nube.
 - Mensajería: envío y recepción de mensajes de seguimiento a los usuarios del entorno de trabajo.
3. Revisores:
- Previsualización y edición: el editor asignado a un proyecto, podrá previsualizar sus contenidos y modificar en modo WYSIWYG los textos de éstos, así como reemplazar las imágenes y otros elementos incluidos.
 - Mensajería: envío y recepción de mensajes de seguimiento a los usuarios del entorno de trabajo.
4. Responsables de proyectos:
- Búsqueda: Mediante la categorización y etiquetado realizador por el editor del proyecto, los RFP podrán localizar mediante un buscador, aquellos contenidos que más se adecuen a sus necesidades.
 - Visionado: Los contenidos localizados mediante el buscador, podrán ser visionados íntegramente (sin seguimiento LMS).
 - Mensajería: envío y recepción de mensajes de seguimiento a los usuarios del entorno de trabajo.

1.2.3.Tracking de los alumnos ante cambios de contenido en cursos activos

Los conectores publicados en el LMS, visualizarán los contenidos formativos alojados en los servidores que ofrecen el servicio contratado. Pero más allá de esto, el servicio deberá de garantizar que cualquier cambio realizado en los contenidos formativos ofrecidos por el servicio contratado, se verán reflejados directamente en el LMS, de tal forma que el alumno que visualiza un curso online desde estos conectores, visualizará siempre el contenido actualizado sin que se vea afectado el seguimiento de los alumnos que estén visualizando también este curso.

1.2.4. Servicios y alcance del proyecto

Así pues, en relación con las soluciones técnicas previstas para la implantación de una factoría para el desarrollo de contenidos e-learning en Correos, los servicios previstos serían los siguientes:

- Desarrollo de las funcionalidades e implantación del motor de la factoría de generación de contenidos (funcionalidades descritas en el punto 1.2.1).
- Adaptación del motor, para que los contenidos generados sigan la línea gráfica de Correos.
- Desarrollo e implantación del entorno de trabajo (descrito en el punto 1.2.2).
- Bolsa de horas para evolutivos. Por ejemplo: para nuevos componentes exclusivos para Correos, nuevas funcionalidades más allá de las establecidas en este pliego.
- Bolsa de horas para la producción/actualización de contenidos clave.
- Administración y hosting necesarios para la explotación del entorno de trabajo

1.2.4.1. Adaptación funcional y gráfica del motor, y plan de formación

Consistente en la implantación del motor para su utilización y adaptación al nuevo modelo de factoría para la producción de contenidos.

Se necesitará unas sesiones formativas para los futuros administradores/ editores/ revisores, en el empleo del motor para la elaboración/producción de contenidos. Como mínimo 3 jornadas de 5 horas cada una.

1.2.4.2. Desarrollo e implantación del entorno de trabajo

Se realizarán los desarrollos necesarios para la puesta a disposición del entorno de trabajo descrito en el punto 1.2.2. Se utilizarán como se ha mencionado con anterioridad, tecnologías abiertas, siendo necesario el uso del API del Framework Moodle.

Moodle es un sistema integrado único, robusto y seguro, de software libre pero dirigido y respaldado por una fuerte comunidad.

Su API, entendemos proporciona numerosas funcionalidades de interés para el proyecto, como:

- Control de acceso a la aplicación
- Manipulación de datos contra la base de datos
- Manejo de ficheros (que se almacenan encriptados en la zona de datos)
- API para formularios
- API para el control de registros de log
- API para controlar la navegación sobre la aplicación
- Funciones para controlar las características de cada página que se muestra al usuario
- Funciones para controla la salida por pantalla
- Control de cadenas de caracteres
- Funciones para controlar la actualización de los módulos que se instalan en el Framework y su control de versiones

1.2.4.3. Mantenimiento correctivo y evolutivo

Una vez implantada la solución completa de la factoría de contenido expuesta en Correos, conviene matizar los dos tipos de mantenimiento que deberá de ofrecer el adjudicatario.

- Mantenimiento Correctivo
- Mantenimiento Evolutivo

1.2.4.3.1. Mantenimiento correctivo

El adjudicatario deberá de ofrecer dentro del marco del pliego, y dentro del periodo de adjudicación establecido un servicio de asistencia y desarrollo que permita abordar las tareas asociadas al mantenimiento correctivo sin coste alguno.

Los servicios incluidos en el mantenimiento correctivo, consisten por un lado en el diagnóstico de las incidencias surgidas, mediante la participación conjunta de Correos y los técnicos de la empresa adjudicataria, a efectos de determinar si la causa de la incidencia es razonablemente un defecto de los desarrollos realizados (motor o entorno) y por otro lado la planificación y resolución de las incidencias con la mayor diligencia posible.

Durante el periodo de adjudicación se ofrecerá una garantía de funcionamiento, y se considerará incluido y sin coste adicional el mantenimiento correctivo relativo a los posibles defectos que se detecten.

1.2.4.3.2. Mantenimiento Evolutivo

El adjudicatario deberá de ofrecer dentro del marco del pliego, una bolsa de horas de mantenimiento evolutivo, para llevar a cabo mejoras en el motor o en el entorno, como podrían ser:

- El desarrollo de nuevas plantillas o plugins para el motor.
- Utilidades que faciliten la edición, producción o gestión de los contenidos

Modificaciones de los procesos funcionales que se encuentran ya implantados en el entorno de trabajo.

Considerando en todos los casos, las tareas asociadas de análisis y diseño técnico de las mismas.

Aquellas peticiones, que consensuadamente se entiendan mejoran el producto del proveedor adjudicatario, que puedan tener repercusión positiva para otros de sus clientes, se estimarán al 50% de dedicación de manera que Correos solo asumiría la mitad de su coste de desarrollo.

Del mismo modo, el proveedor se ha de comprometer al mantenimiento y evolución del motor mediante el continuo análisis, valoración, desarrollo y puesta en marcha de nuevas funcionalidades, utilidades y componentes para éste, poniendo éstas a disposición de Correos sin coste alguno.

1.2.4.3.3. Modalidad de prestación del servicio

El servicio de mantenimiento funcional evolutivo, se deberá de ofrecer bajo una modalidad de bolsa de horas, con una estimación anual de mínimo 300 horas y una dedicación mínima garantizada.

El consumo de horas del mantenimiento evolutivo se llevará a cabo atendiendo a los siguientes criterios:

- Las horas serán computadas por igual independientemente de la naturaleza de la petición o el perfil del técnico o consultor que la atiende.
- Todo consumo de esta bolsa de horas será comunicado a Correos con objeto de validar la ejecución de las mismas.
- La planificación de los trabajos, se consensuará con Correos conforme a sus necesidades, teniendo en cuenta la disponibilidad del equipo de la empresa adjudicataria.

Si en un año no se consumen el número de horas, estas horas se sumarán a las horas del año siguiente.

1.3. BOLSA DE HORAS PARA PRODUCCIÓN/ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS

Por otro lado, con el objetivo de dar apoyo a Correos en la producción de nuevos contenidos o en la actualización de contenidos ya existentes, mediante el empleo de la factoría implantada, el adjudicatario deberá disponer de una bolsa de horas específica a tal efecto de, como mínimo, 1.300 horas anuales.

Este servicio se activa mediante petición por parte de Correos, y se llevará a cabo atendiendo a los siguientes criterios:

- Las horas serán computadas por igual independientemente de la naturaleza de la tarea a realizar (revisión o transformación pedagógica, o maquetación/montaje).
- Las horas serán computadas, teniendo en cuenta lo descrito en el punto 1.3.2 Estimación de contenidos tipo, donde 1 hora lectiva tardará como máximo, 50 horas para su diseño y producción.
- Para todas las peticiones, se estimará la dedicación necesaria en horas, pudiendo finalmente sufrir el consumo real de horas una variación máxima del $\pm 10\%$ respecto a la estimación inicial.
- La planificación de los trabajos se consensuará con Correos conforme a sus necesidades, teniendo en cuenta la disponibilidad del equipo de la empresa adjudicataria.

Si en un año no se consumen el número de horas, estas horas se sumarán a las horas del año siguiente.

1.3.1. Metodología de trabajo

Se presenta a continuación la metodología de trabajo que deberá de emplear el adjudicatario, para la producción de materiales online con el motor implantado en Correos. De modo general, ésta se debería de estructurar en las siguientes fases:

1.3.1.1. Captación

Es la fase inicial en la que se obtiene el material base necesario para la elaboración de los contenidos. Éstos habitualmente suelen ser proporcionados directamente por el cliente o bien el adjudicatario, en colaboración con expertos (personal propio, colaboradores habituales, etc.) en diferentes materias, sea quien realice las tareas necesarias de recopilación de los contenidos y materiales específicos, así como otra información complementaria necesaria para la posterior transformación y desarrollo de los materiales de aprendizaje e-learning.

En cualquiera de los casos, y según los objetivos generales y específicos del contenido a desarrollar, el material base debería contemplar:

- Documento de captación con la información base del curso. Estructurado en temas y unidades conceptuales.
- Propuesta para ejercicios de autoevaluación/evaluación relacionados con los objetivos operativos, de manera que permitan evaluar éstos.
- Material complementario (Material de estudio, Videos y otro material público disponible en internet, Enlaces de interés, Bibliografía, etc.), que pueda servir al equipo pedagógico para la transformación de los contenidos (ver siguiente apartado).

1.3.1.2. Diseño Pedagógico/Transformación

A partir del material obtenido en la fase de captación, el equipo pedagógico de la empresa adjudicataria trabajará en la transformación pedagógica del contenido. Definiendo los siguientes aspectos y consideraciones:

- Modelo de navegación (índice y organización en pantallas)
- Organización de la información en niveles
- Recursos didácticos que se utilizarán, su ubicación y criterios de aparición
- Guiones de locuciones y videos, si lo hubiera
- Ejercicios de autoevaluación y retos, si lo hubiera
- Test de evaluación final

Como resultado de esta fase, se obtiene el documento de transformación o storyboard del contenido, el cual debe ser validado por Correos antes de proceder con las siguientes fases de trabajo.

Si bien pueden aplicarse diferentes enfoques pedagógicos según los objetivos y el tipo de material que se trabaja, se considera que para el diseño de materiales específicos en metodología e-learning dirigidos a la formación de adultos, se deben aplicar fundamentalmente los criterios de la Andragogía mediante estos 2 tipos de aprendizaje:

- Aprendizaje por descubrimiento.
- Aprendizaje significativo

El aprendizaje por descubrimiento se orienta hacia la necesidad de conocer para solventar las reflexiones y otras actividades de autoconocimiento planteadas, complementando así la contextualización del tema y la metáfora situacional.

Así pues, el descubrimiento se materializa al transponer el contenido de la metáfora/situación introductoria a la aplicación práctica real y contextualizada para al colectivo destinatario. Los pasos intermedios se facilitan con la exposición de los conceptos (participación de naturaleza pasiva del alumnado).

Para facilitar el aprendizaje significativo, además de la contextualización y aplicabilidad práctica de los conceptos tratados, que se detallaba anteriormente, Se realizará una clara división entre los recursos activos y los pasivos, proponiendo los tipos de recursos más adecuados en cada caso.

1.3.1.3. Diseño de la línea ilustrativa e interfaz de contenidos

Se realiza habitualmente en paralelo a la transformación pedagógica, trabajando en la definición de las reglas y elementos generales para el diseño gráfico del contenido que se necesitaran para la producción posterior, incluyendo:

- Diseño de la estructura o contenedor del curso (interfaz)
- Elementos gráficos e ilustraciones generales, y su modo de uso.
- Otras ilustraciones a utilizar en el contenido (gráficos, bullets, iconografía, etc.).
- Personajes conductores a emplear, etc.

En cuanto al diseño gráfico y del interfaz, se entiende por éste, la estructura o contenedor que presenta en pantalla los diferentes contenidos y recursos didácticos, y resuelve los aspectos generales al mismo, como la navegación, paginación, seguimiento, etc.

En el caso que nos ocupa, esta fase de trabajo se considera previamente resuelta como parte de la adaptación funcional y gráfica del motor de factoría de contenidos que se implantará en Correos.

1.3.1.4. Producción e integración estándar SCORM

La producción es la fase en la que los técnicos desarrollan o virtualizan el contenido, considerando:

- El documento de transformación o storyboard del objeto a desarrollar.
- Los recursos didácticos definidos en dicho documento, así como guiones de posibles videos

y locuciones.

- Los elementos definidos en el del diseño ilustrativo.
- El diseño del interfaz, su estructura de navegación y resto de elementos definidos en la fase anterior.
- Requerimientos de avance/bloqueo de los contenidos y calificación a reportar al LMS.

1.3.1.5. Revisión y pruebas en plataforma

Una vez finalizada la producción del contenido, se contempla un ciclo de revisión, así como la realización de las pruebas necesarias para asegurar el correcto funcionamiento del mismo y de su adecuado seguimiento SCORM en la plataforma LMS de Correos, resolviendo por parte del adjudicatario las posibles incidencias que pudieran aparecer para poder finalmente certificarse el curso como válido.

1.3.2. Estimación contenidos tipo

Como referencia, de cara a que los proveedores puedan hacer sus propuestas, se proporciona a continuación la estimación de horas de dedicación mínimamente válida para el montaje de un contenido estándar equivalente a una hora lectiva, teniendo en cuenta las siguientes características:

- Replica de contenido SCORM 1.2 existente, manteniendo la línea pedagógica del mismo, así como un nivel de interactividad, conforme a las posibilidades que proporciona el motor, tratando de mantener/mejorar en todo caso su calidad y tiempo de producción.
- En caso de que el contenido existente disponga de videos, audios, éstos serán reutilizados, sin considerar en esta estimación el desarrollo o creación de nuevos recursos multimedia de ese tipo.
- El contenido previsto incluye aproximadamente:
 - 20 pantallas (1 a 3 bloques por pantalla), considerando
 - 30 bloques de recursos básicos (texto e interactividad combinada, imágenes)
 - 10 bloques de recursos complejos (línea de tiempos, diálogos, mind map, ejercicios)
 - Aparición de personaje conductor en el 40% de las pantallas
- Las revisiones necesarias para la certificación del contenido por parte de Correos

Conforme a estas características, la estimación en horas mínimamente válida de dedicación para su montaje deberá de ser de 50 horas, en ningún caso superior.

Considerando que, en lugar del montaje de un contenido existente, se tratará de un contenido de nueva creación de similares características para el que Correos proporciona el material base, y el adjudicatario debiera realizar adicionalmente el diseño o transformación pedagógica del mismo conforme a la descrito anteriormente en la metodología de trabajo, la estimación en horas de dedicación en tal caso debería de ser 70 horas, en ningún caso superior.

1.4. ADMINISTRACIÓN Y HOSTING NECESARIOS PARA LA EXPLOTACIÓN DEL ENTORNO DE TRABAJO

Al requerir que el contenido producido por el motor se aloje en los servidores del adjudicatario, para que los contenidos puedan actualizarse en tiempo real, enlazándose estos con un conector alojado en el LMS de Correos, se requerirá como parte del proyecto, de los elementos necesarios para la adecuada explotación del entorno de trabajo de la factoría de contenidos, como por ejemplo:

- Alojamiento de la plataforma y acceso a Internet con alta disponibilidad mediante caudal simétrico y garantizado.
- Niveles de servicio adecuados que garanticen el acceso de los usuarios 7x24 (7 días de la semana durante las 24 horas del día).
- Servicio de Administración avanzada de los sistemas. Administración, mantenimiento y monitorización periódico del sistema en producción, que asegure su correcta operatividad y conservación en el tiempo, ofreciendo además las recomendaciones necesarias para el mejor empleo del mismo, así como las posibilidades de optimización y evolución que se estimen oportunas.
- Servicio de soporte de amplia cobertura para atención a incidencias técnicas en el ámbito de la plataforma (pases a producción, recuperación y consulta de datos).
- Servidor de reproducción y entorno de pruebas

El Data Center de la empresa adjudicataria deberá de permitir a Correos asegurar la adecuada presencia del entorno en la red con unos niveles de seguridad, disponibilidad y calidad acordes con sus necesidades.

El Data Center deberá de estar perfectamente acondicionado para alojar equipamiento informático que deba soportar servicios de misión crítica, destacándose por ejemplo las siguientes facilidades:

- Sala totalmente adaptada con sistemas de detección de intrusos, equipos de detección de incendios, sistemas de video vigilancia y climatización respaldada e independiente del resto del edificio, lo que asegura el funcionamiento óptimo de los equipos dentro de los márgenes recomendados por los fabricantes.
- Suministro eléctrico de los servidores protegido por un Sistema de Alimentación Ininterrumpida (SAI).
- Suministro eléctrico secundario respaldado por grupo electrógeno que alimenta a los sistemas de alimentación ininterrumpida en caso de caída eléctrica.
- Equipamiento alojado en armarios normalizados de 19", con un cableado y sistema de administración profesional.
- Sistema de control de acceso restringido a la sala y protegido por tarjeta.
- Protección lógica de los servidores por medio de dispositivos cortafuegos (firewall) y de detección de intrusos.
- Conexión independiente de los servidores a la red securizada a través de puertos dedicados en un conmutador y conexiones a Internet redundadas a través de diferentes operadores.
- Servicio de DNS primario y secundario.
- Administración de sistemas y servidores, cubriendo desde un apoyo elemental a la administración (reinicio de servidores, chequeos y backup del sistema) hasta realización de tareas de administración y supervisión avanzadas del sistema.
- Servicio de atención telefónica y soporte técnico.
- Sistema de gestión de alertas y supervisión de la actividad de los servicios 7 días a la semana.
- La gestión del centro encomendado a un equipo de técnico y profesional especializado en los diferentes sistemas administrados.

1.4.1. Posibles escenarios

Conforme a las características y alcance de los servicios asociados al entorno de trabajo expuesto en los puntos anteriores, se proponen 2 posibles escenarios:

- Sin uso de conectores: el entorno de trabajo solo estaría disponible para su uso por

- administradores, editores, revisores y responsables de proyecto, totalizando un número estimado de hasta 500 usuarios con una concurrencia instantánea (1) máxima prevista de 50.
- Con uso de conectores: además de lo previsto para el escenario anterior, en éste, el sistema estará preparado para facilitar el consumo, por parte de usuario final (alumno), de los contenidos publicados en el LMS mediante el conector de la factoría. Si bien el potencial de usuarios podría llegar a 45.000, se estima que no más de 7.000 usuarios realicen simultáneamente consumo de los contenidos, y de estos se considera una concurrencia instantánea (1) máxima de 1000.

Nota (1): Se entiende por concurrencia instantánea de usuarios como el número estimado de usuarios que de manera concurrente y en el mismo instante de tiempo hacen uso de la plataforma y para el cual ésta ha sido dimensionada (CPU, ancho de banda, etc.). Éste parámetro de concurrencia no es un límite, esto es, la plataforma no impide de modo alguno la concurrencia de un mayor número de usuarios, si bien, la respuesta de la misma en términos de velocidad, etc. pudiera no ser óptima.

Para ambos escenarios se deberá de considerar como mínimo la puesta a disposición de un Servidor Privado Virtual, dentro de la arquitectura virtualizada del Data Center de proveedor adjudicatario, con las siguientes mínimas características técnicas según escenario:

	Con conectores
Núcleos	8 núcleos de 2 GHz
RAM	16 GBytes dedicada
Espacio reservado en HD	250 GBytes
Transferencia mensual	200 GBytes
Caudal simétrico y garantizado	≥ 2 Mbps
Direcciones IP públicas	1

1.5. EQUIPO DE TRABAJO

Para la prestación de los servicios objeto del presente contrato, las empresas licitadoras deberán ofrecer un servicio integral, producto cerrado, que permita disponer de los recursos técnicos necesarios en cada momento para poder dar respuesta, con los niveles de calidad requeridos y dentro de los plazos exigidos.

Los licitantes deberán concretar en sus respectivas ofertas el equipo ofrecido que, ajustándose a lo solicitado en el Pliego se considere idóneo para atender las necesidades en éste especificadas, no es objetivo del mismo el contratar un equipo de personas sino el disponer de un servicio integral llave en mano ligado a un Acuerdo de Nivel de Servicio que garantice las necesidades del Grupo Correos.

El equipo de técnicos, deberá cubrir conjuntamente todo el entorno tecnológico del Grupo Correos, debiendo reunir la suficiente experiencia y conocimientos en el mismo como para trabajar de forma autónoma, sin requerir el apoyo de técnicos del Grupo Correos más allá del tratamiento de las interfaces con otros sistemas.

El equipo mínimo que se deberán de presentar los licitadores será de trece (13) personas Los miembros del equipo deberán ajustarse a los siguientes perfiles dependiendo de su cometido:

- Coordinador/a de proyecto: 1 persona con titulación universitaria de grado, máster o equivalente) y un mínimo de 5 años de experiencia en proyectos similares.
- Jefe/a de proyecto: 1 persona con titulación universitaria de grado, máster o equivalente) y un mínimo de 5 años de experiencia en proyectos similares.
- Analistas programadores: 2 personas con titulación de grado universitario, máster o asimilado en ingeniería informática y un mínimo de 3 años de experiencia en proyectos similares.
- Analistas de sistemas: 2 personas con titulación de grado universitario, máster o asimilado en ingeniería informática y un mínimo de 3 años de experiencia en proyectos similares.
- Programadores/as: 3 personas con titulación de grado superior en FP de informática o asimilado y un mínimo de 3 años de experiencia en proyectos similares.
- Diseñadores/as: 2 personas con titulación de grado superior en FP en diseño gráfico, diseño digital, informática o asimilados y un mínimo de 3 años de experiencia en proyectos similares.
- Pedagogos: 2 personas) con titulación universitaria de grado en pedagogía, magisterio o asimiladas y un mínimo de 3 años de experiencia en proyectos similares.

1.6. DIAGRAMA DE GANTT

Diagrama de Gantt con una planificación para la implantación y puesta en marcha del motor y el entorno de trabajo, no superior a 1 mes.

En esta planificación, de máximo 1 mes, se deberán de incluir todos los desarrollos pendientes que hubiera que realizar para cubrir el desarrollo de todas las funcionalidades descritas en el presente anexo I.

Este mes será el periodo máximo en el que el adjudicatario deberá tener disponible e implementadas todas las funcionalidades descritas en este Anexo I.

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

El servicio objeto del contrato es único y se ejecuta de forma conjunta y global, no siendo susceptible técnicamente de ser dividido en lotes al tratarse de prestaciones que están estrechamente interrelacionadas y que son dependientes entre sí. En el supuesto de dividir el contrato en lotes, sería necesaria una coordinación entre las diferentes empresas que desarrollen las prestaciones, lo que supone un mayor riesgo para la producción, gestión y el control de los contenidos online, tal y como se especifica en el presente pliego.

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

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

Año	Coste Directo		Coste Indirecto (15%)	Gastos Generales (13%)	Beneficio industrial (7%)	Presupuesto base de licitación (excluido IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente)	IVA o impuesto indirecto equivalente (21 %)	Total (€)
	Coste Personal (40%)	Otros (25%)						
2026	16.314,67 €	10.196,67 €	6.118,00 €	5.302,27 €	2.855,07 €	40.786,67 €	8.565,20 €	49.351,87 €
2027	27.968,00 €	17.480,00 €	10.488,00 €	9.089,60 €	4.894,40 €	69.920,00 €	14.683,20 €	84.603,20 €
2028	27.968,00 €	17.480,00 €	10.488,00 €	9.089,60 €	4.894,40 €	69.920,00 €	14.683,20 €	84.603,20 €
2029	11.653,33 €	7.283,33 €	4.370,00 €	3.787,33 €	2.039,33 €	29.133,33 €	6.118,00 €	35.251,33 €
TOTAL	83.904,00 €	52.440,00 €	31.464,00 €	27.268,80 €	14.683,20 €	209.760,00 €	44.049,60 €	253.809,60 €

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

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

- El Valor Estimado de la contratación se establece en un máximo de **262.200,00 €** (DOSCIENTOS SESENTA Y DOS MIL DOSCIENTOS EUROS), IVA o impuestos indirectos equivalentes excluidos.

	Cantidades en euros IVA no incluido
Presupuesto de ejecución	209.760,00 €
Importe de modificaciones previstas	No aplica
Importe de prórrogas previstas	52.440,00 €
Otros	No aplica
Valor estimado del contrato	262.200,00 €

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"/>	<p>Certificados de correcta ejecución de los servicios o trabajos realizados, expedidos o visados por la entidad para la que hayan sido realizados.</p> <p>Para su acreditación, deberán aportarse certificados expedidos o visados por la entidad contratante a la que menciona, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por este o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario acompañado de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación.</p> <p>La documentación deberá incluir la siguiente tabla cumplimentada:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 12.5%;">Fecha</th> <th style="width: 12.5%;">Cliente</th> <th style="width: 12.5%;">Proyecto</th> <th style="width: 12.5%;">Entorno tecnológico</th> <th style="width: 12.5%;">Importe</th> <th style="width: 12.5%;">Volumen de usuarios</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> <p>Para determinar que el servicio de igual o similar naturaleza al del objeto del contrato podrá acudirse al CPV, a otros sistemas de clasificación de actividades o productos como el Código normalizado de productos y servicios de las Naciones Unidas (UNSPSC), a la Clasificación central de productos (CPC) o a la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE).</p>	Fecha	Cliente	Proyecto	Entorno tecnológico	Importe	Volumen de usuarios												
Fecha	Cliente	Proyecto	Entorno tecnológico	Importe	Volumen de usuarios														
<input checked="" type="checkbox"/>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ISO 9001 o equivalente. • ISO 27001 o equivalente. • ISO 20000 o equivalentes. • Maturity Level 3 of CMMi Institute Capability Maturity Model Integration CMMI-DEV Versión 1.3 using the CMMI SCAMPI Versión 1.3b Class B Appraisal Method o equivalente. • Certificación de reconocimiento europeo, relativa específicamente a servicios de formación y e-learning. 																		
<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Adscripción de medios:</p>																		

	<p>Relación y perfil o Curriculum Vitae 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.</p> <p>En la documentación deberán incluirse las siguientes tablas cumplimentadas conforme a cada lote (se corresponden con las tablas incluidas en el Anexo XIX del presente pliego):</p> <table border="1" data-bbox="328 562 1390 1178"> <thead> <tr> <th data-bbox="328 562 711 658">PUESTO</th> <th data-bbox="711 562 946 658">TITULACIÓN</th> <th data-bbox="946 562 1158 658">EXPERIENCIA PROFESIONAL⁽¹⁾</th> <th data-bbox="1158 562 1390 658">HABILIDADES ESPECÍFICAS DEL PUESTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td data-bbox="328 658 711 696">Coordinador/a de proyecto</td><td data-bbox="711 658 946 696"></td><td data-bbox="946 658 1158 696"></td><td data-bbox="1158 658 1390 696"></td></tr> <tr><td data-bbox="328 696 711 734">Jefe/a de proyecto</td><td data-bbox="711 696 946 734"></td><td data-bbox="946 696 1158 734"></td><td data-bbox="1158 696 1390 734"></td></tr> <tr><td data-bbox="328 734 711 772">Analista programador (1)</td><td data-bbox="711 734 946 772"></td><td data-bbox="946 734 1158 772"></td><td data-bbox="1158 734 1390 772"></td></tr> <tr><td data-bbox="328 772 711 810">Analista programador (2)</td><td data-bbox="711 772 946 810"></td><td data-bbox="946 772 1158 810"></td><td data-bbox="1158 772 1390 810"></td></tr> <tr><td data-bbox="328 810 711 848">Analista de sistemas (1)</td><td data-bbox="711 810 946 848"></td><td data-bbox="946 810 1158 848"></td><td data-bbox="1158 810 1390 848"></td></tr> <tr><td data-bbox="328 848 711 887">Analista de sistemas (2))</td><td data-bbox="711 848 946 887"></td><td data-bbox="946 848 1158 887"></td><td data-bbox="1158 848 1390 887"></td></tr> <tr><td data-bbox="328 887 711 925">Programador/a (1)</td><td data-bbox="711 887 946 925"></td><td data-bbox="946 887 1158 925"></td><td data-bbox="1158 887 1390 925"></td></tr> <tr><td data-bbox="328 925 711 963">Programador/a (2)</td><td data-bbox="711 925 946 963"></td><td data-bbox="946 925 1158 963"></td><td data-bbox="1158 925 1390 963"></td></tr> <tr><td data-bbox="328 963 711 1001">Programador/a (3)</td><td data-bbox="711 963 946 1001"></td><td data-bbox="946 963 1158 1001"></td><td data-bbox="1158 963 1390 1001"></td></tr> <tr><td data-bbox="328 1001 711 1039">Diseñador/a (1)</td><td data-bbox="711 1001 946 1039"></td><td data-bbox="946 1001 1158 1039"></td><td data-bbox="1158 1001 1390 1039"></td></tr> <tr><td data-bbox="328 1039 711 1077">Diseñador/a (2)</td><td data-bbox="711 1039 946 1077"></td><td data-bbox="946 1039 1158 1077"></td><td data-bbox="1158 1039 1390 1077"></td></tr> <tr><td data-bbox="328 1077 711 1115">Pedagogo/a (1)</td><td data-bbox="711 1077 946 1115"></td><td data-bbox="946 1077 1158 1115"></td><td data-bbox="1158 1077 1390 1115"></td></tr> <tr><td data-bbox="328 1115 711 1153">Pedagogo/a (2)</td><td data-bbox="711 1115 946 1153"></td><td data-bbox="946 1115 1158 1153"></td><td data-bbox="1158 1115 1390 1153"></td></tr> </tbody> </table> <p data-bbox="376 1178 963 1216">(1) Relacionada con el objeto de la contratación.</p>	PUESTO	TITULACIÓN	EXPERIENCIA PROFESIONAL ⁽¹⁾	HABILIDADES ESPECÍFICAS DEL PUESTO	Coordinador/a de proyecto				Jefe/a de proyecto				Analista programador (1)				Analista programador (2)				Analista de sistemas (1)				Analista de sistemas (2))				Programador/a (1)				Programador/a (2)				Programador/a (3)				Diseñador/a (1)				Diseñador/a (2)				Pedagogo/a (1)				Pedagogo/a (2)			
PUESTO	TITULACIÓN	EXPERIENCIA PROFESIONAL ⁽¹⁾	HABILIDADES ESPECÍFICAS DEL PUESTO																																																						
Coordinador/a de proyecto																																																									
Jefe/a de proyecto																																																									
Analista programador (1)																																																									
Analista programador (2)																																																									
Analista de sistemas (1)																																																									
Analista de sistemas (2))																																																									
Programador/a (1)																																																									
Programador/a (2)																																																									
Programador/a (3)																																																									
Diseñador/a (1)																																																									
Diseñador/a (2)																																																									
Pedagogo/a (1)																																																									
Pedagogo/a (2)																																																									
<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Acreditación o en su defecto declaración responsable de contar con los medios tecnológicos que se indican:</p> <p>Medios tecnológicos que permitan la producción de cursos SCORM, la edición y creación de contenidos audiovisuales.</p>																																																								

Anexo V.- Modelo de aval.

LA ENTIDAD

AVALA

Solidariamente a la empresacon domicilio social
en NIF

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Anexo VII.- Instrucciones para cumplimentar el DEUC.

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

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

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

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

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

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

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

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

PARTE II: INFORMACIÓN SOBRE EL OPERADOR ECONÓMICO

Sección A: INFORMACIÓN SOBRE EL OPERADOR ECONÓMICO

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

Sección B: INFORMACIÓN SOBRE LOS REPRESENTANTES DEL OPERADOR ECONÓMICO

- Representación, en su caso (datos del representante)

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

- Recurso (Sí o No)

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

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

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

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

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

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

PARTE IV: CRITERIOS DE SELECCIÓN

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

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

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

PARTE V: REDUCCIÓN DEL NÚMERO DE CANDIDATOS CUALIFICADOS.

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

SERVICIOS TRATAMIENTO DE
DATOS INSTRUCCIONES
Procedimiento: General Ordinario
Expediente núm:SV260310



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

No aplica.

Anexo IX.- Criterios de adjudicación de evaluación automática

Criterio de adjudicación 1			
Descripción	1. Oferta económica	Ponderación	49 puntos
Formula de valoración	$PE = PEm (1 - ((Pon - Pse)/PL))$ <p>Donde:</p> <p>PE = Puntuación oferta "49"</p> <p>PEm = Ponderación asignada al criterio económica</p> <p>Pon = Presupuesto oferta "n"</p> <p>PSe = Presupuesto oferta más económica</p> <p>PL: Presupuesto de Licitación</p>		

Criterio de adjudicación 2			
Descripción	Reducción de tiempos	Ponderación	24 puntos
Formula de valoración	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción en los tiempos descritos en el diagrama de Gantt, que mejore el tiempo de implantación y puesta en marcha de la solución tecnológica descrita en el Anexo I: <ul style="list-style-type: none"> ○ 24 puntos: un máximo de 7 días naturales. ○ 18 puntos: entre 8 y 10 días naturales. ○ 12 puntos: entre 11 y 14 días naturales. ○ 6 puntos: entre 15 y 21 días naturales. ○ 1 punto: entre 22 y 27 días naturales. 		

Criterio de adjudicación 3			
Descripción	Migración de contenidos	Ponderación	16 puntos
Fórmula de valoración	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación del adjudicatario a la migración de los contenidos a la nueva factoría y a la implantación de evolutivos funcionales, más allá de lo descrito en el Anexo I. <p>Migración del máximo número posible de contenidos y adaptación de la solución a las necesidades de Correos que surjan en el futuro.</p> <p>Para todo ello, teniendo en cuenta que la bolsa de horas mínima anual para la migración de contenidos será de 1.300 horas, y teniendo en cuenta que la bolsa de horas mínima para evolutivos será de 300 horas, se valorará el compromiso adquirido mediante la propuesta.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Presentación de una bolsa de horas final anual para migración de contenidos de 1.600 horas y una bolsa de horas de evolutivos de 450 horas: 16 puntos. ○ Presentación de una bolsa de horas final anual para migración de contenidos de 1.500 horas y una bolsa de horas de evolutivos de 400 horas: 10 puntos. ○ Presentación de una bolsa de horas final anual para migración de contenidos de 1.400 horas y una bolsa de horas de evolutivos de 350 horas: 4 puntos. 		

Criterio de adjudicación 3

Descripción	Sistema de grabación de tracking	Ponderación	11 puntos
Fórmula de valoración	<ul style="list-style-type: none"> • Al integrarse el conector SCORM en la Plataforma de Formación, que enlaza con el contenido formativo alojado en la solución tecnológica, permitirá actualizar los contenidos en tiempo real. Se valorará el sistema de grabación del tracking del alumno en la plataforma. Se asignará la puntuación en referencia al grado de detalle en el seguimiento y recuperación de sesión de los flujos SCORM, así como a la capacidad de mantener la coherencia en el tracking al modificarse y actualizarse los contenidos en vivo cuando son ofrecidos mediante conector (puntuación acumulativa): <ul style="list-style-type: none"> ○ Capacidad para modificar, actualizar, eliminar y añadir elementos interactivos (componentes) en cualquier página de un contenido ya publicado (ofrecido mediante conector). Si se dispone de un sistema capaz de mantener un control del tracking coherente y compatible con el tracking del contenido anterior a cualquier actualización, sin que se vea comprometido el seguimiento realizado por los alumnos que accedieron y completaron el contenido anterior a la actualización: 5 puntos. ○ Registro del tracking a nivel de cada elemento interactivo (componente) dentro de los bloques de las páginas de contenido de un curso. Si se dispone de un registro individual de interacción de cada elemento interactivo (componente): 3 puntos. ○ Registro del tracking a nivel de cada bloque de los que se compone una página de contenido de un curso (conforme requerimiento funcional de “pantallas multibloque y control de avance”). Si se dispone de un registro individual de finalización para cada uno de los bloques: 3 puntos. 		

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

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

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

Anexo X.- Modelo de proposición económica.

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

En caso de actuar en representación

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

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

1.-OFERTA ECONÓMICA HOSTING							
DETALLE Y DESCRIPCIÓN DE SERVICIO	Nº MESES (A)	TOTAL MENSUAL MÁXIMO (B)	TOTAL PRESUPUESTO MÁXIMO SIN IMPUESTOS (C)=(A)X(B)	IMPORTE MENSUAL OFERTADO SIN IMPUESTOS (D)	IMPORTE OFERTADO TOTAL SIN IMPUESTOS (E)=(A)X(D)	% IVA	IMPORTE OFERTADO TOTAL CON IMPUESTOS
HOSTING	36	960,00 €	34.560,00 €				
1.- TOTAL			34.560,00 €				

2.-OFERTA ECONÓMICA BOLSAS DE HORAS								
DETALLE DE SERVICIO	Descripción del servicio y actividades	IMPORTE HORA MÁXIMO SIN IMPUESTOS (A)	Nº HORAS ESTIMADAS (B)	TOTAL PRESUPUESTO MÁXIMO SIN IMPUESTOS (C)=(A)X(B)	IMPORTE HORA OFERTADO SIN IMPUESTOS (D)	IMPORTE TOTAL OFERTADO SIN IMPUESTOS (E)=(A)x(D)	% IVA	IMPORTE OFERTADO TOTAL CON IMPUESTOS
HORAS DISEÑO Y PRODUCCIÓN	Producción de contenidos online	36,50 €	3.900	142.350,00 €				
HORAS EVOLUTIVOS TECNOLÓGICOS	Desarrollo tecnológico conforme a requerimientos de Correos	36,50 €	900	32.850,00 €				
2.-TOTAL				175.200,00 €				
1, 2.-TOTAL EXPEDIENTE				209.760,00 €				

*Hace referencia a 1300 horas estimadas anuales para diseño y producción de contenidos (teniendo en cuenta que cada hora producida equivale como máximo a 50 horas de diseño y producción) y 300 horas estimadas anuales para desarrollo de herramienta y evolutivos.

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

La adjudicación de esta contratación se realizará por el importe de licitación que asciende a 209.760,00 €, (IVA Excluido), a los importes unitarios de la oferta que obtenga la mayor puntuación global.

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

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

IVA o cualquier impuesto indirecto que aplica: %

Lugar, fecha, sello del licitador y firma autorizada.

SERVICIOS TRATAMIENTO DE
DATOS INSTRUCCIONES
Procedimiento: General Ordinario
Expediente núm:SV260310



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

No procede para esta contratación.

SERVICIOS TRATAMIENTO DE
DATOS INSTRUCCIONES
Procedimiento: General Ordinario
Expediente núm:SV260310



Anexo XII.- Modificaciones previstas del contrato.

No aplica para esta contratación.

Anexo XIII.- Régimen de penalidades.

A).- INCUMPLIMIENTOS LEVES.

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

B).- INCUMPLIMIENTOS GRAVES.

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

C).- INCUMPLIMIENTOS MUY GRAVES.

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

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

Anexo XIV – Evaluación de Proveedores.

Parámetro a Evaluar	Indicador	Valor objetivo	Nivel de cumplimiento
Plazo	Arranque factoría	El primer mes o la fecha de la propuesta mejorada	Fecha de puesta a disposición de herramienta, tomada desde la adjudicación y fecha propuesta
Equipo de trabajo	Disponibilidad de medios humanos	Cada 6 meses	Establecido en Anexo I
Penalizaciones	Aplicación de penalidades descritas.	12 meses	Anexo XIII
Calidad de la formación online diseñada	Cuestionarios de evaluación de los cursos	Al finalizar la impartición.	Satisfacción de los usuarios mínimo de 4 (en una escala de 1 a 5, siendo 1 el mínimo y 5 el máximo)

Anexo XV.- 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

SERVICIOS TRATAMIENTO DE
DATOS INSTRUCCIONES
Procedimiento: General Ordinario
Expediente núm:SV260310



Anexo XVI.- 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 Correos o, en su caso, sean necesarios para llevar a cabo una gestión adecuada del servicio, la aplicación o el sistema. Esto se hará extensivo a la cadena de suministro del proveedor.

El adjudicatario contará con un proceso formal de control y homologación de proveedores de tal manera que toda su cadena de suministro cumpla con los niveles adecuados de ciberseguridad de acuerdo con los estándares de mercado. En concreto y como mínimo, el proveedor deberá trasladar y hacer cumplir todos los requisitos de ciberseguridad establecidos por Correos a aquellos subcontratistas que puedan ser parte del servicio, haciéndose responsable de su verificación previa. Asimismo, aquellos servicios que impliquen desarrollos se someterán a las recomendaciones y directrices establecidas sobre buenas prácticas en el desarrollo de sistemas, acorde a los estándares de mercado existentes.

El adjudicatario deberá informar a Correos de las herramientas que utilice en el desarrollo del servicio, en particular de Inteligencia Artificial, la finalidad de su uso, el tipo de datos que utiliza y las medidas técnicas y organizativas que ha implementado para realizar un tratamiento seguro de la información y garantizar un acceso autorizado.

2. Control de accesos

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

En el caso de que las aplicaciones tengan un modelo de arquitectura en la nube, el mecanismo de autenticación y autorización debe basarse en la federación de identidades. La infraestructura de federación de identidades de Correos se fundamenta en el uso de protocolos OAuth 2.0 + OIDC o SAML2.0, integrados en una herramienta de mercado que garantiza el uso de estándares.

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

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

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

El modelo para controlar el acceso debe estar basado en roles (RBAC), de manera que las aplicaciones permitan el establecimiento de distintos grupos de usuarios en función de las

actividades que se realicen en el mismo. Dichos grupos deben estar identificados y detallados en base a los privilegios de los mismos y sus responsabilidades asociadas.

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

3. Respaldo y recuperación

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

4. Comunicaciones

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5. Integridad y confidencialidad

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

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

6. 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.

7. Desarrollo seguro

El adjudicatario debe poder evidenciar el uso de estándares y recomendaciones de seguridad, sobre todo aquellos destinados a evitar ataques conocidos en aplicaciones expuestas a internet (SQL Injection, XSS, etc.), garantizando así un nivel mínimo de seguridad en el desarrollo de la aplicación y el código utilizado, y cumpliendo así con las buenas prácticas vigentes en Correos. Se debe confirmar la realización de pruebas de seguridad periódicas en la solución ofertada.

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 (TrapCode) ofuscado que el Jefe de proyecto debe solicitar a Correos.

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

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

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

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

8. 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.

9. Eventos de auditoría

Los componentes de la solución ofertada, deberán generar eventos de Auditoría, e 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 toda la actividad de sobre la información catalogada como CONFIDENCIAL. En especial en este caso se deberá generar un evento por cada actividad concreta (lectura, modificación... etc.).

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

- Identificador 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.

10. Respuesta ante incidentes

Se establecerá un procedimiento de notificación de incidentes de seguridad entre Correos y la empresa adjudicataria con el objetivo de comunicar la información existente respecto a la naturaleza del incidente, las áreas afectadas, el momento en que se ha producido, el estado actual y el grado de control del incidente por parte de la organización. Para ello Correos deberá exigir el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicios – SLA acordados previamente con proveedor. El proveedor de servicios/adjudicatario deberá mostrarse en todo momento diligente y proactivo en todas las comunicaciones y en especial, en supuestos de incidentes de seguridad y/o brechas de seguridad, propios o producidos en su cadena de suministro, que puedan impactar en el desarrollo normal del servicio.

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

11. Auditabilidad

El proveedor de servicios deberá aplicar los principios y requerimientos establecidos sobre seguridad de la información por la comunidad internacional, así como el marco legal vigente en cada momento sobre protección de datos de carácter personal y cualquier otro que sea aplicable por razón de la materia objeto de regulación. En este sentido Correos podrá establecer exigencias de auditoría sobre el nivel de cumplimiento de los mismos de acuerdo a los servicios contratados. Correos podrá auditar, por sí misma o a través de un tercero, con el único requisito de preavisar con una antelación de un mes y, de forma presencial o en remoto, todas aquellas medidas y controles que considere necesarios para verificar la seguridad de la información. Además, Correos podrá exigir al proveedor del servicio afectado la aportación de ciertas evidencias de cumplimiento o, en su defecto, la realización una auditoría interna cuyo informe deberá ser firmado por una persona autorizada y con poder de representación de la empresa prestadora del servicio.

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

12. 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.

13. 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 el Área de Seguridad de la información de Correos.

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

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

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

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

14. 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).

ANEXO XVII.- COMPROMISO DE ADSCRIPCIÓN DE PERSONAL AL CONTRATO DECLARACIÓN RESPONSABLE

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

En caso de actuar en representación

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

DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD / MANIFIESTA

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

▪ **Medios Humanos**

PUESTO	TITULACIÓN	EXPERIENCIA PROFESIONAL ⁽¹⁾	HABILIDADES ESPECÍFICAS DEL PUESTO
Coordinador/a de proyecto			
Jefe/a de proyecto			
Analista programador (1)			
Analista programador (2)			
Analista de sistemas (1)			
Analista de sistemas (2))			
Programador/a (1)			
Programador/a (2)			
Programador/a (3)			
Diseñador/a (1)			
Diseñador/a (2)			
Pedagogo/a (1)			
Pedagogo/a (2)			

(1) Relacionada con el objeto de la licitación

▪ **Medios Técnicos**

2. Disponer, adscribir y mantener los medios técnicos que se relacionan para los que se dispone de plena capacidad de uso, conforme a declaración / certificación aportada:

(Descripción de los medios tecnológicos adscritos para la producción de cursos SCORM, edición y creación de contenidos audiovisuales)

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

Lugar, fecha y firma de licitador