

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	6
5.	Condiciones de participación	6
6.	Licitación del contrato	7
6.1.	Comunicaciones y notificaciones electrónicas	8
6.2.	Resolución de consultas relacionadas con la licitación.....	8
6.3.	Envío de ofertas por medios electrónicos	8
6.4.	Documentación confidencial	9
6.5.	Criterios de adjudicación	9
6.6.	Contenido de las ofertas	10
6.6.1.	Sobre 1: documentación administrativa	10
6.6.2.	Sobre 2: proposición económica y criterios de adjudicación de evaluación automática y/o con arreglo a fórmulas matemáticas	10
7.	Adjudicación y perfección del contrato.....	11
7.1.	Procedimiento de apertura de sobres y valoración de ofertas	11
7.2.	Ofertas anormalmente bajas	11
7.3.	Documentación que presentar por el propuesto como adjudicatario	12
7.4.	Adjudicación del contrato	13
7.5.	Perfección del contrato.....	13
7.6.	Constitución de garantías	13
8.	Ejecución del contrato.....	14
8.1.	Obligaciones del adjudicatario.....	14
8.1.1.	Obligaciones en materia fiscal, laboral y medioambiental	14
8.1.2.	Obligaciones relativas a la gestión de permisos, licencias y autorizaciones.....	15
8.1.3.	Obligaciones en materia de protección de datos	15
8.1.4.	Aceptación y adhesión a las políticas de prevención de imputaciones delictivas.....	17
8.1.5.	Evaluación de proveedores	18
8.1.6.	Obligaciones esenciales del contrato	18
8.1.7.	Condiciones especiales de ejecución	19
8.1.8.	Régimen de confidencialidad	20
8.2.	Modificaciones del contrato	20
8.3.	Cesión y Subcontratación.....	20

8.3.1.	Cesión del contrato	20
8.3.2.	Régimen de subcontratación	21
9.	Cumplimiento del contrato	21
9.1.	Responsable del contrato. Representante del contratista	21
9.2.	Régimen de penalidades	22
9.3.	Abonos al contratista. Facturación	23
9.4.	Recepción y liquidación	24
9.5.	Plazo de garantía.....	24
10.	Resolución del contrato	24
10.1.	Causas de resolución	24
10.2.	Procedimiento	25
11.	Protección de datos.....	25
11.1.	Cláusula informativa de protección de datos personales recabados a través del Canal Ético 25	
11.2.	Información a representantes, trabajadores y personas de contacto.....	26
12.	Régimen jurídico del contrato y reclamaciones contra este pliego.....	26
13.	Anexo I.- Características técnicas específicas del contrato.....	28
13.1.	Licencias On-Premise	29
13.2.	Suscripciones SuccessFactors.....	30
13.3.	Servicios mejorados de soporte	31
13.4.	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS).....	31
13.5.	Requerimientos metodológicos	33
13.6.	Gestión del servicio	33
13.7.	Aplicaciones involucradas	34
13.8.	Condiciones de prestación del servicio	34
13.9.	Puestos clientes del equipo de trabajo	34
13.10.	Ecosistema software	34
13.11.	Plan de facturación.....	35
14.	Anexo II.- Descripción y limitaciones a la licitación por lotes.	37
15.	Anexo III.- Resumen de metodología seguida para el cálculo del valor estimado del contrato.....	38
16.	Anexo IV.- Forma de acreditación de la solvencia económica y financiera, y técnica o profesional.	40
16.1.	Forma de acreditación de la solvencia económica y financiera:.....	40
16.2.	Forma de acreditación de la solvencia técnica y profesional:	40
17.	Anexo V.- Modelo de aval.	41
18.	Anexo VI. - Instrucciones y recomendaciones para la presentación electrónica de las ofertas.	42

19.	Anexo VII.- Instrucciones para cumplimentar el DEUC.	43
20.	Anexo VIII.- Criterios de adjudicación de evaluación automática.....	45
21.	Anexo IX.- Modelo de proposición económica	46
22.	Anexo X.- Régimen de penalidades.....	48
23.	Anexo XI – Evaluación de Proveedores	50
24.	Anexo XII.- Contrato de encargo de Tratamiento de Datos Personales	51
25.	Anexo XIII.- Declaración responsable del adjudicatario del contrato sobre la implantación del plan de igualdad conforme a lo establecido en el artículo 71 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público	64
26.	Anexo XIV.- Declaración responsable sobre tratamiento de datos	66
27.	Anexo XV. Requisitos de Seguridad.....	71
27.1.	Normativa y Conformidad.....	71
27.2.	Control de Acceso y SSO.....	71
27.3.	Respaldo y recuperación	71
27.4.	Comunicaciones	72
27.5.	Integridad y confidencialidad	73
27.6.	Tratamiento de datos.....	73
27.7.	Eventos de auditoría	73
27.8.	Respuesta ante incidentes	74
27.9.	Auditabilidad	75
27.10.	Formación y concienciación	75
27.11.	Compromiso de aceptación de políticas de acceso y uso de infraestructuras de correos	75

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

1. Entidad contratante

Entidad contratante	Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. S.M.E.
Órgano de contratación	Comité de Inversiones
Dirección/Subdirección gestora de la necesidad UGC	Dirección de Tecnología y Transformación Digital Subdirección de Desarrollo TI UGC28
Perfil de contratante	https://www.correos.com/perfil-contratante/
Dirección de contacto	C/Conde de Peñalver 19 Bis. 28006, Madrid.
Responsable del contrato	Dirección/Subdirección/Área: Dirección de Tecnología y Transformación Digital Subdirección de Desarrollo TI Área de Sistemas de Gestión
	Datos de contacto: ASG_Finanzas_Expedientes@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	Renovación y actualización de los servicios de mantenimiento y soporte correspondientes a las licencias y de suscripciones de los siguientes productos SAP de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., S.M.E. (en adelante "Correos).
Código CPV	CPV: 72267000-4 Servicios de mantenimiento y reparación de software.
Lotes	<p style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI (Ver Anexo II)</p> <p>Justificación de la no división en lotes:</p> <p>El presente procedimiento de licitación, no se divide en lotes. La no división en lotes se justifica según se indica en el artículo 52.3 b) Real Decreto-Ley 3/2020: <i>"El hecho de que, la realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificultara la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico; o bien que el riesgo para la correcta ejecución del contrato proceda de la naturaleza del objeto del mismo, al implicar la necesidad de coordinar la ejecución de las diferentes prestaciones, cuestión que podría verse imposibilitada</i></p>

	<p><i>por su división en lotes y ejecución por una pluralidad de contratistas diferentes.”</i></p> <p>En este caso concreto relativo al mantenimiento y soporte de productos SAP, se cumple la justificación del citado supuesto, en la medida en que cualquier división de prestaciones sobre el objeto identificado en el apartado anterior dificultaría la gestión, control y seguimiento de las actividades globales, dada su complejidad técnica. Por tanto, los servicios requeridos en este expediente podrían verse comprometidos desde un punto de vista técnico, como consecuencia de la dificultad de la correcta ejecución de las prestaciones efectuadas por distintas empresas.</p> <p>Asimismo, no es conveniente dividirlo porque impediría el objetivo del contrato de disponer un sistema único que soporte todos los procesos de las herramientas SAP.</p>
¿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	18	<input type="checkbox"/> días <input checked="" type="checkbox"/> meses <input type="checkbox"/> años	<input type="checkbox"/> día siguiente a la formalización del contrato <input type="checkbox"/> día siguiente a la comunicación de inicio del contrato por la entidad contratante <input checked="" type="checkbox"/> a partir de la fecha que figure en contrato y como máximo hasta el 31/12/2027
Prorrogable	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI	Nº de prórrogas:	
En caso de acordarse, la prórroga será obligatoria para el contratista, siempre y cuando se le notifique con dos meses de antelación al vencimiento y siempre que sus características permanezcan inalterables durante el periodo de duración de esta, sin perjuicio de las			

modificaciones que se puedan introducir de conformidad con lo establecido en los artículos 109 a 112 del RD 3/2020.

4. Aspectos económicos

Las cuantías del contrato serán las expresadas a continuación:

Valor estimado del contrato (IVA excluido)	4.800.724,44	CUATRO MILLONES OCHOCIENTOS MIL SETECIENTOS VEINTICUATRO EUROS CON CUARENTA Y CUATRO CÉNTIMOS, conforme al método de cálculo especificado en Anexo III		
Presupuesto Base de licitación (IVA incluido o impuesto indirecto equivalente)	5.808.876,57 €	IVA/impuesto equivalente	1.008.152,13 €	
Anualidades (IVA incluido o impuesto indirecto equivalente)	2026	2027	Total	
	1.936.292,20 €	3.872.584,37 €	5.808.876,57 €	

5. Condiciones de participación

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

Habilitación profesional				
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 3.200.482,95 euros. <input type="checkbox"/> Otros: Sobre la forma de acreditar estos requisitos, ver Anexo IV En el caso de licitación por lotes, el requisito de solvencia se circunscribirá a cada lote			
		LOTE 1	LOTE 2	LOTE 3
	Porcentaje/Cifra volumen anual negocio.			
	<input type="checkbox"/> Responsabilidad solidaria de la ejecución del contrato de las entidades que completen la solvencia económica y financiera del licitador			
Solvencia técnica o profesional	<input checked="" type="checkbox"/> Haber realizado uno (1) o más servicios de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en los			

	<p>tres últimos años, cuyo importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior al 70 por ciento de la anualidad media del contrato (2.200.000,00 €).</p> <p><input type="checkbox"/> Haber realizado servicios de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en los tres últimos años, cuyo importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior a €.</p> <p><input type="checkbox"/> Disponibilidad de los siguientes perfiles relativos al personal: ...</p> <p><input type="checkbox"/> Cumplimiento de las medidas de aseguramiento de la calidad durante la ejecución del contrato que a continuación se relacionan: ...</p> <p><input type="checkbox"/> Acreditación del cumplimiento de las siguientes medidas de gestión medioambiental: ...</p> <p><input type="checkbox"/> Disponibilidad de la siguiente maquinaria, material y equipo técnico: ...</p> <p><input type="checkbox"/> Otros: ...</p> <p>Sobre la forma de acreditar estos requisitos, ver Anexo IV En el caso de licitación por lotes, el requisito de solvencia se circunscribirá a cada lote</p>
<p>Compromiso de adscripción de medios</p>	<p><input type="checkbox"/> Sí. Medios que adscribir: ...</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> No.</p>

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

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

6. Licitación del contrato

Se propone que la presente contratación se realice según las normas que rigen para el **procedimiento abierto**, en base a lo dispuesto en el art. 82 del RDL 3/2020. La elección del

procedimiento abierto se justifica en que dicho procedimiento constituye uno de los modos de contratación de carácter ordinario de los establecidos en el RDL 3/2020.

Así, de acuerdo con el artículo 82.1 del RDL 3/2020, *“En los procedimientos abiertos, cualquier operador económico interesado podrá presentar una oferta en respuesta a un anuncio de licitación”*. Por ello, al configurarse este procedimiento como uno de los que permiten a cualquier operador económico interesado presentarse a la licitación, se considera que es el procedimiento más adecuado para garantizar la mayor concurrencia competitiva posible.

Se utiliza en este caso la tramitación de urgencia amparada en el artículo 82.5 del Real Decreto Ley 3/2020, que dispone lo siguiente: *“En los procedimientos relativos a contratos de obras, suministros o servicios cuando el plazo de treinta y cinco días establecido en el apartado 2 sea impracticable a causa de una situación de urgencia debidamente justificada por las entidades contratantes, estas podrán fijar un plazo que no será inferior a quince días a partir de la fecha de envío del anuncio de licitación”*.

El plazo de presentación establecido obedece a una necesidad inaplazable, derivada de la imposibilidad de demorar la adjudicación del contrato, dado que no resulta viable incurrir en una falta de cobertura contractual respecto de la prestación relativa a las licencias SAP y su mantenimiento en Correos. Es imprescindible asegurar la continuidad operativa de los entornos productivos de la entidad, especialmente en ámbitos críticos como los servicios financieros y de recursos humanos. En consecuencia, cualquier demora en la adjudicación del expediente afectaría de forma directa a procesos esenciales tales como la facturación, la contabilización, la gestión de cobros y pagos, la contratación de personal y la elaboración de nóminas. Resulta, por tanto, necesario agilizar la adjudicación por razones de continuidad del servicio y de cumplimiento de las obligaciones legales. Dado el reducido intervalo existente entre la fecha de publicación y la finalización del contrato vigente, y atendiendo a las necesidades expuestas, se hace preciso acelerar la tramitación mediante la aplicación del procedimiento de urgencia.

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 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, siendo éste el único canal mediante el que serán atendidas.

Los licitadores, podrán subir sus preguntas a la Plataforma de Contratación de Correos hasta tres (3) días naturales antes de la finalización del plazo para la presentación de ofertas.

6.3. Envío de ofertas por medios electrónicos

Las ofertas se presentarán en plazo señalado en el anuncio de licitación publicado en el perfil de contratante. El plazo para la presentación de las ofertas será de **quince (15) días naturales** a partir de la fecha de publicación del anuncio de licitación en la Plataforma de Contratación del Sector Público, de acuerdo con el artículo 82.5 del Real Decreto-Ley 3/2020, en la medida que en la que en este expediente se ha apreciado una situación de urgencia debidamente justificada en el apartado 6 - Licitación del contrato.

Los licitadores 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. Criterios de adjudicación

Se considera que el criterio de adjudicación aplicable es la **mejor relación coste-eficacia** al ser empleados exclusivamente criterios automáticos, sin intervención de criterios sujetos a juicio de valor.

Debido a que se pretende contratar un servicio de mantenimiento y soporte, con las prestaciones perfectamente definidas técnicamente y no es posible introducir modificaciones de ninguna clase, el precio es el único factor determinante de la adjudicación.

Único Criterio de Adjudicación: MEJOR RELACIÓN COSTE-EFICACIA.

Tipología	Criterio	Ponderación
Criterios sujetos a un juicio de valor	Técnico	- %
Criterios evaluables mediante formula o automáticamente	Técnico	-%
	Económico	100%

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

6.6. Contenido de las ofertas

6.6.1. Sobre 1: documentación administrativa

- a) Documento Europeo Único en materia de Contratación (DEUC). Cumplimentado conforme a las indicaciones contenidas en el [Anexo VII](#), firmado por el licitador o su representante.
- b) Compromiso de constitución de Unión Temporal de Empresarios (UTE), en su caso. Cuando dos o más empresas acudan a una licitación con el compromiso de constituirse en Unión Temporal, se deberá aportar una declaración indicando los nombres y circunstancias de los empresarios que la suscriban, la participación de cada uno de ellos y que asumen el compromiso de constituirse formalmente en Unión Temporal, caso de resultar adjudicatarios. El citado documento deberá estar firmado por los representantes de cada una de las Empresas componentes de la Unión. En estos casos cada una de las empresas deberá presentar su propio Documento Europeo Único en materia de Contratación (DEUC) a que se refiere el apartado a).
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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.
- f) Declaración responsable en materia de protección de datos, conforme al Anexo XIV del presente Pliego.

6.6.2. Sobre 2: proposición económica y criterios de adjudicación de evaluación automática y/o con arreglo a fórmulas matemáticas

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

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

La documentación que incluya los valores de los criterios de adjudicación cuya evaluación puede realizarse de manera automática deberá presentarse en archivo electrónico, en una o varias carpetas, comprimidas si no es posible por tamaño, con el nombre "SOBRE 2. OFERTA ECONÓMICA", 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.

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

7. Adjudicación y perfección del contrato

7.1. Procedimiento de apertura de sobres y valoración de ofertas

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

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

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

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

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

7.2. Ofertas anormalmente bajas

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

<input checked="" type="checkbox"/>	Se considerará que una proposición económica es anormalmente baja cuando incluya un porcentaje de baja que, respecto de la media aritmética de los porcentajes de baja de todas las ofertas admitidas exceda de diez unidades porcentuales o, en caso de licitador único, exceda de veinticinco unidades porcentuales del presupuesto de licitación.
<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 tres (3) días hábiles. Si transcurrido este plazo no se hubieran recibido dichas justificaciones, se entenderá que la empresa licitadora ha retirado su oferta.

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

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

7.3. Documentación que presentar por el propuesto como adjudicatario

Al licitador que haya presentado la mejor oferta se le requerirá para que en el plazo de cinco (5) 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 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 type="checkbox"/>	Los que acrediten la efectiva disposición de los medios que se exijan adscribir a la ejecución o, en su caso, se hubiesen comprometido a dedicar a la ejecución del contrato
<input checked="" type="checkbox"/>	Cuando se ejerzan actividades sujetas al Impuesto sobre Actividades Económicas: Alta, referida al ejercicio corriente, o último recibo, junto con una declaración responsable de no haberse dado de baja en la matrícula del citado Impuesto o, en su caso, declaración responsable de encontrarse exento.
<input checked="" type="checkbox"/>	Declaración relativa al lugar en el que estarán los servidores en los que se almacenan datos personales y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos, (Esta declaración deberá presentarse con carácter previo cada vez que se producen cambios en las anteriores circunstancias).
<input checked="" type="checkbox"/>	Contrato de Encargo de Tratamiento de Datos, conforme al modelo consignado en el Anexo XII en caso de resultar de aplicación.
<input checked="" type="checkbox"/>	Resguardo de constitución de la garantía definitiva y, en su caso, provisional.
<input checked="" type="checkbox"/>	Declaración responsable sobre la implantación del plan de igualdad conforme a lo establecido en el artículo 71 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

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 diez (10) días hábiles.

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

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

7.4. Adjudicación del contrato

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

7.5. Perfección del contrato

El contrato se perfeccionará con su formalización por escrito, que no podrá realizarse hasta transcurridos quince (15) días hábiles desde que se remita la notificación de la adjudicación al licitador que hubiere realizado la mejor oferta y al resto de licitadores. Transcurrido dicho plazo se requerirá al adjudicatario para que formalice el contrato en plazo no superior a cinco (5) días naturales, a contar desde el siguiente a aquel en que hubiera recibido el requerimiento.

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

Cuando por causas imputables al adjudicatario no se hubiese formalizado el contrato dentro del plazo indicado, el contrato se adjudicará al siguiente licitador por el orden en que hubieran quedado clasificadas las ofertas, previa presentación de la documentación establecida para los propuestos como adjudicatarios.

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

La formalización de los contratos deberá asimismo publicarse en el perfil de contratante y en el Diario Oficial de la Unión Europea.

7.6. Constitución de garantías

RÉGIMEN DE GARANTÍAS		
Constitución de garantía provisional	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 3% del presupuesto base de licitación, IVA excluido.
Constitución de garantía definitiva	<input checked="" type="checkbox"/> 5% del importe de adjudicación del contrato o el lote o lotes adjudicados, IVA excluido.	Si el licitador la constituye mediante aval, deberá utilizar el modelo incluido como Anexo V . Si utiliza otro medio, consultará las condiciones que debe reflejar el documento de constitución con la entidad contratante.

			Además de por la correcta ejecución del contrato, la garantía definitiva responderá de los daños y perjuicios que se ocasionen a la entidad contratante y de los gastos que puedan derivarse de las reclamaciones fehacientes de cumplimiento o ejecución de las garantías, así como por los restantes conceptos indicados en el artículo 110 de la LCSP.
Constitución de garantía complementaria	<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI	Importe	<input checked="" type="checkbox"/> 5% sobre el importe de adjudicación (en caso de oferta temeraria). (IVA excluido) <input type="checkbox"/> Otros:
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 diez (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. 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 (10) días hábiles siguientes a que se comunique la ejecución de la garantía inicial.			

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 cinco (5) 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 éste, sin que a la extinción del contrato pueda producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos como personal de la entidad contratante.

Para la ejecución de este contrato:

<input checked="" type="checkbox"/> NO procede subrogación de trabajadores
<input type="checkbox"/> SI procede la subrogación de trabajadores

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

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

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

8.1.3. Obligaciones en materia de protección de datos

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

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

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

2. Si el desarrollo del servicio objeto de licitación implicase una comunicación de datos ya sea de la entidad contratante (como cedente) al adjudicatario (como cesionario), del adjudicatario (como cedente) a la entidad contratante (como cesionario) o recíproca, el adjudicatario se compromete a regular la comunicación de datos a través de una adenda cuyo cumplimiento garantice que la comunicación de datos se realiza bajo las exigencias previstas en la normativa de protección de datos vigente y, entre otras, recoja los siguientes aspectos:
- El compromiso por parte del cedente de que:
 - (I) Los datos personales han sido obtenidos conforme con la legislación vigente, siendo lícita su comunicación y posterior tratamiento para las finalidades enumeradas en el Pliego.
 - (II) Los datos personales son tratados de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos, y en particular, el RGPD y LOPDGDD.
 - El compromiso por parte del cesionario de:
 - (I) Utilizar los datos personales exclusivamente para las finalidades expuestas en el Pliego y, en caso de querer utilizarlos para otras finalidades, solicitar el previo consentimiento del cedente o de los propios interesados (en caso de ser éste necesario).
 - (II) Tratar los datos personales de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos, y en particular, el RGPD y la LOPDGDD.
 - El compromiso por ambas partes de prestarse asistencia mutua y colaborar activamente en todos aquellos procedimientos que afecten a la comunicación de datos, incluyendo su uso posterior, especialmente en lo que respecta a: Análisis de Riesgo y Evaluaciones de Impacto, Gestión de Derechos, Notificación de Brechas de Seguridad e interlocución ante el organismo regulador.
 - Que cada una de las partes será responsable del incumplimiento de las obligaciones que le correspondan, según lo previsto en el mismo, respondiendo los daños y perjuicios que pudiesen ocasionarse, y en especial de las sanciones que les pudiera imponer la Agencia Española de Protección de Datos o cualquier otro órgano competente ya sea español o europeo, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Pliego.

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

La empresa adjudicataria vendrá obligada a contar con una política propia de prevención de imputaciones delictivas similar a la establecida por la entidad contratante, o directamente adherirse a los procedimientos y políticas internas implantados por la misma. A estos efectos, la empresa adjudicataria podrá consultar el Código General de Conducta para el correcto cumplimiento del mismo que aparece en el documento “programa de prevención de riesgos penales” accesible a través de la web <https://cswetwebcorsta01.blob.core.windows.net/uploads/2022/01/CORREOS-Codigo-General-de-Conducta.pdf>

8.1.5. Evaluación de proveedores

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

8.1.6. Obligaciones esenciales del contrato

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

<input type="checkbox"/>	Mantenimiento de adscripción de medios personales o materiales
<input type="checkbox"/>	Condiciones especiales de ejecución del contrato
<input type="checkbox"/>	Aspectos que se hayan considerado como criterios de adjudicación
<input 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 checked="" type="checkbox"/>	Las recogidas en las letras a) y e) del artículo 122.2 de la LCSP.
<input checked="" type="checkbox"/>	Las relativas al tratamiento de dato personales y al sometimiento a la normativa nacional y europea en la materia.
<input type="checkbox"/>	Otras

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

Condición esencial	Frecuencia	Forma de acreditación del cumplimiento
Las relativas al tratamiento de datos personales y el sometimiento a la normativa nacional y europea en la materia	En cualquier momento durante la vida del contrato	Declaración responsable firmada por quien tenga poderes para ello en la empresa adjudicataria
Cumplimiento del régimen y plazos de pagos a los subcontratistas o suministradores	En cualquier momento durante la vida del contrato	Declaración responsable firmada por quien tenga poderes para ello en la empresa adjudicataria
El cumplimiento de las políticas de prevención de imputaciones delictivas y los códigos de conducta establecidos por el contratista	En cualquier momento durante la vida del contrato	Declaración responsable firmada por quien tenga poderes para ello en la empresa adjudicataria

Las recogidas en las letras a) y e) del artículo 122.2 de la LCSP	En cualquier momento durante la vida del contrato	Declaración responsable firmada por quien tenga poderes para ello en la empresa adjudicataria
---	---	---

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

8.1.7. Condiciones especiales de ejecución

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

<input type="checkbox"/>	Cumplimiento del régimen y plazos de pagos a los subcontratistas o suministradores establecido en la normativa sobre lucha contra la morosidad en operaciones comerciales
<input type="checkbox"/>	El cumplimiento de las políticas de prevención de imputaciones delictivas y los códigos de conducta establecidos por el contratista, que en todo caso resultarán similares a los recogidos en el documento “programa de prevención de riesgos penales” accesible a través de la web https://cswetwebcorsta01.blob.core.windows.net/uploads/2022/01/CORREOS-Codigo-General-de-Conducta.pdf
<input type="checkbox"/>	La suscripción de un seguro de responsabilidad civil por los daños que pueda causar el contratista, su personal, subcontratistas o proveedores, por un importe mínimo de euros.
<input type="checkbox"/>	Establecimiento de un plan de formación para los empleados adscritos a la ejecución del contrato en materias relacionadas con: <input type="checkbox"/> Prevención de riesgos laborales específicos en el marco del servicio a prestar <input type="checkbox"/> 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 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: Emplear en la ejecución del contrato un porcentaje de trabajadores fijos igual o superior al 20 por 100.

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

Condición especial	Frecuencia	Forma de acreditación del cumplimiento
Dstrucción de datos	Una vez a la finalización del contrato	Declaración responsable firmada por quien tenga poderes para ello en la empresa adjudicataria
Emplear en la ejecución del contrato un porcentaje de trabajadores fijos igual o superior al 20 por 100.	En cualquier momento durante la vida del contrato	Declaración responsable firmada por quien tenga poderes para ello en la empresa adjudicataria

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

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

8.3. Cesión y Subcontratación

8.3.1. Cesión del contrato

Cesión permitida:

NO SI

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

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

8.3.2. Régimen de subcontratación

Subcontratación permitida:

NO SI

El contratista podrá concertar con terceros la realización 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 en su caso, quedará sometido a las mismas obligaciones que el contratista y deberá suscribir un Contrato de encargo de tratamiento de datos personales conforme al modelo consignado en el [Anexo XII](#).

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"/>	No existen tareas críticas
<input type="checkbox"/>	

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 X](#). Los procedimientos para la imposición de penalidades deberán iniciarse antes de la aprobación del acta de conformidad con el servicio prestado, y su tramitación no se demorará más allá de un mes en caso de infracciones leves, tres meses, en caso de infracciones graves, o seis meses, en caso de infracciones muy graves.

Las cuantías de cada una de las penalidades impuestas no podrán ser superiores al 10 por ciento del precio del contrato, IVA excluido, ni el total de las mismas podrá 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 incumplimientos muy graves, por acuerdo 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 de los servicios de mantenimiento y soporte correspondientes a las licencias de los productos SAP contemplados en el presente expediente, así como los correspondientes a las suscripciones, se efectuará mensualmente a mes vencido.

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

En caso de que el adjudicatario no estuviera interesado en el anticipo de sus facturas, el importe de las mismas se abonaría mediante transferencia bancaria en los sesenta (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	
Ampliación	
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 111 del Real Decreto Ley 3/2020 de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales.

<input checked="" type="checkbox"/>	La imposición de penalidades por demora en la ejecución, cada vez que alcancen un múltiplo del 5 por 100 del precio del contrato, IVA excluido.
<input checked="" type="checkbox"/>	El cumplimiento defectuoso de la prestación, cuando afecte a más del 20% de dicha prestación.
<input checked="" type="checkbox"/>	El incumplimiento por el contratista de los plazos de pago a sus proveedores o subcontratistas
<input checked="" type="checkbox"/>	La falta de renovación o prórroga de la póliza de seguro de responsabilidad civil, en los casos en que fuera exigible o lo hubiera ofrecido el adjudicatario.
<input checked="" type="checkbox"/>	El desistimiento de la ejecución del servicio por la entidad contratante por circunstancias sobrevenidas, aun cuando se hubiera comenzado dicha ejecución.
<input checked="" type="checkbox"/>	La subcontratación realizada habiendo incumplido la obligación de notificar tal intención de subcontratar al órgano de contratación, en favor de un subcontratista que no cumpla los requisitos de capacidad y ello de conformidad con lo establecido en el artículo 107 RD 3/2020.
<input checked="" type="checkbox"/>	Incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución, de modo que se frustre el objeto del contrato.
<input checked="" type="checkbox"/>	Las recogidas en las letras a) y e) del artículo 122.2 de la LCSP.

10.2. Procedimiento

La resolución del contrato se acordará por el órgano de contratación, adoptado a propuesta del responsable del contrato, sobre la que se dará audiencia al contratista por plazo no inferior a diez (10) días hábiles.

11. Protección de datos

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

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

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

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

11.2. Información a representantes, trabajadores y personas de contacto

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

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

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

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

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

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

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

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

12. Régimen jurídico del contrato y reclamaciones contra este pliego

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

Las disposiciones de este pliego relativas a la modificación del contrato y las condiciones de subcontratación, resolución y especiales de ejecución se ajustarán igualmente a la normativa

señalada. El resto de 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"/>	Contrato formalizado entre las partes.
<input checked="" type="checkbox"/>	Los proyectos o programas de trabajo que se hubiera presentado el adjudicatario
<input checked="" type="checkbox"/>	La totalidad de la oferta presentada por el adjudicatario.

El presente pliego podrá ser objeto de reclamación, conforme a lo dispuesto en los artículos 119 y siguientes del Real Decreto Ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales, en el plazo de quince (15) días hábiles a contar desde la publicación del anuncio de licitación en el perfil de contratante de la entidad.

En Madrid, a 25 de febrero de 2026

EL JEFE DE ÁREA DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE
CORREOS

EL SUBDIRECTOR DE DESARROLLO TI DE CORREOS

FDO.: FERNANDO DE LA FUENTE MARTÍN

FDO.: CARLOS SUÁREZ ÁLVAREZ

VºBº:

LA DIRECTORA DE TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE CORREOS

FDO.: CRISTINA TARRERO MARTOS

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

El objeto del expediente es la contratación por de los servicios de mantenimiento y soporte correspondientes a las licencias de los siguientes productos SAP:

Catálogo de productos a renovar el mantenimiento y soporte

Estas licencias se han ido adquiriendo a lo largo de los diferentes contratos desde que se implantó SAP en 2005. La adquisición de las mismas se hizo en perpetuidad, tal y como recogían los diferentes pliegos, por lo que anualmente lo que se abona es su mantenimiento y soporte.

SKU	Licencia	Unidades
1001132	SAP Payroll Processing SAP Business Suite mySAP CRM/CRM Ventas gestión comercial	60.000
7018065	SAP HANA, RT ed Applic & BW-inst base	1
7017299	SAP Single Sign-On	600
7018682	SAP S/4HANA, Developer access	1
7018538	SAP S/4HANA Ent Mgmt f. ERP customers	1
1011597	SAP Information Steward	8
7018613	SAP Inf Stew Accel by BOffAss	8
1016494	SAP HANA, RT ed Applic & BW-new/subsq	1
7018942	SAP Doc and Reporting Compliance, ERP	1
7001164	SAP Real Estate Mgmt- Resident Prop Mgmt	9

Catálogo de productos a evolucionar a S4 Hana el mantenimiento y soporte, usando el Flat Fee

La evolución de estas licencias se aborda dado que no supone incremento de coste, desde el punto de vista funcional son compatibles, y dada la posible migración futura a S/4, supone una mejora estratégica para Correos. Al convertir las licencias a S/4HANA, aun manteniendo los sistemas en ECC, Correos se alinea con los modelos de licenciamiento actuales de SAP y garantiza su continuidad dentro del roadmap oficial SAP. Esta conversión también ofrece mayor flexibilidad a la hora de planificar la migración técnica, permitiendo realizar evaluaciones funcionales, reduce riesgos asociados a futuras auditorías del fabricante.

SKU	Licencia	Unidades
7002769	BeX Broadcoaster	5.000
7002389	SAP Business Suite Developer User	10
7001126	SAP Business Suite Employee	3.382
7001127	SAP Business Suite Ltd Professional	2.071
7001125	SAP Business Suite Professional	3.768
7002721	SAP NetWeaver PI Base Engine	50
7009522	SAP NetWeaver Found. 3rd Party Appl(CPU)	6
7009670	SAP Application Business Analyst User	1.500
7009696	SAP BusObj BI package (CPU)	13
7011319	BA&T SAP Data Services	6

Catálogo de productos a renovar las suscripciones y el soporte

Licencia	Unidades
SF-Align & Perform Bundle	3000
SF-Succession & Career Development Prod	3000
SF-Recruiting Management	30.000

13.1. Licencias On-Premise

El adjudicatario debe proporcionar el mantenimiento y soporte, en modalidad “SAP Enterprise Support” de las licencias corporativas del software SAP, objeto del presente expediente y relacionadas en el mismo, adquiridas a perpetuidad por Correos en diferentes momentos temporales desde la implantación de SAP en 2005.

Dicho mantenimiento dará derecho a Correos a todo tipo de mejoras de las soluciones de SAP referenciadas en este expediente, tanto a nuevas releases, como versiones.

Los servicios, objeto del presente expediente, conforme al catálogo de productos, quedarían de la siguiente forma:

Servicios de mantenimiento de licencias

El servicio de mantenimiento deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos:

1. **Actualizaciones y mejoras del software** de todas las soluciones software de la plataforma de Correos incluidos en el expediente. Acceso a parches correctivos y parches de seguridad necesarios para garantizar la estabilidad y cumplimiento normativo del software.
2. **Información acerca de las nuevas versiones** que se liberen al mercado (características y mejoras funcionales), incluyendo la evaluación y el diagnóstico del posible impacto que las mismas puedan tener sobre los sistemas y aplicaciones de Correos, así como la asistencia a Correos para neutralizar estos impactos.
3. **Acceso a la base de conocimientos y documentación oficial de SAP**, acceso a la SAP Knowledge Base, documentación, notas SAP y recursos habituales de soporte técnico.
4. **Actualización de las versiones de las licencias disponibles**, siempre a petición de Correos, a fin de que Correos disponga de todas las correcciones y mejoras de su software. Así como las nuevas generaciones o variaciones de dichos productos con independencia de que el “nuevo producto” se comercialice con otro nombre y el proveedor de las mismas decida cobrar a sus clientes un canon de licencia separado para dicho “nuevo producto”, siempre y cuando sus funcionalidades sean las mismas que las del producto licenciado por el presente expediente. El adjudicatario deberá suministrar a Correos el software en el soporte físico original, así como la documentación correspondiente.

Las características del soporte técnico, al menos, serán las siguientes:

1. **Soporte técnico de primer y segundo nivel**

El adjudicatario proporcionará a Correos un servicio de soporte técnico 24 horas al día, siete (7) días a la semana que asegure la eficaz resolución de todo tipo de incidencias que pudieran surgir con los productos referenciados en el presente expediente.

2. Mantenimiento correctivo

Una vez detectado una incidencia o disfuncionalidad en el sistema SAP que afectan al funcionamiento de los procesos, programas, configuraciones o datos, con objeto de restablecer el correcto funcionamiento u operatividad del mismo, a través de.

- Soporte telefónico ante problemas o consultas.
- Soporte web ante problemas o consultas.
- En caso de incidentes críticos posibilidad de realizar un diagnóstico remoto, siempre y cuando Correos autorice el acceso.
- Soporte a un número ilimitado de casos, vía web, fax, teléfono o correo electrónico.
- Soporte de especialistas.
- Escalado a laboratorios.
- Acceso a boletines informativos, bases de conocimiento o cualquier publicación técnica que pudiera servir para la resolución de problemas.

3. Mantenimiento preventivo

El objetivo es detectar y evitar posibles degradaciones en la funcionalidad de la herramienta. A tal efecto, el adjudicatario realizará una gestión proactiva de incidencias, revisiones periódicas de la configuración y uso de las soluciones, monitorización continua, diagnósticos EWA (EarlyWatch Alert) y análisis preventivos para evitar problemas antes de que afecten al negocio. Además elaborará, al menos una vez al año, un estudio e informe de la salud de la instalación (HealthCheck) con las recomendaciones de mejoras a Correos.

4. Mantenimiento evolutivo

Incluye las actualizaciones tecnológicas y/o funcionales de las soluciones software. Como característica concreta de este evolutivo deberá proveerse a Correos del soporte web on-line que incluya descarga de parches, actualizaciones, base de datos de conocimientos.

13.2. Suscripciones SuccessFactors

El adjudicatario deberá garantizar la cobertura completa equivalente a una suscripción estándar de SAP SuccessFactors para los módulos:

- Align & Perform (Performance & Goals)
- Succession & Career Development
- Recruiting Management

Deberá incluir, además:

- Actualizaciones cloud automáticas
- Acceso a documentación, soporte oficial y herramientas SAP
- SAP Enterprise Support Cloud Edition
- Configuración, ajustes, resolución de incidencias y optimización continua.

13.3. Servicios mejorados de soporte

Todos los servicios se agrupan en el denominado servicio de “Enterprise Support” (ES) que será prestado en el plazo de tiempo estipulado en el presente documento.

El servicio denominado “SAP Enterprise Support” es un enfoque holístico para gestionar todo el ciclo de vida de las aplicaciones que permite conducir la innovación de manera más rápida y ágil y, al mismo tiempo, reducir los riesgos y el costo total de las operaciones. Protege la inversión en IT y sustenta la solución a través de su ciclo de vida completo para:

- ✓ Implementar rápidamente y desplegar los procesos de negocio en ambiente productivo.
- ✓ Soportar las operaciones a largo plazo.
- ✓ Adaptación flexible y optimización continua.

13.4. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

Este acuerdo de nivel de servicio respecto al modelo Enterprise Support implica compromisos en cuanto a tiempo de reacción inicial y adopción de medidas correctivas, definidos a continuación. Los períodos de tiempo especificados en la tabla siguiente empezarán a computarse una vez recibido el mensaje:

Prioridad del Mensaje del Cliente	Descripción	Tiempo de reacción inicial	Medidas correctivas	Tipificación
1 MUY ALTA	<p>El mensaje se considerará de prioridad 1 si el problema tiene consecuencias muy graves que afectan tanto a las transacciones habituales del negocio como a las urgentes, impidiendo llevar a cabo trabajo crítico para el negocio. El mensaje requiere ser procesado de inmediato porque el fallo de funcionamiento puede ocasionar graves pérdidas.</p> <p>Generalmente se debe a las circunstancias siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Caídas o paradas no programadas del sistema. - Errores de funcionamiento que afectan a las funciones del sistema central de SAP utilizado en productivo. - Situaciones extremadamente críticas del Cliente relacionadas con actualizaciones del Software de SAP y puesta en marcha del Software de SAP. 	<p>30 minutos (24 x7). El tiempo se mide en tiempo real</p>	<p>24 x 7 4 horas</p>	<p>MUY GRAVE</p>

Prioridad del Mensaje del Cliente	Descripción	Tiempo de reacción inicial	Medidas correctivas	Tipificación
2 ALTA	El mensaje se considerará de prioridad 2 si las transacciones habituales del negocio se ven gravemente afectadas y no se pueden llevar a cabo las tareas necesarias debido a funciones incorrectas o no operativas del sistema de SAP que puedan afectar seriamente al ciclo de producción del negocio.	1 horas (Horario de oficina local). El tiempo se mide según el horario de oficina local	24 x 7 6 horas	GRAVE

Se entiende por **tiempo de reacción inicial** el intervalo de tiempo transcurrido entre que Correos contacta con el adjudicatario para solicitar servicios de soporte (telefónicamente o vía web) y la incidencia queda registrada (service number).

Se entiende por **tiempo de reacción inicial**, en función del tipo de servicio, lo siguiente:

- (a) Servicio de mantenimiento y soporte técnico. Intervalo de tiempo entre que Correos disponen de un número de incidencia registrada en SAP hasta que se asigna un técnico para trabajar en la resolución de la misma (quedando constancia de ello en la web de soporte técnico en forma accesible para Correos), medido en horas dentro del horario de prestación del servicio.
- (b) Servicio de soporte avanzado. Intervalo de tiempo entre que Correos cursa llamada directamente al servicio de soporte avanzado (de acuerdo con el procedimiento que el adjudicatario deberá facilitar a Correos al comienzo del servicio), hasta el momento en que es asignado un técnico para iniciar el proceso de gestión de la incidencia, lo que se confirmará telefónicamente en todos aquellos casos en que sea preciso.

El grado de cumplimiento se calculará sobre el total de incidencias, tanto de prioridad alta como otras prioridades, de la siguiente forma:

Se considerará que el adjudicatario ha cumplido sus obligaciones en virtud de los acuerdos de nivel de servicio estipulados anteriormente si reacciona en los plazos permitidos en:

- Prioridad Alta: Un noventa y ocho por ciento (98%) del total de los casos de todos los SLA en un mes natural.
- Resto de Prioridades: Un noventa y cinco por ciento (95%) del total de los casos de todos los SLA en un mes natural.

SISTEMA DE SEGUIMIENTO

El adjudicatario se compromete a presentar un informe sobre el cumplimiento del ANS a petición de CORREOS para los incidentes.

El adjudicatario se compromete a aportar un sistema de seguimiento de los indicadores del ANS acordado inicialmente o, en su caso, del que resulte de modificaciones posteriores.

El contenido y periodicidad de los informes de seguimiento, así como cualquier otra característica del procedimiento de seguimiento, serán indicados por Correos al inicio de los trabajos. La no entrega de los informes de seguimiento solicitados, así como la entrega incompleta, fuera de plazo

o sin respetar las especificaciones de Correos, podrá ser considerada como incumplimiento, con la consiguiente corrección en la facturación de los indicadores a que esa información haga referencia.

13.5. Requerimientos metodológicos

Las ofertas describirán, con un nivel de detalle suficiente, la metodología propuesta para soportar los servicios de consultoría y asistencia técnica, objeto del pliego, incluyendo, como mínimo, información referida a:

- Componentes principales y descripción de la metodología. Métodos que garanticen la calidad del software.
- Normalización/certificación de la metodología por organismos competentes.
- Experiencias con la metodología.
- Aspectos que el licitador considere importante destacar.

En cualquier caso, el adjudicatario deberá adquirir el compromiso de uso de la metodología de la Dirección de Tecnología y Transformación Digital, que si bien es una metodología propia (MARCO), está basada en referentes estándar de mercado. Asimismo, el adjudicatario deberá comprometerse a facilitar la información de planificación y seguimiento del proyecto en soportes generados por MS Project.

13.6. Gestión del servicio

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

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

A estos efectos, el adjudicatario deberá utilizar el sistema corporativo de gestión de peticiones e incidencias utilizado como fuente de información para el seguimiento del ANS. El sistema actual se denomina PoST¹, basado en ITSM Remedy, si bien, en el siguiente proceso de licitación podría cambiar, por lo que el adjudicatario deberá emplear el que determine Correos. En esta línea, el adjudicatario se compromete a cumplir las siguientes directrices:

- Integrarse como grupo de soporte en la citada herramienta. Para ello, el adjudicatario deberá facilitar los datos de, al menos, dos técnicos con conocimientos técnicos y funcionales suficientes sobre las herramientas de la plataforma y sus interfaces con otros sistemas de Correos garantizando que el servicio esté siempre cubierto con independencia de vacaciones, bajas y demás circunstancias ajenas a Correos.
- Realizar y liderar la gestión de incidencias y peticiones a través de la herramienta corporativa, no estando permitido el intercambio de correos electrónicos para esta gestión, salvo autorización expresa de Correos. En este sentido, no se certificará ninguna tarea que no haya sido registrada en la citada herramienta, al ser ésta la fuente de

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

información para la obtención del ANS.

- Se establecerá una reunión mensual, o con la periodicidad que se decida de mutuo acuerdo entre Correos y el adjudicatario, al objeto de revisar la medición y cumplimiento del ANS.
- No obstante, el adjudicatario se compromete a aportar un sistema complementario si el seguimiento de los indicadores de los acuerdos de nivel de servicio acordados inicialmente o, en su caso, del que resulte de modificaciones posteriores, lo requiera. Este sistema complementario deberá ser autorizado de manera previa y expresamente por Correos.

13.7. Aplicaciones involucradas

Se considerarán aplicaciones afectadas todas aquellas que, en cualquiera de las empresas que integran las empresas el Grupo Correos, tengan instalado o en operación cualquier componente de software SAP vinculado a las licencias objeto del presente pliego. Esta definición incluye, sin carácter limitativo, los sistemas SAP en sus distintos módulos funcionales, componentes técnicos, entornos de desarrollo, pruebas y producción, así como cualquier instancia o entorno que haga uso directo o indirecto de dichas licencias.

13.8. Condiciones de prestación del servicio

El adjudicatario deberá contar con la infraestructura técnica necesaria, (incluyendo comunicaciones, software y hardware), para realizar los trabajos de forma remota. Esta infraestructura deberá ajustarse a los estándares establecidos por Correos y cumplir todas sus normas de seguridad y arquitectura.

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

Si bien la actividad del equipo de trabajo se desarrollará normalmente dentro de un horario de oficina, los licitantes deberán comprometerse a una total disponibilidad horaria del equipo de trabajo (incluyendo noches, sábados, domingos y festivos) cuando la criticidad o urgencia de las peticiones así lo exijan (ej. para la apertura de incidencias normales y/o críticas vía correo electrónico, o por teléfono). La realización del trabajo fuera del horario habitual no tendrá una consideración especial a efectos de cómputo de horas o tarifa aplicable a las mismas.

13.9. Puestos clientes del equipo de trabajo

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

13.10. Ecosistema software

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

El adjudicatario será responsable de velar por el cumplimiento de esta norma por parte de todo su personal al servicio de Correos durante toda la ejecución del contrato, asumiendo los posibles

costes y demás responsabilidades de toda índole que pudieran derivarse de su incumplimiento, independientemente de la causa del mismo, ya sea por desconocimiento, falta de formación y/o de experiencia, negligencia y mala praxis.

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

13.11. Plan de facturación

La facturación del contrato se organizará en torno al siguiente plan, que incluye desglose por los siguientes conceptos que se detallan a continuación. El pago de los servicios de mantenimiento y soporte correspondientes a las licencias y suscripciones de los productos SAP contemplados en el presente expediente se efectuará mensualmente a mes vencido.

Catálogo de productos a renovar el mantenimiento y soporte

SKU	Licencia	Unidades	Importe mensual fijo (sin impuestos)	Importe anual fijo (sin impuestos)
1001132	SAP Payroll Processing SAP Business Suite mySAP CRM/CRM Ventas gestión comercial	60.000		
7018065	SAP HANA, RT ed Applic & BW-inst base	1		
7017299	SAP Single Sign-On	600		
7018682	SAP S/4HANA, Developer access	1		
7018538	SAP S/4HANA Ent Mgmt f. ERP customers	1		
1011597	SAP Information Steward	8		
7018613	SAP Inf Stew Accel by BOffAss	8		
1016494	SAP HANA, RT ed Applic & BW-new/subsq	1		
7018942	SAP Doc and Reporting Compliance, ERP	1		
7001164	SAP Real Estate Mgmt- Resident Prop Mgmt	9		
Total				

Catálogo de productos a evolucionar a S4 Hana el mantenimiento y soporte, usando el flat fee

SKU	Licencia	Unidades	Importe mensual fijo (sin impuestos)	Importe anual fijo (sin impuestos)
7002769	BeX Broadcoaster	5.000		
7002389	SAP Business Suite Developer User	10		
7001126	SAP Business Suite Employee	3.382		
7001127	SAP Business Suite Ltd Professional	2.071		

SKU	Licencia	Unidades	Importe mensual fijo (sin impuestos)	Importe anual fijo (sin impuestos)
7001125	SAP Business Suite Professional	3.768		
7002721	SAP NetWeaver PI Base Engine	50		
7009522	SAP NetWeaver Found. 3rd Party Appl(CPU)	6		
7009670	SAP Application Business Analyst User	1.500		
7009696	SAP BusObj BI package (CPU)	13		
7011319	BA&T SAP Data Services	6		
Total				

Catálogo de productos a renovar las suscripciones y el soporte

Licencia	Unidades	Importe mensual fijo (sin impuestos)	Importe anual fijo (sin impuestos)
SF-Align & Perform Bundle	3.000		
SF-Succession & Career Development Prod	3.000		
SF-Recruiting Management	30.000		
Total			

Correos se reserva el derecho de solicitar un mayor detalle en la facturación en caso de considerarlo necesario.

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

El presente procedimiento de licitación no se divide en lotes. La no división en lotes se justifica según se indica en el artículo 52.3 b) Real Decreto-Ley 3/2020: *“El hecho de que, la realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificultara la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico; o bien que el riesgo para la correcta ejecución del contrato proceda de la naturaleza del objeto del mismo, al implicar la necesidad de coordinar la ejecución de las diferentes prestaciones, cuestión que podría verse imposibilitada por su división en lotes y ejecución por una pluralidad de contratistas diferentes.”*

En este caso concreto del mantenimiento y soporte de productos SAP, se cumple la justificación del citado supuesto, en la medida en que la cualquier división de prestaciones sobre el objeto identificado en el apartado anterior dificultaría la gestión, control y seguimiento de las actividades globales, dada su complejidad técnica y, por tanto, los servicios requeridos en este expediente podrían verse comprometidos desde un punto de vista técnico, como consecuencia de la dificultad de la correcta ejecución de las prestaciones efectuadas por distintas empresas.

Asimismo, no es conveniente dividirlo porque impediría el objetivo del contrato de disponer un sistema único que soporte todos los procesos de las herramientas SAP.

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

Se establece como Presupuesto Base de Licitación (PBL) (incluido IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente) la cantidad de 5.808.876,61 euros (CINCO MILLONES OCHOCIENTOS OCHO MIL OCHOCIENTOS SETENTA Y SEIS EUROS CON SESENTA Y UN CÉNTIMOS), de acuerdo con la siguiente distribución:

- ✓ Base imponible: (excluido IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente): 4.800.724,47 euros (CUATRO MILLONES OCHOCIENTOS MIL SETECIENTOS VEINTICUATRO EUROS CON CUARENTA Y SIETE CÉNTIMOS)
- ✓ Importe del IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente 1.008.152,14 euros (UN MILLÓN OCHO MIL CIENTO CINCUENTA Y DOS EUROS CON CATORCE CÉNTIMOS).

El PBL (incluido IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente) se compone de los siguientes costes:

Año	Base imponible	Costes directos (84%)	Costes indirectos (10%)	Beneficio industrial (6%)	IVA o impuesto indirecto equivalente	Presupuesto Base de Licitación (IVA incluido)
2026	1.600.241,49 €	1.344.202,85 €	160.024,15 €	96.014,49 €	336.050,71 €	1.936.292,20 €
2027	3.200.482,98 €	2.688.405,70 €	320.048,30 €	192.028,98 €	672.101,43 €	3.872.584,40 €
Total	4.800.724,47 €	4.032.608,55 €	480.072,45 €	288.043,47 €	1.008.152,14 €	5.808.876,61 €

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

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

Se estima que aproximadamente el 80% del importe de los costes directos se destinará a la adquisición, mantenimiento y operación de los recursos tecnológicos necesarios para la correcta ejecución del servicio SAP. Este porcentaje comprende, entre otros conceptos, los gastos asociados a licencias SAP y componentes adicionales del ecosistema (bases de datos, motores de integración, módulos complementarios), imprescindibles para garantizar la validez operativa y la trazabilidad de los procesos de negocio. Asimismo, incluye los costes de infraestructura tecnológica y servicios en la nube necesarios para asegurar la disponibilidad, escalabilidad y continuidad del entorno SAP, así como los servicios de soporte funcional y técnico asociados a la plataforma.

Dentro de este conjunto se incorporan igualmente los servicios de mantenimiento correctivo y evolutivo, las actualizaciones de seguridad, la aplicación de notas SAP, las copias de respaldo y

los servicios de monitorización permanente del sistema, fundamentales para garantizar la integridad, confidencialidad y coherencia de la información corporativa gestionada a través del ERP. Esta distribución responde a la naturaleza eminentemente tecnológica e integrada del entorno SAP, en la que la mayor parte de los recursos económicos se orientan a la infraestructura, las licencias y los componentes técnicos del sistema. Por ello, los costes salariales directos representan únicamente el 20% restante, correspondientes a las tareas de supervisión funcional, administración del sistema, gestión de incidencias y control de calidad del servicio.

Por su parte, el Valor Estimado del Contrato (excluido IVA o impuesto indirecto equivalente) asciende a 4.800.724,47 euros (CUATRO MILLONES OCHOCIENTOS MIL SETECIENTOS VEINTICUATRO EUROS CON CUARENTA Y SIETE CÉNTIMOS), con el siguiente desglose:

Valor Estimado del Contrato (IVA excluido)		
Importe de licitación		4.800.724,47 €
Modificación 20%	NO	0,00 €
Prórroga (meses)	NO	0,00 €
VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO		4.800.724,47 €

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

16.1. 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.

16.2. Forma de acreditación de la solvencia técnica y profesional:

<input checked="" type="checkbox"/>	Certificado de correcta ejecución de los servicios o trabajos realizados, expedidos o visados por la entidad para la que hayan sido realizados
<input type="checkbox"/>	Relación y perfil o <i>Curriculum Vitae</i> del personal, integradas o no en la empresa, que participará en el contrato. Se aportará el CV ciego del personal o equipo humano (es decir, sin referencia a datos de carácter personal) disponible para el cumplimiento del mismo en el que se recoja la formación y años de experiencia que guarden relación con las funciones a desempeñar por el personal o equipo humano bajo el contrato.
<input type="checkbox"/>	Descripción de las medidas que se emplearán para garantizar la calidad. Se admitirán como justificativas del cumplimiento de los requisitos exigidos los siguientes certificados emitidos por instituciones o servicios oficiales: ...
<input type="checkbox"/>	Indicación de las medidas de gestión medioambiental que el empresario aplicará al ejecutar el contrato.
<input type="checkbox"/>	Documentación acreditativa de la maquinaria, material y equipo técnico del que se dispondrá para la ejecución de los trabajos.
<input type="checkbox"/>	Otros.

17. 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)

18. 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 Auto Firma.

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 Auto Firma.

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.

19. 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 número 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).

20. Anexo VIII.- Criterios de adjudicación de evaluación automática

Criterio de adjudicación 1			
Descripción	Oferta económica	Ponderación	100 puntos
Formula de valoración	$PE = PEm (1 - ((Pon - Pse)/PL))$ <p>Donde: PE = Puntuación oferta "n" PEm = Ponderación asignada al criterio económica Pon = Presupuesto oferta "n" PSe = Presupuesto oferta más económica PL: Presupuesto de Licitación</p>		

21. Anexo IX.- 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 MT260010 Mantenimiento y soporte de productos SAP, 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:

a) Catálogo de productos a renovar el mantenimiento y soporte

SKU	Licencia	Unidades	Importe mensual fijo (sin impuestos)	Importe anual fijo (sin impuestos)
1001132	SAP Payroll Processing SAP Business Suite mySAP CRM /CRM Ventas gestión comercial	60.000		
7018065	SAP HANA, RT ed Applic & BW-inst base	1		
7017299	SAP Single Sign-On	600		
7018682	SAP S/4HANA, Developer access	1		
7018538	SAP S/4HANA Ent Mgmt f. ERP customers	1		
1011597	SAP Information Steward	8		
7018613	SAP Inf Stew Accel by BOffAss	8		
1016494	SAP HANA, RT ed Applic & BW-new/subsq	1		
7018942	SAP Doc and Reporting Compliance, ERP	1		
7001164	SAP Real Estate Mgmt- Resident Prop Mgmt	9		
Total				

- b) Catálogo de productos a evolucionar a S/4HANA el mantenimiento y soporte, usando el flat fee

SKU	Licencia	Unidades	Importe mensual fijo (sin impuestos)	Importe anual fijo (sin impuestos)
7002769	BeX Broadcaster	5.000		
7002389	SAP Business Suite Developer User	10		
7001126	SAP Business Suite Employee	3.382		
7001127	SAP Business Suite Ltd Professional	2.071		
7001125	SAP Business Suite Professional	3.768		
7002721	SAP NetWeaver PI Base Engine	50		
7009522	SAP NetWeaver Found. 3rd Party Appl(CPU)	6		
7009670	SAP Application Business Analyst User	1.500		
7009696	SAP BusObj BI package (CPU)	13		
7011319	BA&T SAP Data Services	6		
Total				

- c) Catálogo de productos a renovar las suscripciones y el soporte

Licencia	Unidades	Importe mensual fijo (sin impuestos)	Importe anual fijo (sin impuestos)
SF-Align & Perform Bundle	3.000		
SF-Succession & Career Development Prod	3.000		
SF-Recruiting Management	30.000		
Total			

Todos los precios e importes deben reflejarse con dos decimales y sin incluir ningún impuesto. El importe total ofertado y su desglose de importes deberá cuadrar al segundo decimal sin mediar redondeo. En caso de reflejar cualquier importe con más de dos decimales, o de que el desglose de importes no cuadre al segundo decimal al realizar las multiplicaciones y sumas, supondrá la exclusión de la oferta. El pago del servicio se efectuará conforme al epígrafe 9.3 Abonos al contratista. Facturación del presente pliego.

Datos de las tablas, Sin incluir IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente.

Importe Total (IVA o impuesto indirecto equivalente excluido):

Importe IVA o impuesto indirecto equivalente:

Importe Total (IVA o impuesto directo equivalente incluido):

Se requiere que los licitadores presenten su oferta económica global o total

Lugar, fecha, sello del licitador y firma autorizada.

22. Anexo X.- Régimen de penalidades.

A). - INCUMPLIMIENTOS LEVES

INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCION	PENALIZACIÓN
Obligaciones generales	Incumplimiento de las obligaciones establecidas en este pliego y que no hayan sido tipificados como incumplimientos graves o muy graves	Hasta 1.000 euros
Plazos	Por el incumplimiento de los plazos de ejecución total o parciales establecidos, cuando no exceda del 2 por ciento del plazo.	<input checked="" type="checkbox"/> penalidades diarias en la proporción de 1 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato, IVA excluido <input type="checkbox"/> penalidades sobre el precio en la misma proporción que suponga el retraso respecto del plazo inicial, IVA excluido. <input type="checkbox"/> Otras penalidades por incumplimiento de plazo

B). - INCUMPLIMIENTOS GRAVES

INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCION	PENALIZACIÓN
Plazos	Por el incumplimiento de los plazos de ejecución total o parciales establecidos, cuando no exceda del 3 por ciento del plazo.	<input checked="" type="checkbox"/> penalidades diarias en la proporción de 5 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato, IVA excluido. <input type="checkbox"/> penalidades sobre el precio en la misma proporción que suponga el retraso respecto del plazo inicial, IVA excluido. <input type="checkbox"/> Otras penalidades por incumplimiento de plazo
Cumplimiento defectuoso	Por el cumplimiento defectuoso de la prestación objeto del contrato	Si el grado de cumplimiento es menor del 97% supondrá una penalización del 2 por ciento del precio de adjudicación del contrato (IVA excluido) por cada día de incumplimiento de dicha obligación.
Condiciones especiales de ejecución	Por el incumplimiento de condiciones especiales de ejecución, cuando se considere grave	El incumplimiento por parte del adjudicatario supondrá una penalización del 2,5 por ciento del precio de adjudicación del contrato (IVA excluido) por cada día de incumplimiento de dicha obligación.

INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCION	PENALIZACIÓN
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 de adjudicación del contrato, IVA excluido.
ANS	Incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio prioridad alta	Lo indicado en el Anexo I del presente pliego

C). - INCUMPLIMIENTOS MUY GRAVES

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

INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCION	PENALIZACIÓN
Plazos	Por el incumplimiento de los plazos de ejecución total o parciales establecidos, o cuando la demora en el cumplimiento de aquellos haga presumir razonablemente la imposibilidad de cumplir el plazo total, o cuando superen el 5 por ciento del plazo.	<input checked="" type="checkbox"/> penalidades diarias en la proporción de 7 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato, IVA excluido, hasta un máximo del 10 por ciento del precio. <input type="checkbox"/> penalidades sobre el precio en la misma proporción que suponga el retraso respecto del plazo inicial, IVA excluido. <input type="checkbox"/> Otras penalidades por incumplimiento de plazo
Cumplimiento defectuoso	Por el cumplimiento defectuoso de la prestación objeto del contrato	Si el grado de cumplimiento es menor 97% supondrá una penalización del 2,5 por ciento del precio de adjudicación del contrato (IVA excluido) por cada día de incumplimiento de dicha obligación.
Condiciones especiales de ejecución	Por el incumplimiento de condiciones especiales de ejecución, cuando se considere muy grave	El incumplimiento por parte del adjudicatario supondrá una penalización del 3 por ciento del precio de adjudicación del contrato (IVA excluido) por cada día de incumplimiento de dicha obligación.
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.
ANS	Incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio prioridad muy alta	Lo indicado en el Anexo I del presente pliego

23. Anexo XI – Evaluación de Proveedores

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

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

24. Anexo XII.- Contrato de encargo de Tratamiento de Datos Personales

En _____, a __ de _____ de 20__.

REUNIDOS

DE UNA PARTE,

La mercantil [-] con NIF [-] y domicilio social en calle [-] (en lo sucesivo, el “RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO” o “[...]”), sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al tomo [-], folio [-], sección [-], hoja [-], inscripción [-]; representada en este acto por [-], de nacionalidad española, mayor de edad y con N.I.F. [-], en virtud de la escritura de poder otorgada ante el Notario don [-], el [-], bajo el número [-] de su protocolo.

Y DE OTRA,

La mercantil [Denominación social del adjudicatario] con NIF [-] y domicilio social en [-], (en lo sucesivo, el “ENCARGADO DEL TRATAMIENTO”), sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al tomo [-], folio [-], sección [-], hoja [-], inscripción [-]; representada en este acto por [-], de nacionalidad española, mayor de edad y con N.I.F. [-], en virtud de la escritura de poder otorgada ante el Notario don [-], el [-], bajo el número [-] de su protocolo.

Ambas partes reconociéndose capacidad jurídica y de obrar suficiente para el otorgamiento del presente Contrato de encargo de tratamiento y, al efecto,

EXPONEN

- I. Que la prestación de los servicios objeto de licitación exigen el acceso del adjudicatario a los datos de carácter personal de los que resulta responsable del tratamiento [CORREOS].
- II. Que con el fin de dar cumplimiento a la normativa de Protección de Datos Personales ambas partes convienen en firmar el presente Contrato de Encargo del Tratamiento, el cual comprende las siguientes:

CLÁUSULAS

1. Posición de las partes

[CORREOS] ostenta la posición de RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO con las funciones, derechos y obligaciones que le son propias. Y de otro lado, el adjudicatario ostenta la posición de ENCARGADO DEL TRATAMIENTO con las funciones, derechos y obligaciones que le son propias.

DATOS OBJETO DE TRATAMIENTO

OBJETO DEL CONTRATO	Se debe incluir el objeto del contrato
TRATAMIENTO QUE REALIZAR	<input type="checkbox"/> Recogida <input type="checkbox"/> Registro <input type="checkbox"/> Estructuración <input type="checkbox"/> Modificación <input type="checkbox"/> Conservación

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

2. Obligaciones del adjudicatario

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

- Llevar a cabo del tratamiento de datos personales de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos, y en particular el Reglamento (UE) 2016/679

del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en adelante, RGPD) y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, LOPDGDD).

- Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones de [CORREOS] y no destinarlos para ninguna otra finalidad.
- En el supuesto de que el adjudicatario, como Encargado del Tratamiento, reciba una solicitud legalmente vinculante mediante la cual deba comunicar datos personales dentro del alcance del presente encargo, con carácter previo, se lo notificará a [CORREOS] sin dilación indebida. No obstante, no existirá obligación de comunicar este tipo de notificaciones a [CORREOS] en caso de que el adjudicatario deba tratar esta información como confidencial (por ejemplo y entre otras, para preservar la confidencialidad de una investigación policial). El adjudicatario rechazará aquellas solicitudes que impliquen comunicar datos personales del responsable del Tratamiento y que no sean legalmente vinculantes.
- Mantener actualizado un registro de todas las actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de [CORREOS], que contenga al menos: identificación de autorizados; categorías de tratamientos y una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad adoptadas.
- Guardar secreto y la más estricta confidencialidad con respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del encargo.
- Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales observan las instrucciones y protocolos remitidos por [CORREOS], así como las medidas de seguridad legales, técnicas y organizativas establecidas y asegurar que se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad de los datos y a cumplir con las instrucciones de [CORREOS].
- Comprometerse a guardar bajo su control y custodia los datos personales accedidos y a no comunicarlos en modo alguno a terceros.
- Poner a disposición de [CORREOS] toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, según el proceso establecido en el punto 5.
- Asistir a [CORREOS] en la realización de los análisis de riesgo, la presentación de consultas previas a la AEPD, en el proceso de notificación de violaciones de seguridad y de respuesta a solicitudes de derechos.
- Gestión de derechos: Dar traslado de las solicitudes de derechos de protección de datos o quejas o reclamaciones por esta materia que puedan formular los interesados de forma inmediata a [CORREOS] y, a no más tardar, dentro del plazo de tres (3) días naturales a contar desde su recepción.
- El deber de secreto y confidencialidad obliga al adjudicatario durante su vigencia y perdurará indefinidamente en el tiempo una vez finalizada la relación.
- En el caso de que el adjudicatario recabe datos personales por cuenta de [CORREOS] se obliga a realizarlo conforme las instrucciones de [CORREOS], siguiendo la redacción y formato indicado y custodiando o dando traslado a [CORREOS] (según proceda) de las evidencias recogidas para acreditar el cumplimiento del deber de información y, en su caso, de obtención del consentimiento.

3. Declaración previa

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

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

4. Obligaciones de [CORREOS]

Corresponden a [CORREOS] las siguientes obligaciones:

- Permitir al adjudicatario el acceso a los datos objeto de tratamiento de conformidad con lo establecido en la presente cláusula.
- Realizar el análisis de riesgos que puedan derivar de la actividad de tratamiento que va a ser objeto de encargo y, en base a tal análisis, indicar al adjudicatario las medidas técnicas y organizativas que deberá implementar para la prestación del servicio que conlleva el encargo de tratamiento.
- Realizar, si fuese necesario, una evaluación del impacto en la protección de datos personales de las operaciones de tratamiento a realizar por el adjudicatario.
- Realizar a la autoridad de control las consultas previas que correspondan.
- Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte del adjudicatario.
- Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.
- Facilitar el derecho de información en el momento de la recogida de los datos personales y/o en el momento de dirigirse a los interesados, en caso de que se dieran estos supuestos en la prestación del servicio. El adjudicatario deberá solicitar a [CORREOS] dicho texto con carácter previo a dirigirse a los interesados.

5. Medidas de seguridad

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

6. Derecho de auditoría

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

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

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

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

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

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

7. Notificación de violaciones de seguridad

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

La notificación de la violación de seguridad por parte del adjudicatario deberá llevarse a cabo sin dilación indebida y, en todo caso, en el plazo máximo de 24 horas a contar desde que tuvo o debió tener conocimiento de la misma aplicando el nivel de diligencia exigible a un ordenado empresario, incluyendo toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia, en la que se incluirá como mínimo:

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

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

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

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

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

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

9. Subcontratación

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

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

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

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

En caso de autorización, el subcontratista, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el adjudicatario y las instrucciones que dicte [CORREOS]. Corresponde al adjudicatario regular la nueva relación de conformidad con el artículo 28 del RGPD, de forma que el nuevo

encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas.

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

10. Cláusulas de buenas prácticas

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

11. Responsabilidad

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

12. Notificación de cambios

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

13. Tratamiento de datos de representantes y trabajadores

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

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

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

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

Asimismo, podrán ponerse en contacto con los respectivos delegados de protección de datos en la dirección dpggrupocorreos@correos.com o [-], según corresponda, o presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos u otra autoridad competente. Las partes se comprometen expresamente a informar a sus trabajadores y resto de personas de contacto de los términos de la presente cláusula, manteniendo indemne a la contraparte.

14. Actuación como subencargado

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

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

15. Ley aplicable

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

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

MEDIDAS DE SEGURIDAD

I. ORGANIGRAMA Y ASIGNACIÓN DE FUNCIONES

- Disponer de un organigrama de asignaciones en materia de seguridad de la información, incluyendo cargos y funciones atribuidas a cada puesto.
- Contar con un procedimiento de control de accesos que incluya, entre otros:
 - Gestión de altas/bajas en el registro de usuarios de repositorios de información asegurando que se asigna un identificador único a cada cuenta de usuario. Excepcionalmente, podrán permitirse identificadores de usuario (IDs) genéricos para ser utilizados por un individuo, en el caso de que las funciones accesibles o las acciones llevadas a cabo por ese identificador o necesiten ser detallada seguidas (por ejemplo, acceso de sólo lectura), o cuando están implantados otros controles (por ejemplo, si la contraseña para un ID genérico sólo se utiliza por una persona al mismo tiempo y se registra tal caso).
 - Gestión de derechos y credenciales de acceso asignados a los usuarios.

- Gestión de privilegios especiales de acceso según el impacto que puede derivar de un uso inadecuado de los datos de carácter personal.
- Gestión de información confidencial de autenticación de usuarios.
- Política de retirada de cancelación de accesos y credenciales.
- Haber establecido un procedimiento de accesos a sistemas y aplicaciones que incluya:
 - La restricción de acceso a la información.
 - Procedimientos seguros de inicio de sesión en el que, como mínimo:
 - Se registre los intentos de entrada no satisfactorios.
 - Se limite el número máximo de intentos fallidos, de forma que La revisión de los privilegios de acceso de forma recurrente y después de cualquier cambio, tal como promoción, degradación o terminación del empleo.
 - Procedimiento de uso de herramientas de administración de sistemas de información, tanto propias como externas.
- La revisión de los privilegios de acceso de forma recurrente y después de cualquier cambio, tal como promoción, degradación o terminación del empleo.

II. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CONTRASEÑAS

- Contar con un procedimiento de gestión de contraseñas de usuario que incluya los siguientes aspectos:
 - Forzar el uso de los identificadores de usuario (IDs) individuales y de las contraseñas para mantener la responsabilidad.
 - Permitir a los usuarios seleccionar y cambiar sus propias contraseñas e incluir un procedimiento de confirmación que tenga en cuenta los errores de entrada.
 - Forzar la elección de contraseñas de calidad.
 - Ser fáciles de recordar.
 - No se basen en algo que alguien más pueda fácilmente adivinar u obtener usando la información relativa a la persona, por ejemplo, nombres, números de teléfono, y fechas de nacimiento etc..
 - No sean vulnerables a ataques de diccionario (por ejemplo, que no consistan en palabras incluidas en diccionario).
 - No contengan caracteres consecutivos, idénticos, todos numéricos o todos alfanuméricos
 - Forzar el cambio de contraseñas, por lo menos, cada 6 meses y siempre que existan indicios de que su confidencialidad ha podido verse comprometida.
 - Forzar a los usuarios el cambio de las contraseñas temporales después de la primera entrada.
 - Mantener un registro de las contraseñas de usuarios anteriores y prevenir su reutilización.
 - No mostrar las contraseñas en la pantalla cuando se están introduciendo.

- No incluir contraseñas en ningún proceso de registro automático, por ejemplo, almacenamiento en una macro o en una función clave.
- Almacenar los ficheros de contraseñas por separado de los datos de la aplicación del sistema.
- Almacenar y transmitir las contraseñas de forma que se garantice su integridad y confidencialidad.
- Plantear el uso de contraseñas basadas sistemas de autenticación fuerte (p.ej. mediante el uso de tarjetas inteligentes combinado con una contraseña).

III. GESTIÓN DE SOPORTES

- Llevar a cabo un inventariado de soportes y gestión de activos, incluyendo:
 - Un registro de propiedad de los activos.
 - Una política interna de usos aceptables de los activos.
 - Una política de devolución/sustitución de activo.
 - Un registro de asignación de activos al personal al cargo.
- Disponer de una política seguridad de equipos y de control de acceso a los repositorios físicos de información, garantizando que los mismos cuenten con las debidas garantías de seguridad respecto a:
 - El acceso a los repositorios de la información, incluyendo un registro de entradas y salidas.
 - Un procedimiento de salida de activos fuera del entorno de la entidad.
 - Un procedimiento de puesto de trabajo despejado y bloqueos de equipo
 - Un procedimiento de mantenimiento de activos.
- Contar con una política de mesas limpias que exija que:
 - El puesto de trabajo esté limpio y ordenado.
 - La documentación que no se esté utilizando se encuentre guardada correctamente (armario bajo llave para documentos en soporte papel y carpetas de red para soportes informáticos), especialmente en el momento en que se abandona temporalmente el puesto de trabajo y al finalizar la jornada.
 - Prohibir expresamente que haya usuarios o contraseñas apuntadas en post-it o similares o que se comparta esta información.
- Disponer de una serie de normas y procedimientos de control para los puestos de trabajo desatendidos que incluya:
 - El bloqueo automático de la pantalla transcurrido un cierto período de tiempo sin que se utilice.

El apagado de los ordenadores centrales, servidores y ordenadores personales de la oficina cuando la sesión termine.

IV. ACCESO FÍSICO AL LOCAL

- Contar con un procedimiento de control de entrada y “área segura” que incluya:

- Controles físicos de entrada.
- Perímetro de seguridad.
- Protección contra amenazas externas o ambientales.
- Una política de seguridad para oficinas, despachos y recursos.

V. MONITORIZACIÓN DE EQUIPOS Y REGISTRO DE LOGS

- Disponer de un procedimiento de monitorización de equipos que incluya:
 - Identificación de las medidas de seguridad.
 - Campos de eventos que deberían ser registrados.
 - Tipología de eventos a registrar.
 - Procesos de recogida y protección de logs.
- Los registros de los logs del administrador y operador de sistemas deben ser revisados regularmente.
- Resulta recomendable contar con sistemas de detección de intrusión gestionados fuera del sistema de control y de los administradores de red, para controlar el cumplimiento de las actividades del sistema y de administración de la red.

VI. FICHEROS TEMPORALES

- Solo se crearán ficheros temporales cuando resulte preciso para la realización de trabajos temporales o auxiliares.
- Finalizado el trabajo que justificó su creación el fichero deberá ser destruido.

VII. COPIAS DE SEGURIDAD Y RESPALDO Y RESILENCIA

- Disponer de un procedimiento de copias de seguridad y respaldo que, incluya, como mínimo los siguientes aspectos:
 - La realización de una copia de seguridad con una periodicidad mínima semanal en un segundo soporte distinto del destinado a los usos habituales.
 - Las pruebas con datos reales deberán evitarse, salvo en aquellos supuestos en que sea inevitable su uso o suponga un esfuerzo desproporcionado atendiendo al nivel de riesgo que implica el tratamiento. En estos casos con carácter previo al desarrollo de pruebas con datos reales se procederá a la realización de una copia de seguridad.
- Disponer de un Plan de continuidad de servicios TI que abarque todos los sistemas y componentes TI que procesan datos personales, incluyendo otras ubicaciones y centros de procesamiento de datos.

VIII. DESTRUCCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

- Disponer de un procedimiento de destrucción segura de información que:
 - Haga uso de las medidas físicas y lógicas necesarias para garantizar la irrecuperabilidad de la documentación destruida.

- Impida que se desechen documentos o soportes electrónicos que contengan datos personales sin garantizar su destrucción.

IX. AMENAZAS INFORMÁTICAS

- SEGURIDAD DE REDES: Deberá contar con una política de gestión de seguridad en las redes que:
 - Proponga mecanismos de seguridad asociados a servicios en red.
 - Disponga de controles de red y políticas de segregación de redes.
- ACTUALIZACIÓN DE ORDENADORES Y DISPOSITIVOS: Los dispositivos y ordenadores utilizados para el almacenamiento y el tratamiento de los datos personales deberán mantenerse actualizados en la media posible.
- MALWARE: En los ordenadores y dispositivos donde se realice el tratamiento automatizado de los datos personales se dispondrá de un sistema de antivirus que garantice en la medida posible el robo y destrucción de la información y datos personales. El sistema de antivirus deberá ser actualizado de forma periódica.
- CORTAFUEGOS O FIREWALL: Para evitar accesos remotos indebidos a los datos personales se velará por garantizar la existencia de un firewall activado en aquellos ordenadores y dispositivos en los que se realice el almacenamiento y/o tratamiento de datos personales. El sistema de cortafuegos deberá ser actualizado de forma periódica.
- FUGA O SALIDA DE INFORMACIÓN: Introducir medidas técnicas en los sistemas de información que restrinjan la posibilidad que datos personales puedan ser exportados de forma no autorizada (p.ej. Restricción de las funcionalidades de descarga, impresión y almacenamiento de datos en los sistemas de información que procesan los datos personales) e implementar medidas técnicas que permitan detectar transmisiones no autorizadas de datos personales dentro de la organización y hacia fuera de la misma (p.ej. Sistemas de prevención de fugas de información, herramientas de monitorización de actividades de usuarios en los sistemas de información).

X. CIFRADO DE DATOS

- Cuando se precise realizar la extracción de datos personales fuera del recinto donde se realiza su tratamiento, ya sea por medios físicos o por medios electrónicos, se deberá contar con un método de encriptación para garantizar la confidencialidad de los datos personales en caso de acceso indebido a la información.
- Todo tratamiento de datos sensibles u otros cuya pérdida de integridad, confidencialidad y/o disponibilidad puedan tener un importante impacto en los derechos y libertades de las personas se realizará en base a una política de seudonimización de los mismo frente al acceso de terceros o para la realización de pruebas con datos reales, de manera que garanticen la integridad y confidencialidad de los mismos. Dicha política debe incluir:
 - La gestión de claves para la encriptación/desencriptación.
 - Un sistema de etiquetado/cifrado que garantice el anonimato de los titulares de los datos.
 - Un cifrado de información de dispositivos de almacenamiento (como pendrive, equipos informáticos o almacenamientos remotos).

- Una política de envío seguro de información a través de documentación cifrada.

XI. CONTROL DE CAMBIOS EN T.I

- Los sistemas operacionales y las aplicaciones de software deberían estar sometidas a un estricto control de la gestión del cambio. En particular, se deberían considerar los siguientes puntos:
 - La identificación y registro de los cambios significativos.
 - La planificación y pruebas de los cambios.
 - La evaluación de los impactos potenciales, incluyendo los impactos en la seguridad de dichos cambios. d) el procedimiento de aprobación formal de los cambios propuestos.
 - La comunicación de los detalles de los cambios a las personas correspondientes.
 - Los procedimientos de colchón, incluyendo los procedimientos y responsabilidades de abortar y recuperar los cambios infructuosos y los eventos imprevistos.
- Los procedimientos y las responsabilidades formales de la Dirección deberían asegurar de una manera satisfactoria el control de todos los cambios en los equipos, en el software o en los procedimientos. Cuando los cambios son realizados, se debería conservar un registro de auditoría que contenga toda la información importante.

XII. CONTROL DE CAMBIOS EN APLICATIVOS

- Los procedimientos de control de cambios deberían estar documentados y aplicarse para minimizar la corrupción de los sistemas de información.
- La introducción de nuevos sistemas o de cambios importantes en los sistemas existentes debería seguir un proceso formal de documentación, especificación, pruebas, control de calidad e implementación gestionada. Este proceso debería incluir:
 - Una evaluación de riesgos
 - Un análisis de los efectos de los cambios
 - Una especificación de los controles de seguridad necesarios.
 - Las medidas necesarias para garantizar que los procedimientos existentes de seguridad y control no se vean en peligro y que los programadores de la asistencia técnica sólo tengan acceso a aquellas partes del sistema necesarias para su trabajo requiriendo de consentimiento y aprobación formal para cualquier cambio.

XIII. GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y BRECHAS DE SEGURIDAD

- Contar con un procedimiento de gestión de incidencias y brechas de seguridad que permita su identificación, tratamiento y notificación al responsable, conforme a lo dispuesto en la normativa de protección de datos.

XIV. VIDEOVIGILANCIA

- En caso de contar con sistemas de captación de imágenes con fines de seguridad:
 - o Se deberá contar con un registro de ubicaciones de las cámaras y monitores de observación.
 - o Se deberá conservar las imágenes por el plazo máximo de 1 mes, salvo que su conservación resulte necesaria para investigar un hecho que haya afectado a la seguridad de las personas, bienes e instalaciones.

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

Don/Doña

NIF

Con domicilio en

Calle/Plaza, 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.

Contrato de SERVICIOS
Procedimiento ABIERTO
Expediente núm.: MT260010



Lugar, fecha y firma del adjudicatario

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

5= dispone del registro de actividades actualizado y completado.

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

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

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

0= no dispone de DPO siendo obligatorio.

3= no dispone de DPO siendo voluntario.

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

2. Medidas de seguridad

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

0= no

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

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

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

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

3. Confidencialidad

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

0= no

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

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

4. Accountability y rendición de cuentas

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

0= no.

3= sí. Indicar cuáles [_____].

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

0= no.

3= se están implantando las medidas correctoras.

5= se han implantado las medidas correctoras.

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

0= no tiene implantados controles periódicos.

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

5= tiene definidos e implantados controles periódicos.

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

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

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

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

5. Subcontratación

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

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

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

5= no se va a contratar el servicio contratado.

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

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

3= auditoria

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

6. Transferencias internacionales

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

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

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

5= no se realiza TID.

7. Sanciones y procedimientos inspectores

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

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

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

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

8. ¿Tiene en la actualidad algún procedimiento sancionador/investigación abierta con la Autoridad de control?

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

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

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

27. Anexo XV. Requisitos de Seguridad.

27.1. 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.

27.2. Control de Acceso y SSO

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

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.

27.3. Respaldo y recuperación

El prestatario del servicio será responsable de elaborar un Plan de Contingencia que incluya las tareas y prioridades de recuperación de los componentes que permiten dar servicio al activo, ante los distintos escenarios El prestatario del servicio será responsable de elaborar un Plan de

Contingencia que incluya las tareas y prioridades de recuperación de los componentes que permiten dar servicio al activo, ante los distintos escenarios de desastre contemplados en el Plan de Recuperación de Desastres.

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

27.4. 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 el Área de Seguridad de la Información.

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

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.

27.5. 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 en reposo.

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

27.6. Tratamiento de datos

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

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

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

En el caso de servicios en la nube gestionados por el adjudicatario, se debe informar del país de ubicación de los CPDs (Centro de Procesamiento de Datos) 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.

27.7. Eventos de auditoría

Los componentes de la solución ofertada deberán generar y almacenar eventos de Auditoría, y la posibilidad de integrarse con el gestor de eventos (SIEM) de Correos. El proyecto deberá asumir

todas las tareas derivadas de la integración, aportando el conector específico o realizando la transformación del log para su adaptación al conector genérico.

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

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

En general 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 y modificación).

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 y login).
- Objeto o datos sobre el que se realiza la acción (acceso a..., ejecución de..., modificación de..., lectura de... y borrado de...).
- Resultado de la acción (éxito / fallo).
- Identificación del terminal desde el que se ha realizado la acción (dirección IP de origen, MAC y 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 y Syslog) se definirán con la Subdirección de Ciberseguridad de Correos.

27.8. Respuesta ante incidentes

Se establecerá, durante el primer mes de ejecución del contrato, un procedimiento de notificación de incidentes de seguridad entre Correos y la empresa adjudicataria con el objetivo de comunicar la información existente respecto a la naturaleza del incidente, las áreas afectadas, el momento en que se ha producido, el estado actual y el grado de control del incidente por parte de la

organización. Para ello, Correos deberá exigir el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicios – SLA, acordados previamente con proveedor.

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

27.9. 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.

27.10. 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.

27.11. Compromiso de aceptación de políticas de acceso y uso de infraestructuras de correos

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

- El proveedor responsable, garantizará que el dispositivo dispone de software de Seguridad en el EndPoint actualizado y permanentemente monitorizado, así como un proceso desatendido de gestión de parches de Seguridad. En ningún caso, el usuario del dispositivo dispondrá de permisos o privilegios de administrador en el mismo.
- Asimismo, es responsabilidad del proveedor que el software instalado esté autorizado por la empresa, esté debidamente licenciado y sea el necesario, exclusivamente, para el cumplimiento efectivo de las funciones que tenga que desarrollar en Correos.

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

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