

Contrato de Servicios (Expediente núm MT260309)  <i>Contrato sometido a las <a href="#">Instrucciones internas de contratación del grupo Correos</a></i>			
<input checked="" type="checkbox"/> Procedimiento general		<input type="checkbox"/> Procedimiento especial	
<input checked="" type="checkbox"/> Ordinario	<input type="checkbox"/> Simplificado	<input type="checkbox"/> Con invitación a un único licitador	<input type="checkbox"/> Con invitación a varios licitadores

**PLIEGO DE CONDICIONES ADMINISTRATIVAS Y TÉCNICAS PARTICULARES**

<b>1.</b>	Entidad contratante .....	5
<b>2.</b>	Objeto del contrato .....	5
<b>3.</b>	Duración del contrato .....	6
<b>4.</b>	Aspectos económicos .....	7
<b>5.</b>	Condiciones de participación .....	7
<b>6.</b>	Licitación del contrato .....	8
6.1.	Comunicaciones y notificaciones electrónicas.....	8
6.2.	Resolución de consultas relacionadas con la licitación .....	9
6.3.	Envío de ofertas por medios electrónicos.....	9
6.4.	Documentación confidencial .....	9
6.5.	Adjudicación de los contratos .....	9
6.5.1.	Procedimiento general ordinario sin negociación.....	9
6.5.2.	Criterio de adjudicación.....	10
6.6.	Ofertas integradoras .....	10
6.7.	Contenido de las ofertas .....	11
6.7.1.	Sobre A: documentación administrativa .....	11

6.7.2. Sobre C: Proposición económica .....	11
7. Adjudicación y perfección del contrato .....	12
7.1. Procedimiento de apertura de sobres y valoración de ofertas.....	12
7.2. Ofertas anormalmente bajas.....	12
7.3. Documentación a presentar por el propuesto como adjudicatario .....	13
7.4. Adjudicación del contrato .....	14
7.5. Perfección del contrato. ....	14
7.6. Constitución de garantías .....	15
8. Ejecución del contrato .....	17
8.1. Obligaciones del adjudicatario .....	17
8.1.1. Obligaciones en materia fiscal, laboral y medioambiental.....	17
8.1.2. Obligaciones relativas a la gestión de permisos, licencias y autorizaciones ..	17
8.1.3. Obligaciones del adjudicatario en materia de protección de datos .....	17
8.1.4. Aceptación y adhesión a las políticas de prevención de imputaciones delictivas	18
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.....	21
8.3. Cesión y Subcontratación .....	21
8.3.1. Cesión del contrato .....	21
8.3.2. Régimen de subcontratación.....	21
9. Cumplimiento del contrato .....	22
9.1. Responsable del contrato. Representante del contratista .....	22
9.2. Régimen de penalidades.....	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

<b>11.1. Cláusula informativa de protección de datos personales recabados a través del canal ético .....</b>	<b>25</b>
<b>11.2. Información a representantes, trabajadores y personas de contacto .....</b>	<b>25</b>
<b>12. Régimen jurídico del contrato y reclamaciones contra este pliego.....</b>	<b>26</b>
<b>Anexo I.- Características técnicas específicas del contrato.....</b>	<b>28</b>
<b>Anexo II.- Descripción y limitaciones a la licitación por lotes.....</b>	<b>31</b>
<b>Anexo III.- Resumen de metodología seguida para el cálculo del valor estimado del contrato.....</b>	<b>32</b>
<b>Anexo IV.- Forma de acreditación de la solvencia económica y financiera, y técnica o profesional.....</b>	<b>34</b>
<b>Anexo V.- Modelo de aval.....</b>	<b>35</b>
<b>Anexo VI. - Instrucciones y recomendaciones para la presentación electrónica de las ofertas.....</b>	<b>36</b>
<b>Anexo VII.- Instrucciones para cumplimentar el DEUC .....</b>	<b>37</b>
<b>Anexo VIII.- Criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor.....</b>	<b>39</b>
<b>Anexo IX.- Criterios de adjudicación de evaluación automática .....</b>	<b>40</b>
<b>Anexo X.- Modelo de proposición económica.....</b>	<b>41</b>
<b>Anexo XI.- Información sobre condiciones de subrogación de contratos de trabajo....</b>	<b>43</b>
<b>Anexo XII.- Modificaciones previstas del contrato.....</b>	<b>44</b>
<b>Anexo XIII.- Régimen de penalidades.....</b>	<b>45</b>
<b>Anexo XIV – Evaluación de Proveedores.....</b>	<b>47</b>
<b>Anexo XV.- Declaración responsable del adjudicatario del contrato sobre la implantación del plan de igualdad conforme a lo establecido en el artículo 71 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.(Expediente MT260309)</b>	<b>54</b>
<b>Anexo XVI. - Cláusula sobre el uso de IA en contratos con Correos.....</b>	<b>55</b>
<b>Anexo XVII. – Requisitos de ciberseguridad .....</b>	<b>59</b>
1. Normativa y Conformidad .....	59
2. Control de Acceso y SSO .....	59
3. Respaldo y recuperación .....	60
4. Comunicaciones.....	60
5. Integridad y confidencialidad .....	61
6. Tratamiento de datos .....	61
7. Eventos de auditoría.....	62
8. Respuesta ante incidentes.....	63
9. Auditabilidad.....	63

10. Formación y concienciación.....	63
11. Compromiso de aceptación de políticas de acceso y uso de infraestructuras de correos.....	63
<b>Anexo XVIII. –Contrato de encargo de tratamiento de datos personales.....</b>	<b>65</b>
<b>Anexo XIX. –Declaración responsable en materia de protección de datos personales.</b>	<b>73</b>

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

### 1. Entidad contratante

Entidad contratante	Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. S.M.E. (en adelante "Correos").
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	<a href="https://www.correos.com/perfil-contratante/">https://www.correos.com/perfil-contratante/</a>
Dirección de contacto	C/Conde de Peñalver 19 Bis. 28006, Madrid.
Responsable del contrato	Dirección/Subdirección/Área: Dirección de tecnología y transformación digital. Subdirección de desarrollo TI. Responsable del área de sistemas de gestión.
	Datos de contacto: <a href="mailto:ASG_Finanzas_Expedientes@correos.com">ASG_Finanzas_Expedientes@correos.com</a>

### 2. Objeto del contrato

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

Descripción	Contratación de las suscripciones SAP SuccessFactors para Correos (en modalidad software as a service (en adelante "SaaS") y servicios de mantenimiento y soporte asociados: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Performance &amp; Goals.</li> <li>➤ Succession &amp; Career Development.</li> <li>➤ Recruiting Management.</li> </ul>
Código CPV	48900000-7 - Paquetes de software y sistemas informáticos diversos.
Lotes	<p style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/> NO   <input type="checkbox"/> SI (Ver <a href="#">Anexo II</a>)</p> <p>El presente procedimiento de licitación, no se divide en lotes. La no división en lotes se justifica, según se indica en el artículo 99.3 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, en: <b><u>"El hecho de que, la realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificultara la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico"</u></b>.</p> <p>En este caso, se cumple la justificación del citado supuesto en base a los siguientes argumentos:</p>

	<p>➤ La prestación es técnicamente indivisible. - Aunque existan módulos funcionales (suscripciones), el servicio depende de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un único entorno Cloud.</li> <li>• Un único modelo de licenciamiento y facturación.</li> <li>• Un único soporte técnico y cumplimiento de acuerdos de nivel de servicio (en adelante “ANS”).</li> </ul> <p>Dividir el contrato por módulos o por suscripciones supondría fragmentar artificialmente un servicio que opera de manera unificada. La división dificultaría la correcta ejecución al abrir la puerta a una pluralidad de contratistas para un servicio que sólo puede ser asumido íntegramente por el titular de la solución (fabricante) o un partner autorizado.</p> <p>➤ Fragmentación de responsabilidades en un SaaS. - La coordinación entre múltiples adjudicatarios en un servicio Cloud centralizado es inviable. El fabricante mantiene el control absoluto del entorno.</p> <p>➤ Riesgo de distorsionar la competencia. - Una división artificial en lotes podría excluir competidores al fragmentar un servicio que únicamente puede ser comercializado bajo las reglas del fabricante.</p>
<p>¿Se admite oferta integradora (lotes)?</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI (Ver <a href="#">condiciones</a>)</p>

### 3. Duración del contrato

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

	Cantidad	Unidad de tiempo	Cómputo
Duración inicial	18	<input type="checkbox"/> días <input checked="" type="checkbox"/> meses <input type="checkbox"/> años	<input type="checkbox"/> día siguiente a la firma de aceptación de la resolución de adjudicación. <input type="checkbox"/> día siguiente a la comunicación de inicio del contrato por la entidad contratante. <input checked="" type="checkbox"/> la fecha que figure en el acuerdo de aceptación de la resolución de la adjudicación.
Prorrogable	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI	Nº de prórrogas: Duración máxima de cada prórroga (en meses):	

#### 4. Aspectos económicos

Las cuantías del contrato serán las expresadas a continuación:

Valor estimado del contrato	428.671,23 €	CUATROCIENTOS VEINTIOCHO MIL SEISCIENTOS SETENTA Y UN EUROS CON VEINTITRES CÉNTIMOS, conforme al método de cálculo especificado en <a href="#">Anexo III</a>		
Presupuesto base de licitación (IVA, o impuesto indirecto equivalente, incluido).	518.692,19 €	IVA/impuesto equivalente	90.020,96 €	
Anualidades (IVA, o impuesto indirecto equivalente, incluido)	2026	2027	Total	
	222.971,50 €	295.720,69 €	518.692,19 €	

#### 5. Condiciones de participación

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

Dispensa de acreditar aptitud, solvencia y capacidad.	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> Contratistas que hubiesen resultado adjudicatarios de contratos en los dos últimos años, hubiesen acreditado entonces su aptitud y solvencia en contratos de similar naturaleza, y no hubieran cambiado sus circunstancias.		
	<input checked="" type="checkbox"/> NO			
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 285.780,82 euros. <input type="checkbox"/> Otros: ... Sobre la forma de acreditar estos requisitos, ver <a href="#">Anexo IV</a> . 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 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			

	<p>superior al 70 por ciento de la anualidad media del contrato (200.046,57 euros).</p> <p><input type="checkbox"/> Haber realizado ..... servicios de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en los tres últimos años, cuyo importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior a ..... €.</p> <p><input type="checkbox"/> Disponibilidad de los siguientes perfiles relativos al personal:        ...</p> <p><input type="checkbox"/> Cumplimiento de las medidas de aseguramiento de la calidad durante la ejecución del contrato que a continuación se relacionan:        ...</p> <p><input type="checkbox"/> Acreditación del cumplimiento de las siguientes medidas de gestión medioambiental:        ...</p> <p><input type="checkbox"/> Disponibilidad de la siguiente maquinaria, material y equipo técnico:        ...</p> <p><input type="checkbox"/> Otros:        ...</p> <p>Sobre la forma de acreditar estos requisitos, ver <a href="#">Anexo IV</a>.</p> <p>En el caso de licitación por lotes, el requisito de solvencia se circunscribirá a cada lote.</p>
Adscripción de medios.	<p><input type="checkbox"/> Sí. Medios a adscribir: ...</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> No.</p>

Se exige a los licitadores de la obligatoriedad de presentar los medios que acrediten su solvencia en el caso de que presenten su inscripción en el registro oficial de licitadores y empresas clasificadas del Estado.

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

## 6. Licitación del contrato

### 6.1. Comunicaciones y notificaciones electrónicas

Sin perjuicio de la publicidad que pueda acordarse de determinadas actuaciones las comunicaciones y notificaciones a los licitadores se realizarán a través de la plataforma de contratación de Correos (<https://pcc.correos.es/licitacion/licitaciones>), en adelante "PCC", 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 PCC (<https://pcc.correos.es/licitacion/licitaciones>), siendo éste el único canal mediante el que serán atendidas.

Los licitadores, podrán subir sus preguntas a la PCC hasta **tres (3) días hábiles** antes de la finalización del plazo para la presentación de ofertas.

## 6.3. Envío de ofertas por medios electrónicos

El plazo de presentación de ofertas será de **cinco (5) días hábiles** a contar desde el día siguiente a aquél en que se publique el anuncio de licitación en el perfil de contratante. Los licitadores, a excepción del procedimiento especial con un único licitador, deberán presentar obligatoriamente sus ofertas de forma electrónica a través de la PCC (<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 qué parte de los mismos) o qué datos de los incluidos en las ofertas, tienen la consideración de «confidenciales», **sin que resulten admisibles las declaraciones genéricas de confidencialidad de todos los documentos o datos de la oferta**. La condición de confidencial deberá reflejarse claramente (sobreimpresa, al margen, o de cualquier otra forma claramente identificable) en el propio documento que tenga tal condición, señalando además los motivos que justifican tal consideración. No se considerarán confidenciales documentos o datos que no hayan sido expresamente calificados como tales por los licitadores.

## 6.5. Adjudicación de los contratos

### 6.5.1. Procedimiento general ordinario sin negociación

Se propone que la presente contratación se realice según las normas que rigen para el procedimiento general ordinario sin negociación de acuerdo con el apartado 11 de las instrucciones internas de contratación del Grupo Correos

La elección del presente procedimiento obedece a las siguientes razones:

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

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

#### 6.5.2. Criterio de adjudicación

Las prestaciones están perfectamente definidas técnicamente, sin margen para variaciones de calidad, diseño, plazos o prestaciones, por lo que no es posible introducir modificaciones o aspectos técnicos diferenciales, debido a lo cual, el precio es único factor determinante de la adjudicación. SuccessFactors es un servicio SaaS estandarizado e invariable: no admite mejoras técnicas por parte de los licitadores, por lo que no existen criterios cualitativos evaluables. Las suscripciones, el soporte y las características dependen del fabricante, no de los posibles licitadores. Por tanto:

Único Criterio de Adjudicación: MEJOR RELACIÓN COSTE-EFICACIA.

Pluralidad de Criterios de Adjudicación: MEJOR RELACIÓN CALIDAD-PRECIO. - La puntuación final estará compuesta por la suma de la puntuación asignada en los criterios evaluables mediante fórmula o automáticamente.

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

Tipología	Criterio	Ponderación
Criterios sujetos a un juicio de valor ( <a href="#">Anexo VIII</a> )	Técnico	0%
Criterios evaluables mediante fórmula o automáticamente ( <a href="#">Anexo IX</a> )	Técnico	0%
	Económico	100%

#### 6.6. Ofertas integradoras

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

## 6.7. Contenido de las ofertas

### 6.7.1. Sobre A: documentación administrativa

- a) Documento europeo único en materia de contratación (DEUC). Cumplimentado conforme a las indicaciones contenidas en el [Anexo VII](#), firmado por el licitador o su representante.
- b) En su caso, compromiso de adscripción de medios, según lo indicado en el apartado 5.
- c) Compromiso de constitución de unión temporal de empresarios (UTE), en su caso. Cuando dos o más empresas acudan a una licitación con el compromiso de constituirse en unión temporal, se deberá aportar una declaración indicando los nombres y circunstancias de los empresarios que la suscriban, la participación de cada uno de ellos y que asumen el compromiso de constituirse formalmente en unión temporal, caso de resultar adjudicatarios. El citado documento deberá estar firmado por los representantes de cada una de las empresas componentes de la unión. En estos casos cada una de las empresas deberá presentar su propio documento europeo único en materia de contratación (DEUC) a que se refiere el apartado a).
- d) En su caso, declaración de que la empresa a la que representa pertenece a un grupo empresarial, con indicación de las sociedades que forman parte del mismo.
- e) Las empresas no españolas deberán aportar declaración de que se somete a la jurisdicción de los juzgados y tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponder al licitador.
- f) Las empresas de Estados que no sean miembros de la Unión Europea o signatarios del acuerdo sobre el espacio económico europeo deberán aportar un informe que acredite su capacidad de obrar, expedido por la misión diplomática permanente u oficina consular de España del lugar del domicilio de la empresa, en el que se haga constar, previa acreditación por la empresa, que figuran inscritas en el registro local profesional, comercial o análogo o, en su defecto que actúan con habitualidad en el tráfico local en el ámbito de las actividades a las que se extiende el objeto del contrato.
- g) Declaración responsable en materia de protección de datos ([Anexo XIX](#))

### 6.7.2. Sobre C: Proposición económica

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

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

La documentación que incluya los valores de los criterios de adjudicación cuya evaluación puede realizarse de manera automática deberá presentarse en archivo electrónico, en una

o varias carpetas, comprimidas si no es posible por tamaño, con el nombre "SOBRE C", en archivo ejecutable con formatos \*.pdf).

Todos los precios e importes deben reflejarse en euros y con dos céntimos.

El importe total ofertado y su desglose de importes por grupo de suscripciones, deberá cuadrar al segundo decimal sin mediar redondeo, debiendo truncarse al segundo decimal. 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.

No podrán superarse los importes máximos sin impuestos por suscripción indicados en el [Anexo III](#)- Resumen de metodología seguida para el cálculo del valor estimado del contrato. En caso de superarse, supondrá la exclusión de la oferta. Esto mismo sucederá en caso de que el importe sin impuestos de la oferta total supere el importe máximo fijado como base imponible del presupuesto base de la licitación.

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

## 7. Adjudicación y perfección del contrato

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

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

A continuación, se procederá a la evaluación de las ofertas conforme a los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas.

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

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

### 7.2. Ofertas anormalmente bajas

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

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

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 cinco (5) días hábiles. Si transcurrido este plazo no se hubiera recibido dichas justificaciones, se entenderá que la empresa licitadora ha retirado su oferta.

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

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

### 7.3. Documentación a presentar por el propuesto como adjudicatario

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

<input checked="" type="checkbox"/>	Los que acrediten la personalidad del empresario y su ámbito de actividad.
<input checked="" type="checkbox"/>	Los que acrediten la representación.
<input checked="" type="checkbox"/>	Resguardo de haber constituido la garantía definitiva y, en su caso, complementaria.
<input type="checkbox"/>	En el caso de contratos reservados, documentación que acredite oficialmente su condición como entidad que le faculta para resultar adjudicatario del contrato reservado.
<input 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 <a href="#">Anexo IV</a> . La acreditación de la solvencia mediante medios externos exigirá demostrar que para la ejecución del contrato dispone efectivamente de esos medios mediante la exhibición del correspondiente documento de compromiso de disposición,
<input checked="" type="checkbox"/>	Acreditación de la inexistencia de deudas tributarias y con la Seguridad Social, mediante la presentación de los correspondientes certificados emitidos por los organismos competentes.
<input type="checkbox"/>	Los que acrediten la efectiva disposición de los medios que se exijan adscribir a la ejecución o, en su caso, se hubiesen comprometido a dedicar a la ejecución del contrato
<input checked="" type="checkbox"/>	Cuando se ejerzan actividades sujetas al Impuesto sobre Actividades Económicas: Alta, referida al ejercicio corriente, o último recibo, junto con una declaración responsable de no haberse dado de baja en la matrícula del citado Impuesto o, en su caso, declaración responsable de encontrarse exento.
<input checked="" type="checkbox"/>	Declaración responsable sobre la implantación del plan de igualdad conforme a lo establecido en el artículo 71 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

En los supuestos en que la propuesta de adjudicación de un contrato recaiga sobre una unión de empresarios o sobre una agrupación de estos con el compromiso de constituir una sociedad, el plazo para presentar la documentación será de veinte (20) días hábiles.

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

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

#### **7.4. Adjudicación del contrato**

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

#### **7.5. Perfección del contrato.**

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

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

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

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

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

**7.6. Constitución de garantías**

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

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

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

**SERVICIOS CON TRATAMIENTO DE DATOS  
INSTRUCCIONES**

**Procedimiento: General**

**Expediente núm: MT260309**



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

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

## 8. Ejecución del contrato

### 8.1. Obligaciones del adjudicatario

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

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

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

Para la ejecución de este contrato:

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

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

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

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

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

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

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

En caso de incumplimiento, responder de los daños y perjuicios que pudiesen ocasionarse y, en especial, de las sanciones que les pudiera imponer la agencia española de protección de datos (AEPD) o cualquier otro órgano competente ya sea español o europeo, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente contrato

No obstante a lo anterior, si el servicio objeto de licitación conlleva un tratamiento de datos de carácter personal por parte del adjudicatario o de un tercero subcontratista del adjudicatario, resultará de aplicación el [Anexo XVIII](#) denominado “Contrato de encargo de tratamiento de datos personales” que se acompaña al presente Pliego.

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

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

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

#### **8.1.5. Evaluación de proveedores**

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

#### **8.1.6. Obligaciones esenciales del contrato**

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

<input type="checkbox"/>	Mantenimiento de adscripción de medios personales o materiales.
<input type="checkbox"/>	Condiciones especiales de ejecución del contrato.
<input type="checkbox"/>	Aspectos que se hayan considerado como criterios de adjudicación.
<input type="checkbox"/>	Cumplimiento del régimen y plazos de pagos a los subcontratistas o suministradores establecido en la normativa sobre lucha contra la morosidad en operaciones comerciales.

<input type="checkbox"/>	El cumplimiento de las políticas de prevención de imputaciones delictivas y los códigos de conducta establecidos por el contratista, que en todo caso resultarán similares a los recogidos en el documento “programa de prevención de riesgos penales” accesible a través de la web: <a href="https://cswetwebcorsta01.blob.core.windows.net/uploads/2022/01/Correos-Codigo-General-de-Conducta.pdf">https://cswetwebcorsta01.blob.core.windows.net/uploads/2022/01/Correos-Codigo-General-de-Conducta.pdf</a>
<input checked="" type="checkbox"/>	Las relativas al tratamiento de datos personales y al sometimiento a la normativa nacional y europea en la materia.

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.	Anualmente	Registro de Actividades de Tratamiento (RAT art. 30 del RGPD), o la adhesión a Códigos de Conducta, siempre que se hayan aprobado conforme a los criterios del art. 40 del RGPD.

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

#### 8.1.7. Condiciones especiales de ejecución.

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

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

<input type="checkbox"/>	Otro .....
<input type="checkbox"/>	Establecimiento de un sistema de gestión diferenciada para los residuos que pueda generar la prestación del servicio.
<input type="checkbox"/>	Establecimiento de medidas que garanticen la igualdad de trato y no discriminación, así como la inclusión de miembros de grupos vulnerables.
<input checked="" type="checkbox"/>	Condición de carácter social o medioambiental: Emplear en la ejecución del contrato un porcentaje de trabajadores fijos igual o superior al 20 por 100

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

Condición especial	Frecuencia	Forma de acreditación del cumplimiento
Emplear en la ejecución del contrato un porcentaje de trabajadores fijos igual o superior al 20 por 100.	Anualmente	Informe de plantilla media de trabajadores en situación de alta (IDC): Emitido por la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) en el periodo de ejecución del contrato. o la relación nominal de trabajadores (RNT): Detallando los contratos fijos (indefinidos) dedicados a la ejecución del contrato.

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

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

#### 8.1.8. Régimen de confidencialidad

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

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

## 8.2. Modificaciones del contrato

En el presente contrato:

<input checked="" type="checkbox"/> NO están previstas modificaciones.
<input type="checkbox"/> Sí se han previsto la posibilidad de acordar modificaciones en los supuestos descritos en el <a href="#">Anexo XII</a> )

Además, se prevé la posibilidad de acudir a lo dispuesto en el artículo 205 de la LCSP respecto de las modificaciones no previstas en el presente Pliego.

## 8.3. Cesión y Subcontratación

### 8.3.1. Cesión del contrato

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

- a) Autorización expresa y previa del órgano de contratación.
- b) Que el cedente tenga ejecutado al menos un 20 por 100 del importe del contrato.
- c) 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.
- d) 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:

- a) 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.
- b) El adjudicatario comunicará su intención de celebrar subcontratos, señalando la parte de la prestación que se pretende subcontratar y la identidad, datos de contacto y representante o representantes legales del subcontratista, y justificando suficientemente la aptitud de este para ejecutarla por referencia a los elementos técnicos y humanos de que dispone y a su experiencia, y acreditando que el mismo no se encuentra incurso en causa de prohibición de contratar. Cualquier cambio respecto de los subcontratos que se produzca durante la ejecución del contrato deberá ser comunicado también a la entidad contratante.

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

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

## 9. Cumplimiento del contrato

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

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

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

### 9.2. Régimen de penalidades

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

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

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

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

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

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

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

poder optar por la resolución del contrato y la reclamación de daños y perjuicios al adjudicatario.

### 9.3. Abonos al contratista. Facturación

El pago del servicio se efectuará de al inicio de la entrada en vigor de las suscripciones y por adelantado, previa presentación de la correspondiente factura (de manera anticipada). Para el pago de la factura girada por el adjudicatario, la entidad contratante utilizará los siguientes medios de pago:

- a) 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.
- b) Confirming. La entidad contratante dispone del servicio de confirming con entidades financieras que facilita al adjudicatario el anticipo del importe de sus facturas. En ningún caso se considerará como medio de pago el uso de servicios de factoring, cesiones de crédito o cualquier otro de similar naturaleza, sin perjuicio de la utilización del servicio de confirming de la entidad contratante.

En caso de que el adjudicatario no estuviera interesado en el anticipo de sus facturas, el importe de las mismas se abonará mediante transferencia bancaria en los 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:

- a) 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).
- b) Como campos específicos de Correos, como mínimo se proporcionarán los siguientes:

Campo	Facturae 3.2
Expediente:	Facturae/Invoices/Invoice/Items/InvoiceLine/FileReference
Lote/Ampliación:	Facturae/Invoices/Invoice/AdditionalData/InvoiceAdditionalInformation
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.

#### 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 type="checkbox"/> GENERAL, de tres meses desde la recepción de conformidad del servicio.
<input checked="" type="checkbox"/> ESPECÍFICO, de 12 meses desde la recepción de conformidad del servicio.

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

### 10. Resolución del contrato

#### 10.1. Causas de resolución

Serán causa de resolución del contrato:

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

<input checked="" type="checkbox"/>	Cuando teniendo que llevar a cabo una modificación en el mismo que, no estando prevista en el pliego, no concurrieran las circunstancias establecidas en el artículo 205 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público.
<input checked="" type="checkbox"/>	La imposición de penalidades por demora en la ejecución, cada vez que alcancen un múltiplo del 5 por 100 del precio del contrato, IVA excluido,
<input checked="" type="checkbox"/>	El cumplimiento defectuoso de la prestación, cuando afecte a más del 20% de dicha prestación.
<input checked="" type="checkbox"/>	El incumplimiento por el contratista de los plazos de pago a sus proveedores o subcontratistas
<input checked="" type="checkbox"/>	La falta de renovación o prórroga de la póliza de seguro de responsabilidad civil, en los casos en que fuera exigible o lo hubiera ofrecido el adjudicatario.
<input checked="" type="checkbox"/>	El desistimiento de la ejecución del servicio por la entidad contratante por circunstancias sobrevenidas, aun cuando se hubiera comenzado dicha ejecución.
<input checked="" type="checkbox"/>	Incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución, de modo que se frustre el objeto del contrato.

## 10.2. Procedimiento

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

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

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

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

Los datos de carácter personal de las personas de contacto de los licitantes y, en su caso, de sus trabajadores serán tratados por la entidad contratante con la finalidad de gestionar su participación en la presente contratación, y en caso de resultar adjudicatario del contrato, con la finalidad de gestionar la relación contractual que se formalice entre las partes, siendo la base legitimadora del tratamiento la ejecución del contrato y el cumplimiento de la

normativa de aplicación. En este sentido, le informamos que los datos facilitados no se cederán a terceros, salvo obligación legal.

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

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

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

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

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

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

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

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

El contrato se registrará, en cuanto a su preparación y adjudicación, por lo dispuesto en el presente pliego y en las instrucciones internas de contratación del Grupo Correos. El resto de las cuestiones relativas a los efectos, cumplimiento y extinción del contrato se registrarán por lo previsto en la documentación que revista carácter contractual y por el derecho privado.

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

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

**SERVICIOS CON TRATAMIENTO DE DATOS  
INSTRUCCIONES**

**Procedimiento: General**

**Expediente núm: MT260309**



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

En Madrid, a 30 de marzo de 2026

EL JEFE DE ÁREA DE SISTEMAS DE GESTIÓN

EL SUBDIRECTOR DE DESARROLLO TI

FDO.: D. Fernando de la Fuente Martín

FDO.: D. Carlos Suárez Álvarez

VºBº:

LA DIRECTORA DE TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

FDO.: Dña. Cristina Tarrero Martos

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

El objeto del expediente es la contratación de las suscripciones SuccessFactors utilizadas por Correos garantizando la operatividad de la plataforma. Por tanto:

El adjudicatario deberá dotar a Correos de la renovación de suscripciones y soporte SuccessFactors (Performance & Goals; Succession & Career Development; Recruiting Management).

El catálogo de estas suscripciones y la cantidad de productos es el siguiente:

Suscripción	Unidades
SF-Align & Perform Bundle.	3.000
SF-Succession & Career Development Prod.	3.000
SF-Recruiting Management.	30.000

La empresa adjudicataria deberá garantizar la cobertura completa equivalente a una suscripción estándar de SuccessFactors en las unidades indicadas para los módulos referidos en la tabla anterior junto a los servicios de mantenimiento y soporte funcional y operativo, módulos actualmente utilizados por Correos.

Deberá garantizar:

- a) Actualizaciones Cloud automáticas.
- b) Acceso a documentación sobre las suscripciones relacionadas, soporte oficial y herramientas.
- c) Gestión de incidencias funcionales en todos los módulos contratados.
- d) Resolución de problemas operativos de usuarios clave. Configuración, ajustes, resolución de incidencias y optimización continua.

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

Los servicios a prestar por la empresa que resulte adjudicataria deben estar basados en una garantía de efectividad por parte del adjudicatario. 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 en Correos. El sistema actualmente utilizado se denomina PoST , basado en ITSM Remedy: No obstante, se encuentra en proceso de licitación un expediente que podría cambiar esta herramienta, por lo que el adjudicatario deberá emplear el que determine Correos. En esta línea, el adjudicatario se compromete a cumplir las siguientes directrices:

- a) Integrarse como grupo de soporte en la citada herramienta. Para ello, el adjudicatario deberá garantizar a Correos la disponibilidad de personas técnicas con conocimientos funcionales suficientes sobre las suscripciones de la plataforma de forma que la atención que requiere el servicio esté siempre cubierta con independencia de vacaciones, bajas y demás circunstancias ajenas a Correos.

- b) Realizar y liderar la gestión de incidencias y peticiones a través de la herramienta corporativa, no estando permitido el intercambio de correos electrónicos para esta gestión, salvo autorización expresa de Correos. En este sentido, no se certificará ninguna tarea que no haya sido registrada en la citada herramienta, al ser ésta la fuente de información para la obtención del ANS.
- c) 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.
- d) 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.
- e) El adjudicatario se compromete a garantizar:
  - i. Clasificación automática de incidencias por prioridad.
  - ii. Circuito de escalado documentado.
  - iii. Comités mensuales con entrega de actas y resultado de la medición de indicadores a los responsables del proyecto en Correos.

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 (8:30 a 20:30 horas), 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.

#### **4.1. Puestos clientes del adjudicatario.**

La empresa adjudicataria deberá proveerse de sus propias licencias/suscripciones de software cliente para el desempeño de tareas ofimáticas (en caso de que tuviera que acceder al 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).

#### 4.2. 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 detallen 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 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 podría tener acceso el adjudicatario encargado de prestar el servicio. Adicionalmente, Correos también facilitará al adjudicatario los permisos pertinentes para que, bajo su supervisión, pueda acceder a las plataformas correspondiente. Por otro lado, si el adjudicatario lo estima oportuno, podrá pedir a Correos las aclaraciones y/o información adicional que requiera para conocer la configuración del ecosistema software en el que prestará su servicio.

SERVICIOS CON TRATAMIENTO DE DATOS  
INSTRUCCIONES

Procedimiento: General

Expediente núm: MT260309



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

No se contempla la división en lotes.

El alcance del expediente se basa en un enfoque de actualización de suscripciones garantizando la continuidad y operatividad de la plataforma SuccessFactors, lo que permitirá la evolución del negocio al que da soporte, en términos de calidad y de cumplimiento normativo exigible, disponiendo para ello, de los mecanismos necesarios de renovación y colaboración tecnológica con la agilidad, la flexibilidad y la escalabilidad necesaria para adaptarse a los cambios y a las necesidades de Correos.

Los datos relativos al lote único son los siguientes:

Descripción. - Renovación de las suscripciones SuccessFactors utilizadas en Correos (en modalidad SaaS y los servicios de mantenimiento y soporte asociados.

CPV. - 48900000-7 - Paquetes de software y sistemas informáticos diversos.

Año	Base imponible del presupuesto base de licitación	Costes directos (84%)	Costes indirectos (10%)	Beneficio industrial (6%)	IVA o impuesto indirecto equivalente	Presupuesto base de licitación (IVA incluido)
2026	184.273,97 €	154.790,13 €	18.427,40 €	11.056,44 €	38.697,53 €	222.971,50 €
2027	244.397,26 €	205.293,70 €	24.439,73 €	14.663,84 €	51.323,43 €	295.720,69 €
<b>TOTAL</b>	<b>428.671,23 €</b>	<b>360.083,83 €</b>	<b>42.867,13 €</b>	<b>25.720,28 €</b>	<b>90.020,96 €</b>	<b>518.692,19 €</b>

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

Se establece como presupuesto base de licitación- en adelante “PBL” (incluido IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente) la cantidad de **518.692,19 euros (QUINIENTOS DIECIOCHO MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y DOS EUROS CON DIECINUEVE CÉNTIMOS)**, de acuerdo con la siguiente distribución:

- a) Base imponible: (excluido IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente): **428.671,23 euros (CUATROCIENTOS VEINTIOCHO MIL SEISCIENTOS SETENTA Y UN EUROS CON VEINTITRES CÉNTIMOS)**
- b) Importe del IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente. - **90.020,96 euros (NOVENTA MIL VEINTE EUROS CON NOVENTA Y SEIS CÉNTIMOS).**

El PBL (incluido IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente) se compone de los siguientes costes, conforme se ha indicado en el anexo anterior:

Año	Base imponible del presupuesto base de licitación	Costes directos (84%)	Costes indirectos (10%)	Beneficio industrial (6%)	IVA o impuesto indirecto equivalente	Presupuesto base de licitación (IVA incluido)
2026	184.273,97 €	154.790,13 €	18.427,40 €	11.056,44 €	38.697,53 €	222.971,50 €
2027	244.397,26 €	205.293,70 €	24.439,73 €	14.663,84 €	51.323,43 €	295.720,69 €
<b>TOTAL</b>	<b>428.671,23 €</b>	<b>360.083,83 €</b>	<b>42.867,13 €</b>	<b>25.720,28 €</b>	<b>90.020,96 €</b>	<b>518.692,19 €</b>

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 renovación de suscripciones 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).

De esta forma, se considera que aproximadamente el 80% del importe de los costes directos se destinará a la actualización de las suscripciones que conforman la plataforma SuccessFactors y que son las utilizadas por Correos (recursos tecnológicos). Este porcentaje comprende, los gastos asociados a la renovación y actualización de suscripciones fundamentales para garantizar la integridad, confidencialidad y coherencia de la información corporativa, imprescindible para garantizar la cobertura de las necesidades de negocio. Asimismo, incluye los servicios de soporte referenciados y asociados a la plataforma SuccessFactors.

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

Costes salariales 20%	Costes recursos tecnológicos 80%
72.016,77 €	288.067,06 €

Esta distribución responde a la naturaleza eminentemente tecnológica en un entorno SaaS, en la que la mayor parte de los recursos económicos se orientan las suscripciones y servicios asociados. Por ello, los costes salariales directos representan únicamente el 20% restante, correspondientes a las tareas de supervisión funcional, atención y gestión de incidencias y control de calidad del servicio.

Finalmente, el valor estimado del contrato (excluido IVA o impuesto indirecto equivalente) asciende a **428.671,23 euros (CUATROCIENTOS VEINTIOCHO MIL SEISCIENTOS SETENTA Y UN EUROS CON VEINTITRES CÉNTIMOS)**, con el siguiente desglose:

Valor estimado del contrato		
Importe de Licitación.		428.671,23 €
Modificación 20%.	NO	0,00 €
Prórroga (12 meses).	NO	0,00 €
<b>VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.</b>		<b>428.671,23 €</b>

Para calcular el presupuesto base de licitación, se han considerado el siguiente número de suscripciones, los siguientes precios máximos sin impuestos para cada grupo de las mismas, y el porcentaje que el importe máximo sin impuestos de cada grupo:

Licencia	Unidades	Importe máximo
SF-Align & Perform Bundle	3.000	60.914,86 €
SF-Succession & Career Development Prod	3.000	41.486,76 €
SF-Recruiting Management	30.000	326.269,61 €
<b>Total</b>		<b>428.671,23 €</b>

En la oferta que presenten los licitadores, no podrán superarse los importes máximos sin impuestos por suscripción indicados en el cuadro superior. En caso de superarse algún importe, supondrá la exclusión de la oferta. Así mismo, el importe total de la oferta sin impuestos no podrá superar el importe máximo que se ha fijado como base imponible del presupuesto base de licitación y en caso de superarse supondrá igualmente la exclusión de la oferta.

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

a) 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.

b) 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.

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

LA ENTIDAD .....

**AVALA**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

PARTE I: Información sobre el procedimiento de contratación y el poder adjudicador (Identificación del contrato y la entidad contratante; estos datos deben ser facilitados o puestos por el poder adjudicador).

PARTE II: Información sobre el operador económico.

Sección A: Información sobre el operador económico.

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

Sección B: Información sobre los representantes del operador económico.

- Representación, en su caso (datos del representante).

Sección C: Información sobre el recurso a la capacidad de otras entidades.

- Recurso (Sí o No).

Sección D: Información relativa a los subcontratistas.

Procedimiento: General

Expediente núm: MT260309

- Subcontratación (Sí o No y, en caso afirmativo, indicación de los subcontratistas conocidos).

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

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

Sección B: Motivos referidos al pago de impuestos o de cotizaciones a la SEG. SOCIAL. Pago de impuestos o de cotizaciones a la Seguridad Social (declara cumplimiento de obligaciones).

Sección C: Motivos referidos a la insolvencia, los conflictos de intereses o la falta profesional. Información relativa a toda posible insolvencia, conflicto de intereses o falta profesional.

Sección D: Otros motivos de exclusión que estén previstos en la legislación nacional. Motivos de exclusión puramente nacionales (si los hay, declaración al respecto).

PARTE IV: CRITERIOS DE SELECCIÓN.

OPCIÓN 1: Indicación global de cumplimiento de todos los criterios de selección.

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

- Sección A: Idoneidad: (información referida a la inscripción en el Registro Mercantil u oficial o disponibilidad de autorizaciones habilitantes).
- Sección B: Solvencia económica y financiera (datos a facilitar según las indicaciones del pliego, anuncio o invitación).
- Sección C: Capacidad técnica y profesional (datos a facilitar según las indicaciones del pliego, anuncio o invitación).
- Sección D: sistemas de aseguramiento de la calidad y normas de gestión medioambiental.

PARTE V: Reducción del número de candidatos cualificados.

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

SERVICIOS CON TRATAMIENTO DE DATOS

INSTRUCCIONES

Procedimiento: General

Expediente núm: MT260309



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

NO APLICA

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

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

**SERVICIOS CON TRATAMIENTO DE DATOS  
INSTRUCCIONES**

**Procedimiento: General**

**Expediente núm: MT260309**



**Anexo X.- Modelo de proposición económica.**

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

En caso de actuar en representación

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

Enterado de las condiciones y requisitos para concurrir al procedimiento convocado por la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A, SME para adjudicar la contratación del expediente: MT260309 relativo a la contratación de las suscripciones SAP SuccessFactors para Correos (en modalidad software as a service (en adelante “SaaS”) y servicios de mantenimiento y soporte asociados, cree que se encuentra en situación de acudir como licitador del mismo. A este efecto hace constar que conoce los pliegos que sirven de base a la convocatoria, que acepta incondicionalmente sus cláusulas, que reúne todas y cada una de las condiciones exigidas para contratar y que se compromete en nombre (propio o de la empresa a la que representa) a realizar el objeto del contrato con estricta sujeción a los expresados requisitos y condiciones de acuerdo con la siguiente oferta:

Precio Base (en cifras) .....€ (sin IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente)

Precio Base (en letras) ..... euros (sin IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente)

Tipo Impositivo, IVA (o impuesto indirecto equivalente): ..... %

Precio (en cifras) .....€ (con IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente)

Precio (en letras): .....euros (con IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente).

SERVICIOS CON TRATAMIENTO DE DATOS  
INSTRUCCIONES  
Procedimiento: General  
Expediente núm: MT260309



Licencia	Unidades	Importe en euros (sin IVA o impuesto equivalente)	% sobre total del importe total sin IVA	Impuesto aplicable (%)	Importe del impuesto (€)	Importe total con impuestos (€)
SF-Align & Perform Bundle	3.000					
SF-Succession & Career Development Prod	3.000					
SF-Recruiting Management	30.000					
	<b>Total</b>					

Lugar, fecha, sello del licitador y firma autorizada.

SERVICIOS CON TRATAMIENTO DE DATOS  
INSTRUCCIONES  
Procedimiento: General  
Expediente núm: MT260309



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

NO APLICA

SERVICIOS CON TRATAMIENTO DE DATOS  
INSTRUCCIONES  
Procedimiento: General  
Expediente núm: MT260309



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

NO APLICA

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

A continuación, se reflejan las penalidades que se impondrán en caso de incumplimiento de cualquiera de los dos indicadores definidos en el [Anexo XIV](#). Según el grado de cumplimiento obtenido en la medición del nivel de servicio de los mencionados indicadores, y en base a la priorización definida para cada indicador y nivel de servicio exigible, como se concreta en dicho anexo, se establecerá si el incumplimiento, en caso de producirse, es leve, grave o muy grave. Así:

**A) - INCUMPLIMIENTOS LEVES.**

INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCION	PENALIZACIÓN
Obligaciones generales	Incumplimiento de las obligaciones establecidas en pliego y que no hayan sido tipificados como incumplimientos graves o muy graves	Hasta un dos (2) por ciento del importe de adjudicación dividido por 12 (IVA excluido).
Plazos	Por el incumplimiento de los plazos de ejecución total o parciales establecidos, en <a href="#">anexo XIV</a> cuando la gravedad del plazo incumplido se considere leve.	<input 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 checked="" type="checkbox"/> Otras penalidades por incumplimiento de plazo Hasta un cuatro (4) por ciento del importe de adjudicación dividido por 12 (IVA excluido).

**B) - INCUMPLIMIENTOS GRAVES.**

INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCION	PENALIZACIÓN
Plazos	Por el incumplimiento de los plazos de ejecución total o parciales establecidos, en <a href="#">anexo XIV</a> cuando la gravedad del plazo incumplido se considere grave.	<input 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 checked="" type="checkbox"/> Otras penalidades por incumplimiento de plazo Hasta un ocho (8) por ciento del importe de adjudicación dividido por 12 (IVA excluido)
Subcontratación	Incumplimiento de las condiciones de subcontratación	Penalidad de hasta un 30 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 cuatro (4) por ciento del precio de adjudicación contrato, IVA excluido.

**C) - INCUMPLIMIENTOS MUY GRAVES.**

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

INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCION	PENALIZACIÓN
Plazos	Por el incumplimiento de los plazos de ejecución total o parciales establecidos, en <a href="#">anexo XIV</a> cuando la gravedad del plazo incumplido se considere muy grave.	<input type="checkbox"/> penalidades diarias en la proporción de 1 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato, IVA excluido, hasta un máximo del 10 por ciento del precio. <input type="checkbox"/> penalidades sobre el precio en la misma proporción que suponga el retraso respecto del plazo inicial, IVA excluido. <input checked="" type="checkbox"/> Otras penalidades por incumplimiento de plazo Hasta un diez (10) por ciento del importe de adjudicación dividido por 12 (IVA excluido)
Condiciones especiales de ejecución	Por el incumplimiento de condiciones especiales de ejecución	Penalidad de hasta el 10 por ciento del precio del contrato, IVA excluido.
Reincidencia	La comisión de una tercera infracción de carácter grave en el plazo de un año	Penalidad de hasta el 10 por ciento del precio del contrato, IVA excluido.

**SERVICIOS CON TRATAMIENTO DE DATOS  
INSTRUCCIONES**

**Procedimiento: General**

**Expediente núm: MT260309**



**Anexo XIV – Evaluación de Proveedores.**

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

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

Los servicios que son objeto del presente pliego se regularán en su prestación por el sistema de “Acuerdo de nivel de servicio”. En consecuencia, las tareas correspondientes deberán realizarse ajustándose a los “indicadores de nivel de servicio (INS)” y “valores objetivos” (VO) que se definen en el mismo y que se detallan en este anexo.

El adjudicatario, dentro del ámbito de las prestaciones que se regulen por el sistema de ANS, será responsable del cumplimiento de todos los VO establecidos, con independencia de los recursos que para ello tenga que incorporar en cada momento, e independientemente de si presta los servicios con medios propios o si los subcontrata parcialmente (estando esta subcontratación autorizada previamente por Correos). No obstante, si de forma puntual en algún mes uno o varios indicadores individuales se ven afectados por los trabajos correspondientes a equipos ajenos a los del adjudicatario, Correos determinará el ámbito y el alcance de la responsabilidad para ese caso concreto.

En el caso en que se detectara un deterioro en el servicio que no quedara reflejado en los indicadores, se realizaría el correspondiente informe que permitiera mostrar el mismo, identificando y cuantificando su impacto, en el mes en el que correos estime oportuno con posterioridad a dicho deterioro. esta información se incorporaría al acuerdo de nivel de servicio bien como una modificación en el cálculo y definición de los indicadores que se estén utilizando, bien como la incorporación de un nuevo indicador. puesto que las condiciones de este nuevo indicador se negociarán con el adjudicatario, en caso de no haber acuerdo, el adjudicatario se compromete expresamente a aceptar los indicadores que Correos establezca en las condiciones que sean necesarias para evitar que el servicio se mantenga deteriorado.

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

Los ANS comenzarán a computarse y aplicarse desde el primer día de la fase de prestación del servicio. En los apartados correspondientes a cada indicador, se define el valor de cumplimiento y/o el porcentaje de cumplimiento con sus valores objetivo. Estos valores se tendrán en cuenta en el sistema de evaluación y en el caso de que no se alcancen los mínimos requeridos, y en función de la gravedad, se establecerá una minoración en la facturación que en su caso corresponda.

El modelo de evaluación de proveedores o sistema de evaluación se realizará de continua, periódica y puntual durante la ejecución del contrato.

El sistema para la evaluación contempla los siguientes indicadores relacionados con los servicios de asociados a las suscripciones:

Los indicadores que se medirán en este acuerdo de nivel de servicio, implican compromisos en cuanto a **tiempo de reacción inicial y adopción de medidas correctivas**, definidos a continuación y que conforman los ANS cuyo cumplimiento será medido:

1. Se entiende por **tiempo de reacción inicial** el intervalo de tiempo transcurrido entre que Correos contacta con el adjudicatario para solicitar servicios de mantenimiento y/o soporte, y dicha solicitud queda registrada por la empresa adjudicataria que debe además notificar a Correos, la persona técnica que atenderá la solicitud.

En función del tipo de servicio, podrá referirse a:

- (a) Servicio de mantenimiento y soporte técnico. Intervalo de tiempo entre que Correos dispone de un número de incidencia registrada 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.
2. Se entiende por **tiempo de medidas correctivas** el intervalo de tiempo transcurrido entre que CORREOS contacta con el adjudicatario para solicitar servicios de soporte (telefónicamente o vía web), hasta el momento en que se ha atendido por el personal asignado el soporte solicitado.

En ambos casos el grado de cumplimiento se calculará sobre el total de incidencias o consultas, tanto de prioridad alta como otras prioridades, de la siguiente forma:

Se considerará que el adjudicatario ha cumplido sus obligaciones si reacciona y resuelve en los plazos permitidos en:

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

Definiciones consideradas tanto para el **tiempo de reacción inicial**, como para **tiempo de medidas correctivas**:

- **Tiempo de Respuesta (TRSP)**: Periodo desde la creación del ticket por parte de los responsables de Correos, hasta la primera toma de contacto cualificada del adjudicatario (registrada en PoST o en la herramienta de ticketing que lo sustituya).
- **Tiempo de restauración/resolución (TRES)**: Periodo que transcurre hasta la restauración del servicio (workaround efectivo) o hasta la resolución definitiva, según prioridad.

- **Pausas de tercero:** Intervalos etiquetados en PoST o en la herramienta de ticketing que lo sustituya, como "pendiente de atención por usuario", que no computan a efectos de ANS.
- **Ventana de Servicio:** Franja temporal en la que aplican los tiempos de respuesta y resolución.

Priorización según la criticidad definida para el tiempo de respuesta y/o el tiempo de reacción para cada indicador (TRSP y TRES) :

- Se clasifica como **Muy Alta**.
  - El sistema productivo está completamente caído.
  - Un proceso de negocio crítico está totalmente bloqueado.
  - No existe ningún workaround posible.
  - El go-live o un upgrade inminente no puede completarse si no se resuelve.
  - Existe una vulnerabilidad o ataque de seguridad grave.
- Se clasifica como **Alta** cuando:
  - Los procesos de negocio están seriamente afectados, pero no completamente bloqueados.
  - Los usuarios no pueden completar tareas necesarias para operar.
  - La función o transacción es crítica y debe restaurarse rápidamente.
- Se clasifica como **Media** cuando:
  - Hay impacto relevante, pero existe workaround que permite continuar las operaciones.
  - El fallo afecta a funciones que, aunque importantes, no detienen el negocio.
  - El problema provoca molestias o ineficiencia, pero no compromete operaciones esenciales.
- Se clasifica como **Baja** cuando:
  - El impacto sobre el negocio es mínimo o nulo.
  - Se trata de errores menores, dudas funcionales, incidencias cosméticas o funcionalidades poco usadas.
  - El proceso puede seguir funcionando sin efectos relevantes.

Niveles de servicio exigibles:

Prioridad	Tiempo de Respuesta (TRSP) (Valor objetivo)	% Cumplimiento mínimo TRSP PCmin	Tiempo de restauración/resolución (TRES) (Valor objetivo)	% Cumplimiento mínimo TRES PCmin	Ventana de servicio
Prioridad muy alta	≤ 15 minutos	≥ 95 %	Restauración ≤ 4 horas; plan de acción inmediato	≥ 90 %	24x7
Prioridad alta	≤ 30 minutos	≥ 95 %	Restauración ≤ 8 horas; resolución ≤ 2 días laborables	≥ 88 %	24x7
Media	≤ 4 horas laborables	≥ 90 %	Resolución ≤ 5 días laborables	≥ 85 %	Lunes - Viernes 08:00–20:00
Baja	≤ 1 día laborable	≥ 90 %	Resolución ≤ 10 días laborables	≥ 85 %	Lunes - Viernes 08:00–20:00

Tabla 1

INDICADOR DE SERVICIO	Descripción	FÓRMULA
IND ANS01	Tiempo de reacción inicial	$PC = \left( \frac{\sum MNT0 - NATT}{\sum MNT0} \right) \times 100$
IND ANS 02	Tiempo de medidas correctivas restauración /resolución	

Tabla 2

Donde:

- MNT0. - Solicitudes de mantenimiento y/o soporte.
- NATT. - Solicitudes de mantenimiento y/o soporte no atendidas en el tiempo objetivo indicado en tabla 1, para el cumplimiento mínimo TRSP o para el cumplimiento mínimo TRES.
- PC. - Porcentaje de cumplimiento.

El grado de cumplimiento (GC) se calculará comparando el resultado obtenido del porcentaje de cumplimiento frente al porcentaje de cumplimiento mínimo exigido para TRSP y para TRES y

determinará, en caso de no ser igual a 100, si supondrá un incumplimiento de gravedad leve, grave o muy grave:

a) Tanto para TRSP, como para TRES, el GC = 100, Si porcentaje de cumplimiento (PC)  $\geq$  Porcentaje cumplimiento mínimo (PCm) – No hay incumplimiento (Ver tabla 1)

b) Según prioridad (Muy alta, alta, media o baja):

➤ Grado de cumplimiento TRSP:

✓ Prioridad muy alta

- GC será igual a 50, si porcentaje de cumplimiento (PC)  $\geq 90\%$  y  $< 95\%$  - Incumplimiento de gravedad leve.
- GC será igual a 30, si porcentaje de cumplimiento (PC)  $\geq 80\%$  y  $< 90\%$  - Incumplimiento de gravedad grave.
- GC será igual a 0, si porcentaje de cumplimiento (PC)  $< 80\%$  - Incumplimiento de gravedad muy grave.

✓ Prioridad alta

- GC será igual a 50, si porcentaje de cumplimiento (PC)  $\geq 90\%$  y  $< 95\%$  - Incumplimiento de gravedad leve.
- GC será igual a 30, si porcentaje de cumplimiento (PC)  $\geq 80\%$  y  $< 90\%$  - Incumplimiento de gravedad grave.
- GC será igual a 0, si porcentaje de cumplimiento (PC)  $< 80\%$  - Incumplimiento de gravedad muy grave.

✓ Media

- GC será igual a 50, si porcentaje de cumplimiento (PC)  $\geq 85\%$  y  $< 90\%$  - Incumplimiento de gravedad leve.
- GC será igual a 30, si porcentaje de cumplimiento (PC)  $\geq 80\%$  y  $< 85\%$  - Incumplimiento de gravedad grave.
- GC será igual a 0, si porcentaje de cumplimiento (PC)  $< 80\%$  - Incumplimiento de gravedad muy grave.

✓ Baja

- GC será igual a 50, si porcentaje de cumplimiento (PC)  $\geq 85\%$  y  $< 90\%$  - Incumplimiento de gravedad leve.
- GC será igual a 30, si porcentaje de cumplimiento (PC)  $\geq 80\%$  y  $< 85\%$  - Incumplimiento de gravedad grave.
- GC será igual a 0, si porcentaje de cumplimiento (PC)  $< 80\%$  - Incumplimiento de gravedad muy grave.

- Grado de cumplimiento TRES:
  - ✓ Prioridad muy alta
    - GC será igual a 50, si porcentaje de cumplimiento (PC)  $\geq 85\%$  y  $< 90\%$  - Incumplimiento de gravedad leve.
    - GC será igual a 30, si porcentaje de cumplimiento (PC)  $\geq 80\%$  y  $< 85\%$  - Incumplimiento de gravedad grave.
    - GC será igual a 0, si porcentaje de cumplimiento (PC)  $< 80\%$  - Incumplimiento de gravedad muy grave.
  - ✓ Prioridad alta
    - GC será igual a 50, si porcentaje de cumplimiento (PC)  $\geq 82\%$  y  $< 88\%$  - Incumplimiento de gravedad leve.
    - GC será igual a 30, si porcentaje de cumplimiento (PC)  $\geq 75\%$  y  $< 82\%$  - Incumplimiento de gravedad grave.
    - GC será igual a 0, si porcentaje de cumplimiento (PC)  $< 75\%$  - Incumplimiento de gravedad muy grave.
  - ✓ Media
    - GC será igual a 50, si porcentaje de cumplimiento (PC)  $\geq 80\%$  y  $< 85\%$  - Incumplimiento de gravedad leve.
    - GC será igual a 30, si porcentaje de cumplimiento (PC)  $\geq 70\%$  y  $< 80\%$  - Incumplimiento de gravedad grave.
    - GC será igual a 0, si porcentaje de cumplimiento (PC)  $< 70\%$  - Incumplimiento de gravedad muy grave.
  - ✓ Baja
    - GC será igual a 50, si porcentaje de cumplimiento (PC)  $\geq 80\%$  y  $< 85\%$  - Incumplimiento de gravedad leve.
    - GC será igual a 30, si porcentaje de cumplimiento (PC)  $\geq 70\%$  y  $< 80\%$  - Incumplimiento de gravedad grave.
    - GC será igual a 0, si porcentaje de cumplimiento (PC)  $< 70\%$  - Incumplimiento de gravedad muy grave.

#### SISTEMA DE SEGUIMIENTO

El adjudicatario se compromete a presentar un informe sobre el cumplimiento del ANS a petición de Correos sobre 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 el Grupo Correos al inicio de los trabajos.

**SERVICIOS CON TRATAMIENTO DE DATOS  
INSTRUCCIONES**

**Procedimiento: General**

**Expediente núm: MT260309**



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, grave con la consiguiente corrección en la facturación de los indicadores a que esa información haga referencia.

Procedimiento: General  
Expediente núm: MT260309

**Anexo XV.- Declaración responsable del adjudicatario del contrato sobre la implantación del plan de igualdad conforme a lo establecido en el artículo 71 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.(Expediente MT260309)**

Don/Doña

NIF

Con domicilio en

Calle/Plaza, nº

Telf. contacto nº

Correo electrónico

En caso de actuar en representación

Como apoderado de

CIF

Con domicilio en

Calle/Plaza, nº

Correo electrónico

DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD:

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

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

La empresa es de menos de 50 personas trabajadoras.

Lugar, fecha y firma del adjudicatario

## Anexo XVI. - Cláusula sobre el uso de IA en contratos con Correos

### Condiciones en materia de inteligencia artificial

A los efectos de la presente cláusula, se entenderá por sistema de inteligencia artificial y modelo de uso general lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial (en adelante, el “Reglamento de Inteligencia Artificial” o “RIA”).

En el supuesto de que la prestación de los servicios por parte del adjudicatario/proveedor a Correos pueda requerir el uso de sistemas o modelos de inteligencia artificial, el adjudicatario/proveedor se obliga a cumplir las siguientes condiciones, que resultarán de aplicación respecto de toda la información confidencial de Correos, incluyendo, de forma expresa y no limitativa, datos personales, información corporativa, operativa, técnica, estratégica, comercial y de seguridad, a la que tenga acceso con ocasión de la prestación de los servicios:

1. Deberá informar a Correos de forma completa y previa acerca de cualesquiera decisiones automatizadas que, en su caso, se adopten mediante el uso de sistemas o modelos de inteligencia artificial en el marco de los servicios, cuando dichas decisiones afecten a interesados cuyos datos personales sean tratados, incluyendo una explicación suficiente de la lógica aplicada, el funcionamiento general del sistema y las consecuencias previstas, en los términos exigidos por la normativa de protección de datos y el RIA.
2. Deberá abstenerse de tratar, mediante sistemas o modelos de inteligencia artificial, la información confidencial de Correos —y en particular los datos personales— de forma incompatible con las finalidades expresamente autorizadas por Correos y comunicadas en el marco contractual o mediante instrucciones documentadas.
3. No podrá generar ni inferir nuevos datos personales relativos a las categorías de interesados cuyos datos sean tratados por cuenta de Correos, salvo instrucción expresa, previa y por escrito de Correos, y siempre que dicha generación resulte conforme con la normativa aplicable en materia de protección de datos.
4. Deberá colaborar activamente con Correos en el cumplimiento de cualesquiera obligaciones que resulten de aplicación en materia de inteligencia artificial, protección de datos y seguridad de la información, en la medida en que guarden relación con el uso de sistemas o modelos de inteligencia artificial y el tratamiento de información confidencial, incluyendo, en su caso, evaluaciones de riesgos, evaluaciones de impacto, medidas de mitigación y atención a derechos de los interesados.
5. Deberá comunicar a Correos, con carácter previo a su despliegue o utilización, la intención de implementar cualesquiera sistemas o modelos de inteligencia artificial distintos de los expresamente autorizados, cuando dichos sistemas o modelos vayan a tratar información confidencial de Correos o datos personales por su cuenta. Dicha comunicación deberá incluir, al menos:
  - a) Identificación del sistema o modelo de inteligencia artificial.
  - b) Identificación del proveedor o desarrollador del sistema o modelo.
  - c) Documentación técnica relevante.

- d) Finalidad prevista del sistema o modelo.
  - e) Clasificación o nivel de riesgo del sistema o modelo conforme al RIA u otra normativa aplicable.
6. No podrá utilizar, ni permitir que terceros utilicen, la información confidencial de CORREOS —incluidos los datos personales tratados por su cuenta— con fines de entrenamiento, desarrollo, ajuste o mejora de modelos de inteligencia artificial de uso general o de sistemas de inteligencia artificial, ya sean propios o de terceros, salvo autorización previa, expresa y por escrito de Correos, y únicamente cuando dicho uso resulte estrictamente necesario para la correcta ejecución de las instrucciones de Correos.

Las obligaciones establecidas en la presente cláusula serán plenamente exigibles a lo largo de toda la cadena de suministro del adjudicatario/proveedor y deberán trasladarse contractualmente a cualesquiera terceros que intervengan en la prestación de los servicios, con independencia de que dichos terceros tengan la consideración de subencargados del tratamiento, encargados del tratamiento o responsables independientes conforme a la normativa de protección de datos, garantizando en todo caso un nivel de protección equivalente al aquí previsto.

El adjudicatario/proveedor responderá frente a Correos de cualesquiera daños, perjuicios, sanciones administrativas, reclamaciones, multas, costes y responsabilidades de cualquier naturaleza que se deriven directa o indirectamente del incumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente cláusula, del Reglamento de Inteligencia Artificial, de la normativa de protección de datos personales o de las instrucciones documentadas de Correos en relación con el uso de sistemas o modelos de inteligencia artificial.

En particular, el adjudicatario/proveedor mantendrá indemne a Correos frente a cualquier reclamación formulada por terceros, incluidas autoridades de control o interesados, que tenga su origen en un uso no autorizado, negligente o contrario a Derecho de sistemas o modelos de inteligencia artificial, o en un tratamiento ilícito o no conforme de la información confidencial de Correos, incluidos los datos personales.

## **Medidas de seguridad en el uso de Inteligencia Artificial**

### **Cumplimiento Normativo y Estándares**

El adjudicatario/proveedor garantiza el cumplimiento de la normativa aplicable, incluyendo (sin carácter limitativo) el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD), incluyendo el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), el esquema nacional de seguridad (ENS), la normativa sectorial que resulte de aplicación y el reglamento europeo de inteligencia artificial (AI Act), en su versión vigente y aplicable al caso concreto.

Adoptará buenas prácticas y estándares técnicos y organizativos reconocidos en el sector, tales como ISO/IEC 27001 (seguridad de la información), ISO/IEC 27036 (gestión de la seguridad en relaciones con proveedores), ISO/IEC 42001 (sistema de gestión de inteligencia artificial) y el NIST AI Risk Management Framework 1.0, o aquellos estándares equivalentes que resulten aplicables, evidenciando si le es requerido su aplicación a Correos.

Deberá clasificar el sistema de IA conforme a las categorías de riesgo establecidas por el AI Act, fundamentando dicha clasificación en los criterios previstos en los artículos 5 y 6 del mismo y, en caso de ser clasificado como de alto riesgo, se deberá realizar la evaluación de conformidad y la evaluación de impacto sobre los derechos fundamentales (FRIA) conforme a los artículos 27 y 43.

#### **Directrices generales de seguridad**

El adjudicatario/proveedor deberá proporcionar documentación técnica y funcional suficiente sobre el sistema de IA, las métricas de desempeño, sesgos conocidos y las medidas adoptadas para su mitigación, así como la versión del modelo y un registro de cambios relevantes. Este punto no se aplicará en aquellos usos de herramientas de IA que sean meramente operativos/ofimáticos y que no traten información clasificada de Correos.

Deberá aplicar medidas técnicas y organizativas proporcionales al riesgo del sistema, incluyendo, entre otras, cifrado de datos en tránsito y en reposo, control de accesos, registro de eventos, segregación de entornos, y anonimización o seudonimización de datos según corresponda, así como realizar pruebas de seguridad periódicas, incluyendo adversarial testing cuando sea pertinente.

Deberá notificar a Correos sin demora, y en todo caso dentro de las 24 horas siguientes a su detección, cualquier incidente de seguridad o brecha que afecte al sistema de IA, proporcionando toda la información necesaria para su investigación, contención y remediación.

Correos tendrá derecho a auditar, directamente o mediante un tercero independiente, los procesos y controles del Adjudicatario/Proveedor relacionados con el sistema de IA, incluyendo datos de entrenamiento, validación, seguridad y cumplimiento, con preaviso razonable y sin acceso a secretos industriales no estrictamente necesarios.

Deberá comunicar por escrito, con antelación razonable, cualquier actualización sustancial del modelo, dataset o arquitectura que pueda afectar precisión, sesgo, explicabilidad o cumplimiento, y no ejecutará cambios de alto impacto sin la aprobación previa de Correos cuando afecten procesos críticos.

Deberá establecer, documentar y mantener un sistema de gestión de riesgos que abarque todo el ciclo de vida del sistema. Este sistema deberá identificar los riesgos razonablemente previsibles, analizarlos y evaluarlos, y establecer controles técnicos y organizativos adecuados para su mitigación.

Deberá disponer de un modelo de gobernanza de IA interno, que establezca un marco organizativo, normativo y operativo que garantice que su uso es seguro, ético y legal conforme a estándares internacionales.

Otras consideraciones de seguridad:

1. Disponer de modos degradados no IA que permitan continuar operaciones críticas en caso de fallos del sistema o detección de sesgos excesivos.
2. Aplicar cifrado de datos en tránsito y en reposo, así como protocolos seguros para la transmisión y almacenamiento de información sensible.

3. Realizar pruebas de seguridad periódicas, incluyendo análisis de vulnerabilidades y pruebas de resistencia frente a ataques adversariales (adversarial testing) cuando sea pertinente.
4. Mantener planes de contingencia y protocolos de recuperación ante desastres que garanticen la continuidad del servicio y la mitigación de riesgos operativos.

#### **Control de acceso, uso adecuado y limitaciones**

El adjudicatario/proveedor deberá establecer controles de acceso y perfiles de uso del sistema de IA, adecuados al nivel de riesgo y al principio de necesidad de conocer y mínimo privilegio.

Deberá garantizar que todo el personal que participe en el diseño, implementación, operación, supervisión o mantenimiento involucrado ha recibido formación específica en buenas prácticas para el uso seguro de herramientas de IA.

Deberá asegurar una supervisión humana efectiva durante toda la vida operativa del sistema, especialmente cuando existan decisiones con impacto legal, financiero, sanitario, laboral o de derechos fundamentales, definiendo los límites de autonomía del sistema, estableciendo protocolos de intervención y disponiendo de mecanismos para la detección de comportamientos anómalos.

Los siguientes usos para la IA se consideran prohibidos:

1. Manipulación subliminal del comportamiento de una persona que tenga por objeto o efecto causar daños físicos o psicológicos a dicha persona o a terceros.
2. Explotación de las vulnerabilidades de grupos sociales o personas en situación de especial vulnerabilidad, con el fin de manipular su comportamiento de manera que pueda causarles perjuicios a ellos mismos o a terceros.
3. Evaluación, clasificación o puntuación de individuos o grupos (social scoring) basada en su comportamiento social o en características personales, ya sean conocidas, inferidas o predichas.
4. Identificación biométrica remota en tiempo real en espacios de acceso público, salvo en los supuestos expresamente autorizados por una base jurídica previa.
5. Predicción del riesgo de que una persona cometa un delito basada exclusiva o principalmente en el análisis de su perfil, características personales o patrones de comportamiento.
6. Reconocimiento, inferencia o alteración de las emociones de personas en el ámbito laboral o en centros educativos, salvo cuando el uso del sistema esté debidamente justificado por razones médicas o de seguridad.

## **Anexo XVII. – Requisitos de ciberseguridad**

### **1. Normativa y Conformidad**

La ejecución del expediente incluirá la elaboración y entrega de todos aquellos documentos cuya existencia venga derivada del cumplimiento de la legislación vigente, del marco normativo de seguridad establecido para los sistemas de información de Correos o, en su caso, sean necesarios para llevar a cabo una gestión adecuada del servicio, la aplicación o el sistema. Esto se hará extensivo a la cadena de suministro del proveedor.

El adjudicatario contará con un proceso formal de control y homologación de proveedores de tal manera que toda su cadena de suministro cumpla con los niveles adecuados de ciberseguridad de acuerdo con los estándares de mercado. En concreto y como mínimo, el proveedor deberá trasladar y hacer cumplir todos los requisitos de ciberseguridad establecidos por Correos a aquellos subcontratistas que puedan ser parte del servicio, haciéndose responsable de su verificación previa.

Asimismo, aquellos servicios que impliquen desarrollos se someterán a las recomendaciones y directrices establecidas sobre buenas prácticas en el desarrollo de sistemas, acorde a los estándares de mercado existentes.

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

### **2. Control de 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.

### 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.

### 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.

#### 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.

#### 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.

#### 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.

#### 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 – ANS, 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.

#### 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.

#### 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.

#### 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:

**SERVICIOS CON TRATAMIENTO DE DATOS  
INSTRUCCIONES**



**Procedimiento: General**

**Expediente núm: MT260309**

- 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.

**Anexo XVIII. –Contrato de encargo de tratamiento de datos personales**

**CONTRATO DE ENCARGO DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

En \_\_\_\_\_, a \_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

**REUNIDOS**

DE UNA PARTE,

La SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS S.A. S.M.E. con NIF A83052407 y domicilio social en calle del Conde de Peñalver 19, 28006, Madrid (en lo sucesivo, el “RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO” o “CORREOS”), sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo16.665, Libro 0, Folio 20, Sección 8, Hoja M-284323, Inscripción 1ª (datos registrales del nombre de dominio "correos.es": Inscripción 1/M en la Hoja, Sección, Folio, Libro y Tomo anteriormente indicados); 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.



<b>CATEGORÍAS INTERESADOS</b>	<b>DE</b>	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> Otros: Candidatos
-------------------------------	-----------	---

## 2. Obligaciones del adjudicatario

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

- Llevar a cabo del tratamiento de datos personales de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos, y en particular el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en adelante, RGPD) y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, LOPDGDD).
- Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones de CORREOS y no destinarlos para ninguna otra finalidad.
- Mantener actualizado un registro de todas las actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de CORREOS que contenga al menos: identificación de autorizados; categorías de tratamientos y una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad adoptadas.
- Guardar secreto y la más estricta confidencialidad con respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del encargo.
- Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales observan las instrucciones y protocolos remitidos por CORREOS, así como las medidas de seguridad legales, técnicas y organizativas establecidas y asegurar que se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad de los datos y a cumplir con las instrucciones de CORREOS.
- Comprometerse a guardar bajo su control y custodia los datos personales accedidos y a no comunicarlos en modo alguno a terceros.
- Poner a disposición de CORREOS toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, según el proceso establecido en el punto 5.
- Asistir a CORREOS en la realización de los análisis de riesgo, la presentación de consultas previas a la AEPD, en el proceso de notificación de violaciones de seguridad y de respuesta a solicitudes de derechos.
- Gestión de derechos: Dar traslado de las solicitudes de derechos de protección de datos o quejas o reclamaciones por esta materia que puedan formular los interesados de forma inmediata a CORREOS y, a no más tardar, dentro del plazo de tres días naturales a contar desde su recepción.
- El deber de secreto y confidencialidad obliga al adjudicatario durante su vigencia y perdurará indefinidamente en el tiempo una vez finalizada la relación.
- En el caso de que el adjudicatario recabe datos personales por cuenta de CORREOS se obliga a realizarlo conforme las instrucciones de CORREOS siguiendo la redacción y formato indicado y

custodiando o dando traslado a CORREOS (según proceda) de las evidencias recogidas para acreditar el cumplimiento del deber de información y, en su caso, de obtención del consentimiento.

### **3. Declaración previa**

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

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

### **4. Obligaciones de CORREOS**

Corresponden a CORREOS las siguientes obligaciones:

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

### **5. Medidas de seguridad**

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

A este respecto, se acompaña como al presente documento el listado de medidas de seguridad (ver [Anexo XVIII](#)) que el adjudicatario debe observar según el análisis de riesgo efectuado a la fecha de firma del contrato. Este catálogo tiene la consideración de mínimo exigible y se establece sin perjuicio de posibles ulteriores modificaciones que se transmitirán al adjudicatario por los medios de comunicación establecidos.

### **6. Derecho de auditoría**

CORREOS, 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.

**Procedimiento: General**

**Expediente núm: MT260309**

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 imponga al RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.

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

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

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

**Procedimiento: General**

**Expediente núm: MT260309**

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

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

### **9. Subcontratación**

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

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

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

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

En caso de autorización, el subcontratista, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el adjudicatario y las instrucciones que dicte CORREOS. Corresponde al adjudicatario regular la nueva relación de conformidad con el artículo 28 del RGPD, de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas.

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

### **10. Cláusulas de buenas prácticas**

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

### **11. Responsabilidad**

El adjudicatario vendrá obligado a exonerar a CORREOS de cualquier tipo de responsabilidad frente a terceros, por reclamaciones de cualquier índole que tengan origen en el incumplimiento de las obligaciones

de protección de datos de carácter personal que le incumben en su condición de encargado del tratamiento, y responderán frente a la indicada Sociedad del resultado de dichas acciones. El adjudicatario vendrá también obligado a prestar su plena ayuda en el ejercicio de las acciones que correspondan a CORREOS.

#### **12. Notificación de cambios**

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

#### **13. Tratamiento de datos de representantes y trabajadores**

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

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

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

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

Asimismo, podrán ponerse en contacto con los respectivos delegados de protección de datos en la dirección [dpggrupocorreos@correos.com](mailto: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 anteriormente a:

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

#### **15. Ley aplicable**

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

**SERVICIOS CON TRATAMIENTO DE DATOS  
INSTRUCCIONES**

**Procedimiento: General**

**Expediente núm: MT260309**



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.

## Anexo XIX. –Declaración responsable en materia de protección de datos personales

### (Expediente MT260309)

#### Cuestionario de privacidad

En caso de obtener una puntuación de cero (0) en alguna de las preguntas del presente cuestionario de privacidad, el licitador será excluido del procedimiento de contratación. Si el licitador hubiera aportado la planificación exigida en las preguntas 1.1 y 4.3, éste se obliga a su ejecución en las fechas establecidas en la misma y, su incumplimiento, podrá dar lugar a la resolución del contrato así como el pago de los daños y perjuicios causados a Correos por dicho incumplimiento.

Para aquellos contratos ya adjudicados y en vigor a la fecha de recibir el presente cuestionario, en caso de obtener una puntuación de cero (0) en alguna de sus preguntas, la empresa adjudicataria deberá presentar a la SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E un compromiso de adaptación al Reglamento 2016/679/UE, de 27 de abril, de protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD) en el plazo máximo de un mes a contar desde la recepción del mismo. Dicho documento (se adjunta modelo) deberá presentarse junto con el presente cuestionario de privacidad.

#### \*AVISO PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS:

La AEPD dispone de una herramienta fácil y gratuita denominada « Facilita RGPD ».

La herramienta genera diversos documentos adaptados a la empresa concreta, cláusulas informativas que debe incluir en sus formularios de recogida de datos personales, cláusulas contractuales para anexar a los contratos de encargado de tratamiento, el registro de actividades de tratamiento, y un anexo con medidas de seguridad orientativas consideradas mínimas.

El enlace a esta herramienta es el siguiente:

<https://www.servicios.agpd.es/AGPD/view/form/MDAwMDAwMDAwMDAwMDIwNTAwMDkxNTQ5NjEyMTMxMDMz?updated=true>

#### Cuestionario para la privacidad de proveedores:

D. [ ] con NIF....., actuando en nombre y representación de la Sociedad [ ], con NIF [ ], según se desprende de poder conferido al efecto que fue elevado a público en escritura otorgada ante el Notario de [ ], D. [ ] el [ ] con el número [ ] de su protocolo, inscrita en el Registro Mercantil de [ ] en el Tomo [ ], Folio [ ], Hoja [ ]; Inscripción [ ], DECLARA lo siguiente:

#### 1. Cuestiones generales

1.1. ¿Tiene identificadas las actividades de tratamiento dentro de su empresa? (artículo 30.2 RGPD).

0= no dispone del registro de actividades, en caso de que sea obligatorio. En caso de no ser obligatorio, justifíquese.

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, se facilita 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, se muestra 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, se facilita 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.

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

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

**SERVICIOS CON TRATAMIENTO DE DATOS  
INSTRUCCIONES**

**Procedimiento: General**

**Expediente núm: MT260309**



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

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

Fdo.: [ \_\_\_\_\_ ]