

Contrato de Servicios (Expediente núm. MT260406) Contrato sometido a las Instrucciones internas de contratación del grupo Correos			
<input checked="" type="checkbox"/> Procedimiento general		<input type="checkbox"/> Procedimiento especial	
<input type="checkbox"/> Ordinario	<input checked="" 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

1.	Entidad contratante.	4
2.	Objeto del contrato.	4
3.	Duración del contrato.	5
4.	Aspectos económicos.	6
5.	Condiciones de participación.	6
6.	Licitación del contrato.	8
	6.1. Comunicaciones y notificaciones electrónicas.	8
	6.2. Resolución de consultas relacionadas con la licitación.	8
	6.3. Envío de ofertas por medios electrónicos.	8
	6.4. Documentación confidencial.	8
	6.5. Adjudicación de los contratos	9
	6.5.1. Procedimiento General	9
	6.5.1.1. Procedimiento General Simplificado:	9
	6.6. Ofertas integradoras.	10
	6.7. Contenido de las ofertas.	10
	6.7.1. Sobre 1: documentación administrativa.	10
	6.7.2. Sobre 2: Criterios de adjudicación de evaluación automática o con arreglo a fórmulas matemáticas y/o proposición económica.	11
7.	Adjudicación y perfección del contrato.	11
	7.1. Procedimiento de apertura de sobres y valoración de ofertas.	11
	7.2. Ofertas anormalmente bajas.	11

7.3. Documentación a presentar por el propuesto como adjudicatario.	12
7.4. Adjudicación del contrato.....	13
7.5. Perfección del contrato.....	13
7.6. Constitución de garantías.....	14
8. Ejecución del contrato.....	15
8.1. Obligaciones del adjudicatario.	15
8.1.1. Obligaciones en materia fiscal, laboral y medioambiental.....	15
8.1.2. Obligaciones relativas a la gestión de permisos, suscripciones y autorizaciones.....	15
8.1.3. Obligaciones del adjudicatario en materia de protección de datos	16
8.1.4. Aceptación y adhesión a las políticas de prevención de imputaciones delictivas.....	16
8.1.5. Evaluación de proveedores.....	16
8.1.6. Obligaciones esenciales del contrato.....	17
8.1.7. Condiciones especiales de ejecución.....	18
8.1.8. Régimen de confidencialidad.	19
8.2. Modificaciones del contrato.	19
8.3. Cesión y Subcontratación.....	19
8.3.1. Cesión del contrato.....	19
8.3.2. Régimen de subcontratación.	20
9. Cumplimiento del contrato.....	20
9.1. Responsable del contrato. Representante del contratista.	20
9.2. Régimen de penalidades.	21
9.3. Abonos al contratista. Facturación.....	21
9.4. Recepción y liquidación.	23
9.5. Plazo de garantía.....	23
10. Resolución del contrato.....	23
10.1. Causas de resolución.....	23
10.2. Procedimiento	24
11. Protección de Datos	24
11.1 Cláusula informativa de protección de datos personales recabados a través del Canal Ético.....	24
11.2 Información a representantes, trabajadores y personas de contacto	24
12. Régimen jurídico del contrato y reclamaciones contra este pliego.....	25

Anexo I.- Características técnicas específicas del contrato.	27
Anexo II.- Descripción y limitaciones a la licitación por lotes.	35
Anexo III.- Resumen de metodología seguida para el cálculo del valor estimado del contrato.	36
Anexo IV.- Forma de acreditación de la solvencia económica y financiera, y técnica o profesional.	37
Anexo V.- Modelo de aval.	38
Anexo VI.- Instrucciones y recomendaciones para la presentación electrónica de las ofertas.	39
Anexo VII.- Instrucciones para cumplimentar el DEUC.	40
Anexo VIII.- Criterios de adjudicación de evaluación automática	43
Anexo IX.- Modelo de proposición económica.	44
Anexo X.- Régimen de penalidades.	45
Anexo XI - Evaluación de Proveedores.	47
Anexo XII.- 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.	48
Anexo XIII.- Requerimientos de seguridad.	49
Anexo XIV. Consideraciones sobre el uso de IA en los servicios	58

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.
Órgano de contratación	Comité de Inversiones
Dirección/Subdirección gestora de la necesidad UGC	Dirección de Tecnología y Transformación Digital Subdirección de Transformación Tecnológica UGC28
Perfil de contratante	https://www.correos.com/perfil-contratante/
Dirección de contacto	C/Conde de Peñalver,19 Bis. 28006, Madrid.
Responsable del contrato	Dirección/Subdirección/ Área: Dirección de Tecnología y Transformación Digital Subdirección de Desarrollo TI Área de Sistemas Gestión Comercial
	Datos de contacto: expdtesit@correos.com

2. Objeto del contrato.

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

Descripción	Contratación de las suscripciones de servicio en modalidad Software as a Service (SaaS) para la gestión e interacción con clientes de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E, (en adelante ,Correos.)
Código CPV	72222300-0 Servicios de tecnología de la información.
Lotes	<p style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI (Ver Anexo II)</p> <p>Justificación de la no división en Lotes: La no división en lotes se justifica en el artículo 99.3 b) LCSP: <i>“En todo caso se considerarán motivos válidos, a efectos de justificar la no división en lotes del objeto del contrato, los siguientes: b) 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”</i>.</p> <p>En este caso, la prestación objeto de la contratación no es susceptible de ser dividida, puesto que la contratación requiere de la adjudicación de todos los encargos a la misma empresa ya que, en caso contrario, resultaría inviable desde el punto de</p>

	vista técnico el seguimiento del contrato y no se dispondría de la eficacia de la ejecución del servicio debido a la modalidad en la que se suministra (SaaS), todas las prestaciones están interrelacionadas y, en consecuencia, necesitan de una coordinación que solo puede ser realizada por un único proveedor. Por lo tanto, la naturaleza del servicio imposibilita su división en partes y, en consecuencia, su división en lotes.
¿Se admite oferta integradora (lotes)?	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI (Ver condiciones)

La participación en esta licitación se encuentra reservada a:

<input type="checkbox"/>	Centros Especiales de Empleo de iniciativa social
<input type="checkbox"/>	Empresas de Inserción Social

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	12	<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
Prorrogable	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI	N° 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	58.600,00 €	Cincuenta y nueve mil novecientos cincuenta euros, conforme al método de cálculo especificado en Anexo III	
Presupuesto base de licitación	70.906,00 €	IVA/impuesto equivalente	12.306,00 €
Anualidades (IVA, o impuesto indirecto equivalente, incluido)	2026	2027	Total
	29.300,00 €	29.300,00 €	58.600,00 €

5. Condiciones de participación.

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

Dispensa de acreditar aptitud, solvencia y capacidad	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> Contratistas que hubiesen resultado adjudicatarios de contratos en los dos últimos años, hubiesen acreditado entonces su aptitud y solvencia en contratos de similar naturaleza, y no hubieran cambiado sus circunstancias.		
	<input checked="" type="checkbox"/> NO			
Habilitación profesional				
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 58.600 euros.			
	<input type="checkbox"/> Otros: ...			
	Sobre la forma de acreditar estos requisitos, ver Anexo IV En el caso de licitación por lotes, el requisito de solvencia se circunscribirá a cada lote			
		LOTE 1	LOTE 2	LOTE 3
	Porcentaje/Cifra volumen anual negocio.			

	<input type="checkbox"/> Responsabilidad solidaria de la ejecución del contrato de las entidades que completen la solvencia económica y financiera del licitador
<p>Solvencia técnica o profesional</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 al 70 por ciento de la anualidad media del contrato. <input checked="" type="checkbox"/> Haber realizado un servicio 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 41.020 euros. <input type="checkbox"/> Disponibilidad de los siguientes perfiles relativos al personal: ... <input type="checkbox"/> Cumplimiento de las medidas de aseguramiento de la calidad durante la ejecución del contrato que a continuación se relacionan: ... <input type="checkbox"/> Acreditación del cumplimiento de las siguientes medidas de gestión medioambiental: ... <input type="checkbox"/> Disponibilidad de la siguiente maquinaria, material y equipo técnico: ... <input type="checkbox"/> Otros: ... Sobre la forma de acreditar estos requisitos, ver Anexo IV En el caso de licitación por lotes, el requisito de solvencia se circunscribirá a cada lote
<p>Adscripción de medios</p>	<input type="checkbox"/> Sí. Medios a adscribir: ... <input checked="" type="checkbox"/> No.

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

6. Licitación del contrato.

6.1. Comunicaciones y notificaciones electrónicas.

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

6.2. Resolución de consultas relacionadas con la licitación.

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

Los licitadores, podrán subir sus preguntas a la plataforma de contratación de Correos hasta **un día natural antes de la finalización del plazo para la presentación de ofertas**.

6.3. Envío de ofertas por medios electrónicos.

Las ofertas se presentarán en plazo de 3 días naturales a contar desde el día siguiente a aquél en que se publique el anuncio de licitación en el perfil de contratante. Los licitadores, a excepción del procedimiento especial con un único licitador, deberán presentar obligatoriamente sus ofertas de forma electrónica a través de la plataforma de contratación de correos (<https://pcc.correos.es/licitacion/licitaciones>) utilizando para ello la “herramienta de preparación y presentación de ofertas” que desde esa plataforma se pone a su disposición (ver instrucciones y recomendaciones en [Anexo VI](#)).

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

6.4. Documentación confidencial.

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

6.5. Adjudicación de los contratos

6.5.1. Procedimiento General

6.5.1.1. Procedimiento General Simplificado:

Se propone como procedimiento de contratación el Procedimiento General Simplificado en base a lo dispuesto en el punto 11 de las Instrucciones aplicables a la Contratación de las entidades que forman parte del Grupo Correos, siendo el criterio de adjudicación la mejor relación coste-eficacia, de acuerdo con lo establecido en las citadas instrucciones.

Se considera que el Procedimiento General Simplificado es el procedimiento más adecuado para esta contratación ya que garantiza la publicidad y la concurrencia permitiendo simplificar los trámites, al ser una contratación de valor estimado igual o inferior a 60.000 €.

Único Criterio de Adjudicación: MEJOR RELACIÓN COSTE-EFICACIA.

Como criterio de adjudicación se considera la mejor relación coste-eficacia al ser empleados únicamente criterios automáticos y no utilizarse criterios sujetos a juicio de valor.

Debido a que se pretende contratar un servicio de contratación de suscripciones, con las prestaciones perfectamente definidas técnicamente y no es posible introducir modificaciones de ninguna clase, es por consiguiente el precio el único factor determinante de la adjudicación, por lo que se pretende conseguir el precio más favorable. De esta forma los operadores económicos que intervengan en la licitación presentarán su mejor oferta, todo ello, con la finalidad de que Correos, obtenga el mejor precio posible del mercado.

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.

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

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

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

Tipología	Criterio	Ponderación
Criterios sujetos a un juicio de valor	Técnico	0%
Criterios evaluables mediante fórmula o automáticamente (Anexo VIII)	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 IX](#) de oferta económica, siempre que hayan presentado oferta individualizada a cada uno de los lotes incluidos en su oferta combinada y acrediten su solvencia económica, financiera y técnica o profesional correspondiente al conjunto de lotes.

6.7. Contenido de las ofertas.

6.7.1. Sobre 1: documentación administrativa.

- 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.

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

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

La documentación que incluya los valores de los criterios de adjudicación cuya evaluación puede realizarse de manera automática deberá presentarse en archivo electrónico, en una o varias carpetas, comprimidas si no es posible por tamaño, con el nombre "SOBRE N° 2", en archivo ejecutable con formatos *.pdf, *.doc, *.docx, *.xls.

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

7. Adjudicación y perfección del contrato.

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

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

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

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

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

7.2. Ofertas anormalmente bajas.

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

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

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

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

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

7.3. Documentación a presentar por el propuesto como adjudicatario.

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

<input checked="" type="checkbox"/>	Los que acrediten la personalidad del empresario y su ámbito de actividad.
<input checked="" type="checkbox"/>	Los que acrediten la representación.
<input checked="" type="checkbox"/>	Resguardo de haber constituido la garantía definitiva y, en su caso, complementaria.
<input type="checkbox"/>	En el caso de contratos reservados, documentación que acredite oficialmente su condición como entidad que le faculta para resultar adjudicataria del contrato reservado.
<input checked="" type="checkbox"/>	Los que acrediten disponer de la habilitación empresarial o profesional para la realización de la prestación objeto de contrato.
<input checked="" type="checkbox"/>	Documentos que acrediten su solvencia económica, financiera y técnica o profesional por los medios que se especifiquen en el Anexo IV . La acreditación de la solvencia mediante medios externos exigirá demostrar que para la ejecución del contrato dispone efectivamente de esos medios mediante la exhibición del correspondiente documento de compromiso de disposición,
<input checked="" type="checkbox"/>	Acreditación de la inexistencia de deudas tributarias y con la Seguridad Social, mediante la presentación de los correspondientes certificados emitidos por los organismos competentes.
<input type="checkbox"/>	Los que acrediten la efectiva disposición de los medios que se exijan adscribir a la ejecución o, en su caso, se hubiesen comprometido a dedicar a la ejecución del contrato
<input checked="" type="checkbox"/>	Cuando se ejerzan actividades sujetas al Impuesto sobre Actividades Económicas: Alta, referida al ejercicio corriente, o último recibo, junto con una

	declaración responsable de no haberse dado de baja en la matrícula del citado Impuesto o, en su caso, declaración responsable de encontrarse exento.
<input checked="" type="checkbox"/>	Declaración responsable sobre la implantación del plan de igualdad conforme a lo establecido en el artículo 71 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
<input type="checkbox"/>	Otros

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

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

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

7.4. Adjudicación del contrato.

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

7.5. Perfección del contrato.

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

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

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

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

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

7.6. Constitución de garantías

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

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

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

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

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

8. Ejecución del contrato.

8.1. Obligaciones del adjudicatario.

8.1.1. Obligaciones en materia fiscal, laboral y medioambiental.

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

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

Para la ejecución de este contrato:

NO procede subrogación de trabajadores

SI procede la subrogación de trabajadores

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

8.1.2. Obligaciones relativas a la gestión de permisos, suscripciones 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,

suscripciones y autorizaciones establecidas en las ordenanzas municipales y en las normas de cualquier otro organismo público o privado que sean necesarias para el inicio y ejecución del servicio, solicitando de la entidad contratante los documentos que para ello sean necesarios.

8.1.3. Obligaciones del adjudicatario en materia de protección de datos

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

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

En caso de incumplimiento: Responder de los daños y perjuicios que pudiesen ocasionarse y, en especial, de las sanciones que les pudiera imponer la Agencia Española de Protección de Datos o cualquier otro órgano competente ya sea español o europeo, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente contrato.

No obstante, lo anterior, cuando el servicio objeto de licitación, sí requiera una comunicación de datos entre las Partes o cualquiera de las Partes debiera tener acceso a los datos de carácter personal titularidad de la entidad contratante o del adjudicatario, éstos se comprometen a la firma de un documento, que cumpla con las exigencias previstas en la normativa de protección de datos vigente.

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

La empresa adjudicataria vendrá obligada a contar con una política propia de prevención de imputaciones delictivas similar a la establecida por la entidad contratante, o directamente adherirse a los procedimientos y políticas internas implantados por la misma. A estos efectos, la empresa adjudicataria podrá consultar el Código General de Conducta para el correcto cumplimiento 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 XII](#).

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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	El cumplimiento de las políticas de prevención de imputaciones delictivas y los códigos de conducta establecidos por el contratista, que en todo caso resultarán similares a los recogidos en el documento “programa de prevención de riesgos penales” accesible a través de la web: https://cswetwebcorsta01.blob.core.windows.net/uploads/2022/01/CORREO-S-Codigo-General-de-Conducta.pdf
<input checked="" type="checkbox"/>	Otras

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

Condición esencial	Frecuencia	Forma de acreditación del cumplimiento
Sometimiento a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos	Se deben realizar auditorías y controles anuales para asegurar el cumplimiento continuo	Los proveedores deben proporcionar la presentación de documentación que respalde el cumplimiento de las obligaciones legales, como políticas de privacidad, registros de tratamiento de datos, informes de auditoría.
Tareas propias de la gestión del servicio que permitan conocer en todo momento el cumplimiento de los niveles de servicio de éste	Verificaciones periódicas, que serán mensuales.	Mediante realización de reuniones de seguimiento y presentación de informes sobre el servicio.
Condiciones especiales de ejecución del contrato	Anualmente. Durante el periodo de ejecución del contrato.	Según se indica en el punto 8.1.7.

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 https://cswetwebcorsta01.blob.core.windows.net/uploads/2022/01/CORREO-S-Codigo-General-de-Conducta.pdf
<input type="checkbox"/>	La suscripción de un seguro de responsabilidad civil por los daños que pueda causar el contratista, su personal, subcontratistas o proveedores, por un importe mínimo deeuros.
<input 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"/>	Sometimiento a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos destrucción de datos: Cuando finalice la prestación contractual los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos a la entidad contratante responsable, o al encargado de tratamiento que esta hubiese designado. No obstante, el adjudicatario encargado del tratamiento conservará debidamente bloqueados los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con la entidad responsable del tratamiento.
<input checked="" type="checkbox"/>	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
Sometimiento a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos destrucción de datos.	Verificaciones anuales.	Informe detallado y certificaciones que demuestren el cumplimiento con la normativa de protección de datos
Emplear en la ejecución del contrato un porcentaje de trabajadores fijos igual o superior al 20 por 100	Anualmente. Durante el periodo de ejecución del contrato.	A través de registro de empleados

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

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

8.1.8. Régimen de confidencialidad.

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

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

8.2. Modificaciones del contrato.

En el presente contrato

NO están previstas modificaciones.

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

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

NO SI

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

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

8.3.2. Régimen de subcontratación.

Subcontratación permitida:

NO SI

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9.3. Abonos al contratista. Facturación.

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

- Transferencia bancaria. Correos ordenará la transferencia para el pago de la factura en los 60 días naturales siguientes a la fecha de su recepción, coincidente con el calendario de pagos de la entidad contratante.
- Confirming. La entidad contratante dispone del servicio de confirming con

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

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

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

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

Campo		Facturae 3.2
Expediente		
Lote		
Grupo Gestor		Facturae/Parties/BuyerPart y/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/BuyerPart y/AdministrativeCentres/AdministrativeCentre/CentreCode (RoleTypeCode 02)
Nº línea del pedido		Facturae/Invoices/Invoice/Items/InvoiceLine/SequenceNumber
Referencia legal		Facturae/Invoices/Invoice/Items/InvoiceLine/AdditionalLineItemInformation

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

9.4. Recepción y liquidación.

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

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

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

9.5. Plazo de garantía.

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

Durante el periodo de garantía se debe reportar las incidencias y en el plazo máximo en horas (a contar desde la fecha/hora de comunicación de la incidencia por parte de Correos) al que se compromete para la resolución de las incidencias detectadas, en las mismas condiciones que durante el período de vigencia del contrato.

Por cada incumplimiento durante el período de garantía de cualquiera de estos plazos (o de los ofertados si fueran mejores) en cualquier incidencia, la devolución del importe total de la fianza se disminuirá de igual manera que durante la vigencia del contrato.

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

10. Resolución del contrato.

10.1. Causas de resolución.

Serán causa de resolución del contrato:

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

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

10.2. Procedimiento

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

11. Protección de Datos

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

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

Para Correos:

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

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

11.2 Información a representantes, trabajadores y personas de contacto

Los datos de carácter personal de las personas de contacto de los licitantes y, en su caso, de sus trabajadores serán tratados por la entidad contratante con la finalidad de gestionar su participación en la presente contratación, y en caso de resultar adjudicatario

del contrato, con la finalidad de gestionar la relación contractual que se formalice entre las partes, siendo la base legitimadora del tratamiento la ejecución del contrato y el cumplimiento de la normativa de aplicación. En este sentido, le informamos que los datos facilitados no se cederán a terceros, salvo obligación legal.

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

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

Para Correos:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Madrid, a 8 de mayo de 2026

CONFORME:

RESPONSABLE SISTEMAS GESTIÓN
COMERCIAL

EL SUBDIRECTOR DE DESARROLLO TI

FDO. JUANA M^a FERNÁNDEZ MAÑAS

FDO. CARLOS SUAREZ ÁLVAREZ

V^oB^o:
LA DIRECTORA DE TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN
DIGITAL

FDO. CRISTINA TARRERO MARTOS

Anexo I.- Características técnicas específicas del contrato.

El proveedor deberá proveer a Correos de los servicios de suscripción, mantenimiento y soporte, en modalidad de contratación de “Software como servicio” (SaaS - de sus siglas en inglés “**Software as a Service**”), durante el plazo de ejecución del presente expediente, así como atender los requerimientos de Correos relativos a la evolución de la solución, del siguiente servicio:

- ✓ **Servicio de Chatbot:** Zona de autoservicio online en la que el usuario puede plantear dudas y preguntas escritas con sus propias palabras y de manera natural (Lenguaje Natural), y el sistema ofrecerá una o varias respuestas relevantes a partir de una base de datos de conocimiento diseñada para tal fin. Incluye el mantenimiento de la plataforma y el módulo de Chatbot, lanzamiento de nuevas versiones de la misma y resolución de errores en un programa o sistema con las siguientes características:
 - El chatbot tiene que tener capacidad para entender las cuestiones que el usuario le formule con sus propias palabras y de forma natural y proporcionarle la respuesta más adecuada haciendo uso del procesamiento del lenguaje natural.
 - Tiene que ser capaz de seguir la conversación de un tema sin necesidad de repetir toda la información y generando distintas respuestas a preguntas similares para evitar que la conversación suene repetitiva o robótica.
 - Debe disponer de una conexión nativa o certificada con Salesforce Service Cloud, o utilizar conectores estándar de ellos.
 - Debe permitir escalar al chat en directo atendido por una persona en caso de que el usuario así lo solicite, enviando la conversación a Salesforce para continuar con la atención al usuario.
 - Debe construir las respuestas a partir de una base de datos de conocimiento diseñada para tal fin y de fuentes externas confiables a las que se pueda conectar a través de APIs.
 - Además de en castellano, el chatbot debe ser capaz de responder en las distintas lenguas cooficiales que hay en alguno de los territorios de España (gallego, catalán, vasco), así como responder en lengua inglesa.
 - El sistema debe ser fácil de configurar e intuitivo, que permita hacer flujos complejos y que proporcione respuestas basadas en el contexto o las decisiones del usuario.
 - Debe cumplir toda la normativa aplicable en España relacionada con la privacidad y seguridad de los datos.
 - Debe incluir funcionalidad con la que poder medir distintas métricas que permitan monitorear y evaluar su efectividad, hacer seguimiento del rendimiento de las sesiones y analizar las preguntas de los usuarios y las respuestas dadas por la herramienta.
 - El chatbot debe ser capaz de conectar con los sistemas de Correos de trazabilidad y consulta de envíos a través de API para así poder resolver este tipo de cuestiones de los usuarios.
 - Debe disponer de capacidad analítica de forma que se puedan visualizar los KPIs más determinantes tales como valoraciones de respuestas, porcentaje de preguntas con respuesta satisfactoria o conjuntos de consultas para

poder así aplicar posibles mejoras u optimizaciones.

- ✓ **Bolsa de 60 horas, en modalidad pago por uso.** Adicionalmente y dadas las especiales características técnicas, así como la criticidad que estos servicios tienen para Correos, se hace necesaria la realización de labores de mejora de la plataforma y puesta en marcha de nuevas configuraciones para optimización de determinadas funcionalidades tales como:
 - Nuevas integraciones.
 - Evolutivos.
 - Asistencia técnica avanzada.
 - Formación a usuarios.

Para la realización de estas labores de mejora de la plataforma y puesta en marcha de configuraciones “ad hoc” se han estimado un **máximo de 60 horas** durante el plazo de ejecución del proyecto de las que solo serán abonadas las realizadas (modalidad de pago por uso).

CONCEPTO	UNIDADES
Bolsa de horas	60

La relación de servicios que nos proporcionan las principales características, detalladas, y es el objeto del alcance la contratación es la que sigue:

NOMBRE DEL SERVICIO/NIVEL DE ACCESO	DESCRIPCIÓN
Suscripciones por interacciones - Chatbot	Interacciones mínimas solicitadas: 1.250.000
Conector Webhook	Webhook para el localizador de envíos
Conector con Salesforce	Dispositivo de comunicación para enviar el chat a Salesforce para ser atendido por una persona
Servicios Profesionales (60 horas)	Pago por uso

* Se entiende por interacciones como el número de sesiones de chat que se atienden con el chatbot.

- ✓ **Configuraciones iniciales de la herramienta de chatbot:**

El proveedor deberá realizar sin coste añadido todas las configuraciones iniciales necesarias para poner en marcha la herramienta en un plazo máximo de 30 días naturales y cumplir con todas las necesidades descritas en el punto anterior (“Servicio de chatbot”), para de esta forma poder continuar dando el servicio en Correos.

Los servicios a prestar deben estar basados en una garantía de efectividad por parte del

adjudicatario, puesto que, como consecuencia de la elevada complejidad técnica de las labores a desarrollar, deberá tener presente una elevada especialización.

En caso de que el adjudicatario proponga utilizar herramientas de Inteligencia Artificial para cualquiera de las tareas incluidas en la prestación de estos servicios, deberá ajustarse a lo indicado en el Anexo XV.- Consideraciones sobre el uso de IA en los servicios.

1. SEGUIMIENTO Y GESTIÓN DEL SERVICIO:

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

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

A estos efectos, el adjudicatario deberá utilizar el sistema corporativo de gestión de peticiones e incidencias, utilizado como fuente de información para el seguimiento del ANS, sistema que actualmente se denomina PoST1, basado en ITSM Remedy, o la herramienta que, en su caso, determine Correos. En esta línea, el proveedor se compromete a cumplir las siguientes directrices:

- Integrarse como grupo de soporte en la citada herramienta. Para ello, el proveedor deberá facilitar los datos de al menos dos técnicos con conocimientos técnicos y funcionales suficientes sobre las herramientas de la plataforma y sus interfaces con otros sistemas de Correos garantizando que el servicio esté siempre cubierto con independencia de vacaciones, bajas y demás circunstancias ajenas a Correos.
- Realizar y liderar la gestión de incidencias y peticiones a través de la herramienta corporativa, no estando permitido el intercambio de correos electrónicos para esta gestión, salvo autorización expresa de Correos. En este sentido, no se certificará ninguna tarea que no haya sido registrada en la citada herramienta, al ser ésta la fuente de información para la obtención del ANS.
- Se establecerá una reunión mensual, o con la periodicidad que se decida de mutuo acuerdo entre Correos y el adjudicatario, al objeto de revisar la medición y cumplimiento del ANS.
- No obstante, el proveedor se compromete a aportar un sistema complementario, si el seguimiento de los indicadores de los acuerdos de nivel de servicio acordados inicialmente o, en su caso, del que resulte de modificaciones posteriores lo requiera. Este sistema complementario deberá ser autorizado, de manera previa y expresamente por Correos.

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

2. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los trabajos se llevarán a cabo de forma habitual en las propias oficinas del adjudicatario, el cual se obliga a disponer de la infraestructura técnica (Comunicaciones, Software y Hardware) adecuada para poder desarrollar los trabajos de forma remota.

Dicha infraestructura deberá seguir los estándares que Correos fije al respecto, cumpliendo las normas de seguridad y arquitectura definidas.

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

Si bien la actividad del equipo de trabajo se desarrollará normalmente dentro de un horario de oficina, los licitantes deberán comprometerse a una total disponibilidad horaria del equipo de trabajo (incluyendo noches, sábados, domingos y festivos) cuando la criticidad o urgencia de las peticiones así lo exijan (ej. para la apertura de incidencias normales y/o críticas vía correo electrónico, o por teléfono).

La realización del trabajo fuera del horario habitual no tendrá una consideración especial a efectos de cómputo de horas o tarifa aplicable a las mismas. Esta circunstancia ha de tener la aprobación previa del Director Técnico de Correos.

Las condiciones estándar de prestación de los diferentes servicios será el siguiente:

- Soporte 24x7 para la apertura de incidencias a nivel de servidor/hosting.
- Soporte de lunes a viernes de 08 a 20 y los sábados de 09 a 13 (en horario de oficina) para resolución de incidencias/consultas a nivel de servicio.

2.1. PUESTOS CLIENTES DEL EQUIPO DE TRABAJO

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

2.2. 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/suscripciones ya existentes, o la descarga, instalación, activación y suscripción de cualquier software. Cualquier modificación del ecosistema software no especificada en el contrato debe ser previamente solicitada y autorizada por parte de Correos.

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

derivarse de su incumplimiento, independientemente de la causa del mismo, ya sea por desconocimiento, falta de formación y/o de experiencia, negligencia y mala praxis.

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

3. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

Dentro de la presente contratación, las prestaciones que se indican a continuación se regularán por el sistema de "Acuerdo de Nivel de Servicio". En consecuencia, las tareas correspondientes deberán realizarse ajustándose a los "Indicadores de nivel de servicio (INS)" y "valores objetivos" (VO) detallados a continuación.

Estos INS y VO tienen carácter de mínimos. El adjudicatario se compromete a ampliar los indicadores que Correos le solicite y a establecer de común acuerdo VO para todos ellos. Dentro de su oferta, el adjudicatario podrá mejorar los Valores Objetivo mínimos establecidos.

El adjudicatario, dentro del ámbito de las prestaciones que se regulen por el sistema de ANS, será responsable del cumplimiento de todos los VO establecidos, con independencia de los recursos que para ello tenga que incorporar en cada momento. Para la prestación de los servicios objeto de este contrato se deberán establecer unos niveles de servicios mínimos que el adjudicatario se comprometerá a garantizar durante el periodo de ejecución del mismo.

El adjudicatario se compromete a poner en marcha el sistema de seguimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio, ANS, en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la fecha de inicio del servicio.

3.1. INDICADORES DE RENDIMIENTO:

El adjudicatario debe obtener en el cumplimiento del servicio los siguientes porcentajes mínimos de los indicadores de rendimiento descritos a continuación para que Correos no le aplique corrección a la facturación. Este porcentaje de corrección se aplicará sobre el importe mensual total del servicio de mantenimiento permanente y se calculará mensualmente a partir de la información analítica obtenida en la herramienta:

- Mínimo de 75 % de consultas resueltas satisfactoriamente
- Máximo de 35 % de derivaciones a un agente
- Mínimo de 80% de reconocimientos de envíos OK
- Mínimo de 70 % de conversaciones correctas en base al entendimiento del lenguaje natural

- Menos de 3 segundos de tiempo medio de respuesta a cada consulta y cada conversación

3.2. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO:

El indicador utilizado para medir la disponibilidad del servicio es el Uptime. El Uptime es el porcentaje de tiempo durante el cual la herramienta está disponible para Correos, es decir el software trabaja sin interrupciones, excluyendo las operaciones de mantenimiento programadas.

Se considerará no disponible sólo si es completamente inaccesible o si el mal funcionamiento del software por causa de la herramienta impide por completo su uso por parte de Correos.

Update	Disponibilidad (%)
Mensual	99.00%
Trimestral	99.50%
Anual	99.99%

- ✓ El **Uptime mensual** se calcula sobre meses naturales y usa la fórmula: **(30 [días] * 24[horas] * 60 [minutos])**
- ✓ El **Uptime trimestral** se calcula cada tres meses usando estos grupos:

Enero Febrero Marzo
Abril Mayo Junio
Julio Agosto Septiembre
Octubre Noviembre Diciembre

Utiliza la fórmula: **(3 [meses] * 30 [días] * 24 [horas] * 60 [minutos])**

- ✓ El **Uptime anual** se calcula sobre años naturales. Utiliza la fórmula **(365 [días] * 24 [horas] * 60 [minutos])**

3.3. TIPOS DE INCIDENCIAS

La descripción de categorización de incidencias es la que sigue a continuación:

- **Crítica.** La solución está en producción y es de misión crítica para su negocio. Está inoperable y la situación está provocando una interrupción total del trabajo. No hay ninguna solución alternativa disponible.
- **Alta.** Se define como un incidente en el que las funcionalidades críticas del software pueden seguir funcionando de forma restringida, aunque la productividad a medio/largo plazo puede verse afectada.
- **Media.** Se define como un incidente que causa una pérdida parcial y no crítica de la funcionalidad del software. También puede ser un defecto de software (error) o un impacto al realizar ciertas acciones y no existe una solución conocida.

- Baja. No hay pérdida de servicio. Se define como: (1) una solicitud de información o consulta, (2) solicitudes de características para el software o (3) un defecto de software y una solución alternativa que tiene un impacto bajo en la funcionalidad.

3.4. TIEMPO DE RESPUESTA

Se define como Tiempo de respuesta: Plazo máximo transcurrido desde que la incidencia es comunicada por Correos, desde que quede registrada en el sistema corporativo de gestión de incidencias (PoST), hasta que se obtiene una respuesta por parte del proveedor. Los indicadores a tener en cuenta son:

Indicador de servicio	Tiempo de respuesta		
	Horas de Cobertura	Valor objetivo (valor mensual)	Porcentaje de Cumplimiento mínimo (PCm)
Plazo máx. de reacción de una incidencia Crítica	24x7	≤ 2 horas	95 %
Plazo máx. de reacción de una incidencia Alta	24x7	≤ 6 horas	95 %
Plazo máx. de reacción de una incidencia Media	24x7	≤ 24 horas hábiles	95 %
Plazo máx. de reacción de una incidencia Baja	24x7	≤ 48 horas hábiles	95 %

Los valores están expresados en los períodos comprendidos de lunes a viernes, referidos siempre a períodos laborables.

Se considera:

- PCm: el porcentaje de cumplimiento mínimo establece el porcentaje de casos (incidencias, consultas) de un periodo que deben cumplir el valor objetivo para que Correos no aplique una penalización.
- El porcentaje de cumplimiento (en adelante, PC) señala el porcentaje de casos respondidos dentro del valor objetivo, sobre el total de los respondidos del mes, tanto si se han iniciado en el mes como en meses anteriores. Se calcula conforme a la siguiente fórmula:

El grado de cumplimiento (en adelante, GC) se calculará sobre el tiempo de respuesta total de incidencias mensualmente de la siguiente forma:

- $GC = 100$, si $PC \geq PCm$
- $GC = 0$, para $PC = 0$
- Para valores intermedios de GC: $GC = 100 \times PC / PCm$

El adjudicatario debe obtener un GC = 100 para que Correos no le aplique corrección a la facturación. Este porcentaje de corrección se aplicará sobre el importe mensual total del servicio de mantenimiento permanente y se calculará mensualmente.

- En caso de incumplimiento de cualquiera de los ANS, el adjudicatario aplicará un crédito de nivel de servicio en la próxima factura equivalente a un máximo del 5% del precio de los servicios de mantenimiento y soporte correspondiente al Trimestre Natural en el que se produce cada Incumplimiento comunicado y probado.

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

El presente procedimiento de licitación, no se divide en lotes. La no división en lotes se justifica en el artículo 99.3 b) LCSP, **“El hecho de que, la realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificultara la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico”**.

En este caso, se cumple la justificación del citado supuesto, en la medida en que no se contempla la división del contrato por lotes porque se mantiene un solo sistema de suscripciones del producto que afecta a los entornos de producción, preproducción y desarrollo, de forma que, la realización independiente de las diversas suscripciones comprendidas en el objeto del contrato dificultaría la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico ya que el mantenimiento del sistema, de realizarse por distintos operadores, podría provocar un riesgo para la correcta ejecución del contrato. Por lo tanto, la naturaleza del servicio imposibilita su división en partes y, en consecuencia, su división en lotes.

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

Se establece como **Presupuesto base de licitación**, incluido IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente, la cantidad de **70.906,00 euros (SETENTA MIL NOVECIENTOS SEIS EUROS)**, de acuerdo con la siguiente distribución:

Base imponible del Presupuesto base de licitación: 58.600,00 euros (CINCUENTA Y OCHO MIL SEISCIENTOS EUROS), excluido IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente.

Importe del IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente: 12.306,00 euros (DOCE MIL TRESCIENTOS SEIS EUROS).

El presupuesto se ha obtenido de la siguiente manera:

Año	Base Imponible	Coste Directo 84%	Coste Indirecto 10%	Beneficio Industrial 6%	IVA o impuesto indirecto equivalente 21%	Presupuesto base de licitación (IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente incluido)
2026	29.300,00 €	24.612,00 €	2.930,00 €	1.758,00 €	6.153,00 €	35.453,00 €
2027	29.300,00 €	24.612,00 €	2.930,00 €	1.758,00 €	6.153,00 €	35.453,00 €
TOTAL	58.600,00 €	49.224,00 €	5.860,00 €	3.516,00 €	12.306,00 €	70.906,00 €

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

El desglose de costes por cada servicio es el siguiente:

NOMBRE DEL SERVICIO/NIVEL DE ACCESO	CANTIDAD	COSTE UNITARIO	COSTE TOTAL
Suscripciones Chatbot	1.250.000 Interacciones	0,036 €	45.000 €
Conector Webhook	1	3.200 €	3.200 €
Conector Salesforce	1	5.000 €	5.000 €
Servicios Profesionales	60 horas	90 €	5.400 €

El valor estimado de la contratación se ha evaluado de la siguiente forma:

VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO			
Importe de Licitación			58.600,00 €
Plazo de Ejecución (meses)	12		4.883,33 €
Modificación 20%	NO		- €
Prórrogas (meses)	NO		- €
VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO			58.600,00 €

El contrato no podrá ser prorrogado ni podrá ser objeto de ninguna modificación.

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

- Forma de acreditación de la solvencia económica y financiera:

El volumen anual de negocios del licitador se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro, y en caso contrario por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.

Cuando se admita como forma de acreditar la solvencia, la suscripción de un seguro de responsabilidad civil se acreditará mediante la presentación de a) copia de la póliza o certificado de compañía aseguradora o el mediador de conformidad de la cobertura suscrita con el objeto de la licitación, b) copia del último recibo de pago de la póliza y c) declaración responsable sobre su vigencia, y compromiso de renovación, donde deberán recogerse las siguientes condiciones:

- o La cobertura temporal de la póliza deberá comprender, como mínimo, el período de duración inicial del contrato, y contemplarse expresamente la posibilidad de prórroga de dicha póliza en caso de acordarse la prórroga del contrato.
- o La cobertura económica deberá ser equivalente a la
 - Anualidad media del contrato, o al presupuesto de licitación, en caso de contratos con una duración inferior a un año.
 - (Otra cantidad.....), atendiendo al riesgo estimable presente en el contrato

- 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 empresacon domicilio social en NIF

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

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

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

Este aval, que ha sido inscrito con esta misma fecha en el Registro Especial de Avaless 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/esp-d-web/filter#>

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

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

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

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

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

PARTE II: INFORMACIÓN SOBRE EL OPERADOR ECONÓMICO

Sección A: INFORMACIÓN SOBRE EL OPERADOR ECONÓMICO

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

Sección B: INFORMACIÓN SOBRE LOS REPRESENTANTES DEL OPERADOR ECONÓMICO

- Representación, en su caso (datos del representante)

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

- Recurso (Sí o No)

Sección D: INFORMACIÓN RELATIVA A LOS SUBCONTRATISTAS

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

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

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

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

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

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

PARTE IV: CRITERIOS DE SELECCIÓN

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

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

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

PARTE V: REDUCCIÓN DEL NÚMERO DE CANDIDATOS CUALIFICADOS.

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

Anexo VIII.- Criterios de adjudicación de evaluación automática

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

Anexo IX.- Modelo de proposición económica.

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

En caso de actuar en representación

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

Enterado de las condiciones y requisitos para concurrir al procedimiento convocado por la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A, para adjudicar la contratación del Expediente:, 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:

Nombre del servicio	Cantidad (Interacciones u horas)	Nº meses que comprende el contrato (si procede)	Importe total sin impuestos (€)	Impuesto aplicable (%)	Impuestos (€)	Importe total con impuestos (€)
Suscripciones por interacciones - Chatbto	1.250.000	12				
Conector Webhook	1	12				
Conector con Salesforce	1	12				
Servicios Profesionales	60	12				
TOTAL						

* Todos los importes estarán expresados en euros y constarán de 2 decimales. En caso de que las ofertas se presenten con más de dos decimales, ello supondrá la exclusión automática del licitador que incurra en esta actuación. Además, la suma de los precios unitarios indicados con 2 decimales debe ser exacta al total.

** Sin incluir IVA o cualquier otros impuesto indirectos equivalente.

Lugar, fecha, sello del licitador y firma autorizada.

Anexo X.- Régimen de penalidades.

A).- INCUMPLIMIENTOS LEVES.

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

B).- INCUMPLIMIENTOS GRAVES.

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

C).- INCUMPLIMIENTOS MUY GRAVES.

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

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

Anexo XI – Evaluación de Proveedores.

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

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

Don/Doña

NIF

Con domicilio en

Calle/Plaza, nº

Telf. contacto nº

Correo electrónico

En caso de actuar en representación

Como apoderado de

CIF

Con domicilio en

Calle/Plaza, nº

Correo electrónico

DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD:

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

- CUMPLE con la obligación de contar con un plan de igualdad.
- La empresa es de menos de 50 personas trabajadoras.

Lugar, fecha y firma del adjudicatario

Anexo XIII.- Requerimientos de seguridad.

1. REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD

1.1 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, basado en estándares internacionales de seguridad, establecido para los sistemas de información de Correos o, en su caso, sean necesarios para llevar a cabo una gestión adecuada del servicio.

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

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

1.2 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.

1.3 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 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.

1.4 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.

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

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

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

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

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.

1.5 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.

1.6 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 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.

1.7 Uso de la inteligencia artificial

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

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

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

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

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

1.8 Desarrollo seguro

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

En caso de que para el desarrollo del servicio se requiera la creación o uso de APIs, se deberán implementar las siguientes medidas de seguridad:

- Se deberán emplear mecanismos seguros de autenticación, como JSON Web Tokens (JWT) o API Keys.
- Cada suscripción o integración con la API deberá contar con un Client_id y Client_secret únicos. Estos valores deberán mantenerse confidenciales y nunca deben incluirse en código fuente accesible públicamente ni en aplicaciones desplegadas.

- Toda interacción con la API deberá realizarse a través del protocolo HTTPS, utilizando TLS en su versión 1.3 o superior.
- Implementar controles de tasa para limitar el número de solicitudes y mitigar posibles ataques de fuerza bruta o abuso de servicio.
- Los mensajes de error deberán evitar la exposición de información sensible del sistema, limitándose a comunicar lo estrictamente necesario.

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

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

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

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

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

1.9 Sistemas operativos y software base

Se debe conocer las versiones del sistema operativo y del software de la aplicación que va a estar instalado. El software de la aplicación debe estar actualizado con los últimos parches de seguridad recomendados por el suministrador, por lo que debe existir un procedimiento de actualización. Dicho procedimiento debe ser remitido a Correos y acordar el tiempo máximo de actualización entre la publicación de un parche de seguridad y la puesta en producción, en función de la criticidad del mismo.

Todos los elementos que formen parte de la aplicación deben tener implantados procedimientos de securización para el software, de manera que se garantice la eliminación de usuarios, configuraciones por defecto y minimicen los riesgos, actuando sobre los siguientes ámbitos: control de acceso, instalación, configuración, auditoría, monitorización, integridad y confidencialidad.

Correos debe poder solicitar los controles aplicados en cada ámbito, así como los resultados de las auditorías de cumplimiento llevadas a cabo por terceras empresas.

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

1.10 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, modificación... etc.).

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

- Identificador de la aplicación.
- Identificador del usuario (usuario del login, sea o no del dominio).
- Fecha y hora en la que se generó el evento.
- Tipo de acción realizada (modificación, consulta, login...)
- Objeto o datos sobre el que se realiza la acción (acceso a..., ejecución de..., modificación de..., lectura de..., borrado de..., etc.).
- Resultado de la acción (éxito / fallo).
- Identificación del terminal desde el que se ha realizado la acción (dirección IP de origen, MAC, nombre DNS/NetBIOS...).

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

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

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

1.11 Respuesta ante incidentes

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

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

1.12 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.

El proveedor deberá realizar a su costa y proporcionar un informe de auditoría (test de penetración o hacking ético) realizados por un tercero en el último año, junto con el compromiso, en su caso, de solucionar las vulnerabilidades encontradas antes del arranque del servicio.

1.13 Formación y concienciación

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

1.14 Compromiso de aceptación de políticas de acceso y uso de infraestructuras de correos

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

El proveedor responsable, garantizará que el dispositivo dispone de software de Seguridad en el EndPoint actualizado y permanentemente monitorizado, así como un proceso desatendido de gestión de parches de Seguridad. En ningún caso, el usuario del dispositivo dispondrá de permisos o privilegios de administrador en el mismo.

Asimismo, es responsabilidad del proveedor que el software instalado esté autorizado por la empresa, esté debidamente licenciado y sea el necesario, exclusivamente, para el cumplimiento efectivo de las funciones que tenga que desarrollar en Correos.

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

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

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

Todo responsable de equipos de personas y de usuarios debe gestionar de forma activa el alta/baja de las personas de las que es responsable y de sus permisos asociados, así como de verificar y controlar un uso adecuado de las credenciales de acceso a los sistemas, personales e intransferibles, debiendo velar por que el desarrollo del servicio se realice en todo momento conforme a unas buenas prácticas de seguridad de la información.

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

2. DIRECCIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO

La Dirección de Tecnología y Transformación Digital de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. designará un director técnico del Proyecto, quien asumirá la dirección y control del proyecto y actuará como principal interlocutor con la empresa adjudicataria. Asimismo, la empresa adjudicataria designará a un responsable del proyecto, que actuará como interlocutor único con Correos, debiendo proporcionar al director técnico de Correos los reportes de actividad requeridos en cada momento sobre el avance de los trabajos, cumplimiento de hitos, justificación de posibles retrasos, horas incurridas, cumplimiento del nivel de servicio estipulado y cualquier otra información solicitada, en la forma requerida.

- Dirección de Tecnología y Transformación Digital
- Área de oficina de proyectos y relación con negocio

No se permitirán contactos directos entre el equipo de trabajo del contratista y el usuario final sin el conocimiento previo y autorización del director técnico.

Correos llevará a cabo la certificación de los trabajos y servicios prestados. Para ello, se podrán establecer reuniones de control con la periodicidad y soporte documental que Correos considere oportunos, en las que se revisarán todos los aspectos de los trabajos y servicios realizados y se decidirá, cuando corresponda, la posibilidad de llevar a cabo la certificación total o parcial de los mismos.

Cuando, a juicio del director técnico, el grado de cumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) lo justifique, Correos podrá aplicar las correcciones a la certificación y consiguiente facturación, detalladas en el epígrafe correspondiente. Esto implica una minoración en el importe de la facturación equivalente al importe de la penalización a imponer.

Para la certificación de los trabajos realizados, se prestará especial atención al cumplimiento del nivel de servicio estipulado.

Los productos y servicios descritos en este Pliego se considerarán recibidos de conformidad por Correos una vez haya transcurrido un periodo de un mes de funcionamiento real pleno y satisfactorio, sin requerimientos u observaciones por parte de Correos que indiquen deficiencias o anomalías en la prestación de los servicios.

Las rectificaciones o modificaciones en los trabajos derivadas de decisiones sobrevenidas que no tengan como origen errores u omisiones del adjudicatario se certificarán según se acuerde en cada caso, ya sea como “proyectos cerrados” o como horas de trabajo y/o suministros, dentro de la asistencia.

Una vez aceptada por el director técnico la porción de los trabajos a certificar y establecido el importe, el adjudicatario emitirá la correspondiente factura.

Anexo XIV. Consideraciones sobre el uso de IA en los servicios

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:

- (i) 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.
- (ii) 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.
- (iii) 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.
- (iv) 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.
- (v) 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:
 - identificación del sistema o modelo de inteligencia artificial;
 - identificación del proveedor o desarrollador del sistema o modelo;

- documentación técnica relevante;
 - finalidad prevista del sistema o modelo;
 - clasificación o nivel de riesgo del sistema o modelo conforme al RIA u otra normativa aplicable.
- (vi) 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 sub-encargados 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 será de aplicación 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:

- Disponer de modos degradados no IA que permitan continuar operaciones críticas en caso de fallos del sistema o detección de sesgos excesivos.
- Aplicar cifrado de datos en tránsito y en reposo, así como protocolos seguros para la transmisión y almacenamiento de información sensible.
- Realizar pruebas de seguridad periódicas, incluyendo análisis de vulnerabilidades y pruebas de resistencia frente a ataques adversariales (adversarial testing) cuando sea pertinente.
- 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:

- Manipulación subliminal del comportamiento de una persona que tenga por objeto o efecto causar daños físicos o psicológicos a dicha persona o a terceros.
- 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.
- 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.
- Identificación biométrica remota en tiempo real en espacios de acceso público, salvo en los supuestos expresamente autorizados por una base jurídica previa.
- Predicción del riesgo de que una persona cometa un delito basado exclusiva o principalmente en el análisis de su perfil, características personales o patrones de comportamiento.

- 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.