

PLIEGO DE CONDICIONES ADMINISTRATIVAS Y TÉCNICAS PARTICULARES
ÍNDICE.

1. Entidad contratante	3
2. Objeto del contrato	3
3. Duración del contrato	3
4. Aspectos económicos.....	4
5. Condiciones de participación	4
6. Licitación del contrato	6
6.1. Comunicaciones y notificaciones electrónicas	6
6.2. Resolución de consultas relacionadas con la licitación	6
6.3. Envío de ofertas por medios electrónicos.....	6
6.4. Documentación confidencial.....	6
6.5. Procedimiento de contratación y criterio de adjudicación.....	7
6.6. Contenido de las ofertas.....	8
6.6.1. Sobre 1: documentación administrativa.....	8
6.6.2. Sobre 2: Oferta técnica y criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor.....	9
6.6.3. Sobre 3: Proposición económica y criterios de adjudicación de evaluación automática y/o con arreglo a fórmulas matemáticas	10
7. Adjudicación y perfección del contrato	10
7.1. Procedimiento de apertura de sobres y valoración de ofertas	10
7.2. Ofertas anormalmente bajas	11
7.3. Documentación que presentar por el propuesto como adjudicatario	12
7.4. Adjudicación del contrato	13
7.5. Perfección del contrato.....	13
7.6. Constitución de garantías	14
8. Ejecución del contrato.....	15
8.1. Obligaciones del adjudicatario.....	15
8.1.1. Obligaciones en materia fiscal, laboral y medioambiental.....	15
8.1.2. Obligaciones relativas a la gestión de permisos, licencias y autorizaciones.....	15
8.1.3. Obligaciones en materia de protección de datos.....	15
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.....	16
8.1.7. Condiciones especiales de ejecución.....	17
8.1.8. Régimen de confidencialidad	19
8.2. Modificaciones del contrato	19
8.3. Cesión y Subcontratación	21
8.3.1. Cesión del contrato.....	21

8.3.2.	Régimen de subcontratación.....	21
9.	Cumplimiento del contrato.....	22
9.1.	Responsable del contrato. Representante del contratista.....	22
9.2.	Régimen de penalidades.....	22
9.3.	Abonos al contratista. Facturación.....	23
9.4.	Recepción y liquidación.....	24
9.5.	Plazo de garantía.....	24
10.	Resolución del contrato.....	24
10.1.	Causas de resolución.....	24
10.2.	Procedimiento.....	25
10.3.	Cláusula informativa de protección de datos personales recabados a través del canal ético.....	25
10.4.	Información a representantes, trabajadores y personas de contacto.....	25
11.	Régimen jurídico del contrato y reclamaciones contra este pliego.....	26
	Anexo I.- Características técnicas específicas del contrato.....	28
	Anexo II.- Descripción y limitaciones a la licitación por lotes.....	45
	Anexo III.- Resumen de metodología seguida para el cálculo del valor estimado del contrato.....	46
	Anexo IV.- Forma de acreditación de la solvencia económica y financiera, y técnica o profesional.....	48
	Anexo V.- Modelo de aval.....	50
	Anexo VI. - Instrucciones y recomendaciones para la presentación electrónica de las ofertas.....	51
	Anexo VII.- Instrucciones para cumplimentar el DEUC.....	52
	Anexo VIII.- Criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor.....	54
	Anexo IX.- Criterios de adjudicación de evaluación automática.....	60
	Anexo X.- Modelo de proposición económica.....	69
	Anexo XI.- Régimen de penalidades.....	70
	Anexo XII – Evaluación de proveedores.....	75
	Anexo XIII.- Contrato de encargo de tratamiento de datos personales.....	82
	Anexo XIV.- 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.....	90
	Anexo XV.- Adscripción de medios.....	91
	Anexo XVI - Compromiso de adscripción de personal al contrato - Declaración responsable.....	92
	Anexo XVII. – Requisitos de ciberseguridad.....	93
	Anexo XVIII. –Declaración responsable en materia de protección de datos personales.....	100
	Anexo XIX.- Modificaciones previstas del contrato.....	105

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

1. Entidad contratante

Entidad contratante	Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. S.M.E. (en adelante Correos).
Órgano de contratación	Comité de Inversiones.
Dirección/Subdirección gestora de la necesidad UGC	Dirección de Tecnología y Transformación Digital. Subdirección de Desarrollo TI. UGC28.
Perfil de contratante	https://www.correos.com/perfil-contratante/ .
Dirección de contacto	C/Conde de Peñalver, 19 Bis. 28006, Madrid.
Responsable del contrato	Dirección/Subdirección/Área: Dirección de Tecnología y Transformación Digital. Subdirección de Desarrollo TI. Área de Sistemas de Gestión.
	Datos de contacto: ASG_Finanzas_Expedientes@correos.com ASG_RRHH_Expedientes@correos.com

2. Objeto del contrato

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

Descripción	Contratación de los servicios de mantenimiento y soporte correspondientes a las licencias adquiridas a perpetuidad por Correos, limitando estos servicios exclusivamente a las licencias que se encuentran en uso, cuyo catálogo se describe en el Anexo I
Código CPV	CPV: 72267000-4 Servicios de mantenimiento y reparación de software.
Lotes	☒ NO (Ver Anexo II) ☐ SI
¿Se admite oferta integradora (lotes)?	☒ NO ☐ SI (Ver condiciones)

3. Duración del contrato

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

	Cantidad	Unidad de tiempo	Cómputo
Duración inicial	12	☐ días ☒ meses ☐ años	☐ día siguiente a la formalización del contrato.

			☐ día siguiente a la comunicación de inicio del contrato por la entidad contratante. ☒ la fecha que se indique en el contrato.
Prorrogable	☐ NO ☒ SI	N° de prórrogas: Duración máxima de cada prórroga (en meses).	1 12
En caso de acordarse, la prórroga será obligatoria para el contratista, siempre y cuando se le notifique con dos meses de antelación al vencimiento y siempre que sus características permanezcan inalterables durante el periodo de duración de esta, sin perjuicio de las modificaciones que se puedan introducir de conformidad con lo establecido en los artículos 109 a 112 del RD 3/2020.			

4. Aspectos económicos.

Las cuantías del contrato serán las expresadas a continuación:

Valor estimado del contrato	4.200.000,00 €	CUATRO MILLONES DOSCIENTOS MIL EUROS, conforme al método de cálculo especificado en Anexo III	
Presupuesto base de licitación (IVA o impuesto indirecto equivalente incluido).	2.420.000,00 €	IVA/impuesto equivalente	420.000,00 €
Anualidades (IVA o impuesto indirecto equivalente incluido).	2026	2027	Total
	609.972,60 €	1.810.027,40 €	2.420.000,00 €

5. Condiciones de participación

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

Habilitación profesional	
Solvencia económica o financiera	☒ Volumen anual de negocios en el ámbito al que se refiere el contrato, referido al mejor ejercicio de los tres últimos, de al menos, 2.000.000 euros (sin IVA). 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.			
	☐ Responsabilidad solidaria de la ejecución del contrato de las entidades que completen la solvencia económica y financiera del licitador			
Solvencia técnica o profesional	☒ Haber realizado al menos tres (3) servicios de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del presente contrato en los tres (3) últimos años dentro de la Unión Europea, en las tecnologías indicadas en el Anexo I cuyo importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior a 1.400.000,00 euros (sin IVA). Sólo se considerarán servicios de igual o similar naturaleza aquellos que incluyan, al menos, alguno de los siguientes ámbitos en entornos SAP empresariales: • Mantenimiento correctivo, adaptativo, evolutivo y preventivo de sistemas SAP. Servicios bajo acuerdos de nivel de servicio. • Soporte técnico funcional y/o técnico SAP. Soporte a explotación y operación sistemas SAP. Servicios en modalidad remota o mixta con equipos de soporte dedicados. • Gestión de incidencias y peticiones de servicio bajo herramientas ITSM. • Administración de sistemas SAP. • Servicios de evolución o mejora continua. • Integración SAP con otros sistemas corporativos. ☐ Cumplimiento de las medidas de aseguramiento de la calidad durante la ejecución del contrato que a continuación se relacionan: ☐ Acreditación del cumplimiento de las siguientes medidas de gestión medioambiental: ☐ Disponibilidad de la siguiente maquinaria, material y equipo técnico: ☐ Otros:			
Compromiso de adscripción de medios	☐ Sí. Medios que adscribir: Ver Anexo XV – Adscripción de medios. ☒ No.			

Los candidatos y licitadores no estarán obligados a aportar aquellos documentos justificativos u otra prueba documental de los datos que ya obraran en poder de la

entidad contratante o aquellos otros que pudieran obtenerse de forma directa y gratuita, bien a través del registro oficial de licitadores y empresas clasificadas del sector público o bien a través de una base de datos nacional de un estado miembro de la Unión Europea, como un expediente virtual de la empresa, un sistema de almacenamiento electrónico de documentos o un sistema de precalificación.

En dicha inscripción en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado deben constar todos los datos relativos a su capacidad, solvencia económica-financiera y técnica o profesional, representación y habilitaciones exigidos en este pliego, haciendo constar, además, que no se hallan 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 (PCC), siendo éste el único canal mediante el que serán atendidas.

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

6.3. Envío de ofertas por medios electrónicos

El plazo de presentación de ofertas será de quince (15) días naturales a contar desde el día siguiente a aquel 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. Procedimiento de contratación y criterio de adjudicación

Se propone que la presente contratación se realice según las normas que rigen para el **procedimiento abierto**, en base a lo dispuesto en el art. 82 del RDL 3/2020. La elección del procedimiento abierto se justifica en que dicho procedimiento constituye uno de los modos de contratación de carácter ordinario de los establecidos en el RDL 3/2020.

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

Ahora bien, se propone que este procedimiento abierto se sujete a las normas de la **tramitación de urgencia** conforme al artículo 119 de la Ley 9/2017, de contratos del sector público, cuyo apartado 1 establece esta tramitación para contratos cuya celebración responda a una necesidad inaplazable, o cuya adjudicación sea preciso acelerar por razones de interés público.

La reducción de los plazos que se establecen en el pliego (únicamente los tasados según el artículo 119 de la Ley 9/2017) obedece a la necesidad inaplazable derivada de la imposibilidad de demorar la adjudicación del contrato, dado que no resulta viable incurrir en una falta de cobertura contractual respecto de la prestación relativa a mantenimiento y soporte de las licencias SAP de Correos. Es imprescindible asegurar la continuidad operativa de los entornos productivos de Correos, especialmente en ámbitos críticos como los servicios financieros, de recursos humanos y logística.

Se considera que el criterio de adjudicación aplicable es la **mejor relación calidad-precio**, con una pluralidad de criterios de adjudicación, dada la dificultad y exigencia de las actividades que se requieren y no sólo el precio. La puntuación final estará compuesta por la suma de la puntuación asignada en los criterios sujetos a un juicio de valor y los criterios evaluables mediante fórmula.

De esta forma los operadores económicos que intervengan en la licitación presentarán su mejor oferta técnica para Correos al mejor precio posible del mercado, considerando la alta especialización que se requiere para las prestaciones a realizar.

La ponderación de la puntuación se obtendrá del resultado de la mejor puntuación global siendo el 51% la parte de criterios técnicos y el 49% restante, la parte de criterios económicos. De los criterios técnicos, los criterios evaluables de forma automática hasta 20 puntos se corresponden criterios evaluables de forma automática y el resto serán cuantificados en base a juicio de valor, hasta 31 puntos.

Se trata de buscar un equilibrio entre un gasto eficiente, pero atendiendo a parámetros de ejecución exigentes. Por ello, la puntuación técnica que supone el 51% (31% de valoración de criterios sometidos a juicios de valor y el 20% por criterio automático) se establece en la medida en que las funcionalidades a cubrir, las especificaciones técnicas exigentes y los servicios incluidos y detallados en pliego, incorporan prestaciones de alto contenido intelectual, consistentes en servicios especializados que requieren conocimiento experto, capacidad de análisis, diseño técnico y asesoramiento cualificado sobre una plataforma tecnológica compleja y crítica para Correos.

La prestación del servicio exige un conocimiento avanzado de arquitecturas SAP, incluyendo:

- La estructura global de los sistemas.
- La interrelación entre módulos funcionales (finanzas, logística, CRM, recursos humanos, etc.).
- Las dependencias técnicas entre componentes, versiones y funcionalidades.

El adjudicatario debe ser capaz de analizar el impacto global de cualquier incidencia, actualización o cambio sobre el conjunto de la plataforma, lo que implica una visión transversal y sistémica, y no meramente operativa. Se precisarán servicios de asistencia técnica avanzada y funcional, orientados al análisis, interpretación y toma de decisiones técnicas ajustadas a las necesidades del negocio, aspectos inherentes a una prestación intelectual y no a una mera ejecución mecánica sobre una plataforma tecnológica compleja y crítica para Correos.

El contrato se adjudicará al licitador que sea evaluado con mayor puntuación. La puntuación final estará compuesta por la suma de la puntuación asignada en los criterios sujetos a un juicio de valor y por los criterios evaluables mediante fórmula.

Por tanto, el criterio de adjudicación será la mejor relación calidad-precio dadas las características funcionales, la exigencia de los servicios y las actividades que se requieren y no sólo el precio.

Tipología	Criterio	Ponderación
Criterios sujetos a un juicio de valor	Técnicos	31 %
Criterios evaluables mediante formula o automáticamente	Técnico	20 %
	Económico	49 %

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

6.6. Contenido de las ofertas

6.6.1. Sobre 1: documentación administrativa

- a) Documento Europeo Único en materia de contratación (DEUC). Cumplimentado conforme a las indicaciones contenidas en el [Anexo VII](#), firmado por el licitador o su representante.
- b) Compromiso de constitución de unión temporal de empresarios (UTE), en su caso. Cuando dos o más empresas acudan a una licitación con el compromiso de constituirse en unión temporal, se deberá aportar una declaración indicando los nombres y circunstancias de los empresarios que la suscriban, la participación de cada uno de ellos y que asumen el compromiso de constituirse formalmente en unión temporal, caso de resultar adjudicatarios. El citado documento deberá estar firmado por los representantes de cada una de las Empresas componentes de la Unión. En estos casos cada una de las empresas deberá presentar su propio Documento Europeo Único en materia de contratación (DEUC) a que se refiere el apartado a).
- c) En su caso, declaración de que la empresa a la que representa pertenece a un grupo empresarial, con indicación de las sociedades que forman parte del mismo
- d) Las empresas no españolas deberán aportar declaración de que se somete a la Jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponder al licitador.
- e) Las empresas de Estados que no sean miembros de la Unión Europea o signatarios del acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo deberán aportar un informe que acredite su capacidad de obrar, expedido por la misión diplomática permanente u oficina consular de España del lugar del domicilio de la empresa, en el que se haga constar, previa acreditación por la empresa, que figuran inscritas en el registro local profesional, comercial o análogo o, en su defecto que actúan con habitualidad en el tráfico local en el ámbito de las actividades a las que se extiende el objeto del contrato.
- f) Declaración responsable en materia de protección de datos, conforme al [Anexo XVIII](#). Se observará lo reflejado en el epígrafe [8.1.3 Obligaciones en materia de protección de datos](#).

6.6.2. Sobre 2: Oferta técnica y criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor

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

La documentación que constituya la oferta técnica y la que incluya los valores de los criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor deberá presentarse en archivo electrónico en una o varias carpetas, comprimidas si no es posible por tamaño, con el nombre “SOBRE 2. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA DE VALORACIÓN SUJETA A JUICIO DE VALOR”, en archivo ejecutable con formato *.pdf.

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

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

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

La proposición económica 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 3. OFERTA DE CRITERIOS EVALUABLES DE MANERA AUTOMÁTICA”, en archivo ejecutable con formatos *.pdf).

La oferta de criterios técnicos evaluables de manera automática y la oferta económica deben venir en 2 documentos o archivos diferenciados.

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

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

7. Adjudicación y perfección del contrato

7.1. Procedimiento de apertura de sobres y valoración de ofertas

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

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

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

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

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

7.2. Ofertas anormalmente bajas

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

☒	Se considerará que una proposición económica es anormalmente baja cuando incluya un porcentaje de baja que, respecto de la media aritmética de los porcentajes de baja de todas las ofertas admitidas exceda de diez unidades porcentuales, o del presupuesto de licitación en caso de licitador único, exceda de veinticinco unidades porcentuales.
-------------------------------------	--

En los casos en que se identifique una oferta anormalmente baja se solicitará al licitador su justificación por escrito de forma razonada y detallada, en un plazo de tres (3) días hábiles. Si transcurrido este plazo no se hubieran recibido dichas justificaciones, se entenderá que la empresa licitadora ha retirado su oferta.

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

Estas justificaciones deberán identificar, justificar y desglosar de manera razonada y detalladamente los motivos que justifiquen el bajo nivel de los precios, o de costes, o cualquier otro parámetro en base al cual se haya definido la anormalidad de la oferta, mediante la presentación de toda información y documentos que resulten pertinentes a estos efectos:

- Las condiciones técnicas propuestas y excepcionalmente favorables de que la empresa licitadora disponga para atender las actividades requeridas y los servicios a prestar. Concreción y detalle de los ahorros que les permitan presentar la oferta anormalmente baja.
- La innovación y originalidad de las soluciones propuestas para prestar y ejecutar actividades que les permitan presentar esa oferta económica sin pérdida de calidad para Correos, ni en servicios ni en medios ni recursos propuestos.
- Garantizar el respeto de obligaciones que resulten aplicables en materia medioambiental, social o laboral y de subcontratación, no siendo justificables precios por debajo de mercado o que incumplan lo establecido en el artículo 201 201 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público referido a obligaciones en materia medioambiental, social o laboral.
- En los casos en que una oferta anormalmente baja sea consecuencia de que el licitador ha obtenido una ayuda de Estado, el licitador deberá acreditar que tal ayuda se ha concedido sin contravenir las disposiciones comunitarias en materia de ayudas públicas.

Se entenderá, en todo caso, que la justificación no explica satisfactoriamente el bajo nivel de los precios o costes propuestos por el licitador, cuando ésta sea incompleta o se fundamente en hipótesis o prácticas inadecuadas desde el punto de vista técnico, jurídico o económico.

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

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

7.3. Documentación que presentar por el propuesto como adjudicatario

Al licitador que haya presentado la mejor oferta se le requerirá para que en el plazo de cinco (5) días hábiles a contar desde el siguiente a aquel en el que haya recibido el requerimiento, presente la siguiente documentación original o copias compulsadas:

☒	Los que acrediten la personalidad del empresario y su ámbito de actividad.
☒	Los que acrediten la representación.
☐	En el caso de contratos reservados, documentación que acredite oficialmente su condición como entidad que le faculta para resultar adjudicataria del contrato reservado.
☐	Los que acrediten disponer de la habilitación empresarial o profesional para la realización de la prestación objeto de contrato.
☒	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,
☒	Acreditación de la inexistencia de deudas tributarias y con la Seguridad Social, mediante la presentación de los correspondientes certificados emitidos por los organismos competentes.
☐	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
☒	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.
☒	Declaración relativa al lugar en el que estarán los servidores en los que se almacenan datos personales y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos, (Esta declaración deberá presentarse con carácter previo cada vez que se producen cambios en las anteriores circunstancias).
☒	Contrato de encargo de tratamiento de datos, conforme al modelo consignado en el Anexo XIII en caso de resultar de aplicación.
☒	Resguardo de constitución de la garantía definitiva y, en su caso, provisional.
☒	Declaración responsable sobre la implantación del plan de igualdad conforme a lo establecido en el artículo 71 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

En los supuestos en que la propuesta de adjudicación de un contrato recaiga sobre una unión de empresarios o sobre una agrupación de estos con el compromiso de constituir una sociedad, el plazo para presentar la documentación será de diez (10) días hábiles.

De no cumplimentarse adecuadamente el requerimiento en el plazo señalado por causas imputables al contratista, se entenderá que el licitador ha retirado su oferta.

En tal supuesto, se procederá a recabar la misma documentación al licitador siguiente, por el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas.

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

7.4. Adjudicación del contrato

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

7.5. Perfección del contrato

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

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

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

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

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

7.6. Constitución de garantías

RÉGIMEN DE GARANTÍAS			
Constitución de garantía provisional	☒ NO ☐ SI		☐ 3% del presupuesto base de licitación, IVA excluido.
Constitución de garantía definitiva	☒ 5% del importe de adjudicación del contrato o el lote o lotes adjudicados, IVA excluido.		Si el licitador la constituye mediante aval, deberá utilizar el modelo incluido como 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	☐ NO ☒ SI	Importe	☒ 5% sobre el importe de adjudicación (sólo en caso de oferta anormalmente baja). (IVA excluido) ☐ Otros: ...
Cuando varíe el importe del contrato por cualquier causa, el contratista vendrá obligado a ajustar el importe de las garantías constituidas en la proporción que corresponda en el plazo de diez (10) días hábiles desde que se le notifique la causa determinante de la variación del importe del contrato. De no cumplirse este requisito por causas imputables al contratista en el plazo establecido, la entidad contratante podrá resolver el contrato, con pérdida de la garantía que tuviera constituida el contratista. En el caso de que se impongan penalidades al contratista y deban hacerse efectivas contra la garantía definitiva constituida, el adjudicatario quedará obligado a reponer esta garantía en los diez (10) días hábiles siguientes a que se comunique la ejecución de la garantía inicial.			

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

El contratista dispondrá de cinco (5) días hábiles para la constitución de la garantía definitiva y, cuando corresponda, la 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

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

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

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

8.1.3. Obligaciones en materia de protección de datos

El desarrollo del servicio objeto de la 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. No obstante, la empresa que resulte adjudicataria del contrato se compromete a

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

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

No obstante a lo anterior, si el desarrollo del servicio objeto de licitación implicase un acceso del adjudicatario a los datos de carácter personal de los que la entidad contratante resulte responsable del tratamiento, si el servicio objeto de licitación conlleva un tratamiento de datos de carácter personal por parte del adjudicatario o de un tercero subcontratista del adjudicatario, resultará de aplicación el contrato de acceso a datos que el adjudicatario se compromete a firmar, debiendo ajustarse al modelo que se incorpora como [Anexo XIII](#) denominado “Contrato de encargo de tratamiento de datos personales” que se acompaña al presente Pliego.

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

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

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

8.1.5. Evaluación de proveedores

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

☐	Mantenimiento de adscripción de medios personales o materiales.
☒	Condiciones especiales de ejecución del contrato.
☒	Aspectos que se hayan considerado como criterios de adjudicación.
☐	Cumplimiento del régimen y plazos de pagos a los subcontratistas o suministradores establecido en la normativa sobre lucha contra la morosidad en operaciones comerciales.
☐	El cumplimiento de las políticas de prevención de imputaciones delictivas y los códigos de conducta establecidos por el contratista, que en todo caso resultarán similares a los recogidos en el documento “programa de prevención de riesgos penales” accesible a través de la web . https://cswetwebcorsta01.blob.core.windows.net/uploads/2022/01/CORREOS-Codigo-General-de-Conducta.pdf
☐	Las recogidas en las letras a) y e) del artículo 122.2 de la LCSP.
☒	Las relativas al tratamiento de dato personales y al sometimiento a la normativa nacional y europea en la materia.

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

Condición esencial	Frecuencia	Forma de acreditación del cumplimiento
Las relativas al tratamiento de datos personales y el sometimiento a la normativa nacional y europea en la materia.	Anualmente.	Registro de Actividades de Tratamiento (RAT art. 30 del RGPD), o la adhesión a Códigos de Conducta, siempre que se hayan aprobado conforme a los criterios del art. 40 del RGPD.
Condiciones especiales de ejecución del contrato.	Trimestral.	Informes de seguimiento del contrato. Documentación objetiva - Evidencias de cumplimiento de ANS. Registro de incidencias resueltas.
Aspectos que se hayan considerado como criterios de adjudicación.	Verificación inicial y seguimiento trimestral.	Documentación objetiva que pruebe el compromiso ofertado en una matriz de seguimiento de compromisos ofertados aceptado por el responsable de Correos.

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

8.1.7. Condiciones especiales de ejecución

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

☐	Cumplimiento del régimen y plazos de pagos a los subcontratistas o suministradores establecido en la normativa sobre lucha contra la morosidad en operaciones comerciales
☐	El cumplimiento de las políticas de prevención de imputaciones delictivas y los códigos de conducta establecidos por el contratista, que en todo caso resultarán similares a los recogidos en el documento “programa de prevención de riesgos penales” accesible a través de la web https://cswetwebcorsta01.blob.core.windows.net/uploads/2022/01/CORREOS-Codigo-General-de-Conducta.pdf
☐	La suscripción de un seguro de responsabilidad civil por los daños que pueda causar el contratista, su personal, subcontratistas o proveedores, por un importe mínimo de euros.
☐	Establecimiento de un plan de formación para los empleados adscritos a la ejecución del contrato en materias relacionadas con: ☐ Prevención de riesgos laborales específicos en el marco del servicio a prestar ☐ Régimen de protección de datos de carácter personal. ☐ Otro
☐	Establecimiento de un sistema de gestión diferenciada para los residuos que pueda generar la prestación del servicio.
☒	Sometimiento a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos. Dstrucción 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.
☐	Establecimiento de medidas que garanticen la igualdad de trato y no discriminación, así como la inclusión de miembros de grupos vulnerables:
☒	Condición de carácter social: Emplear en la ejecución del contrato un porcentaje de trabajadores fijos igual o superior al 20 por 100.

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

Condición especial	Frecuencia	Forma de acreditación del cumplimiento
Dstrucción de datos.	1 vez a la finalización del contrato.	Declaración responsable firmada por quien tenga poderes acompañada del certificado firmado que demuestre esta

		destrucción de datos.
Emplear en la ejecución del contrato un porcentaje de trabajadores fijos igual o superior al 20 por 100.	En cualquier momento durante la vida del contrato.	Informe de plantilla media de trabajadores en situación de alta (IDC) emitido por la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) en el periodo de ejecución del contrato. o la relación nominal de trabajadores (RNT) detallando los contratos fijos (indefinidos) dedicados a la ejecución del contrato.

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

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

8.1.8. Régimen de confidencialidad

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

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

8.2. Modificaciones del contrato

En el presente contrato:

☐ NO están previstas modificaciones.
☒ Sí se han previsto la posibilidad de acordar modificaciones en los supuestos descritos en el Anexo XIX)

Cuando así resulte preciso para materializar las modificaciones del contrato que procedan, se procederá al reajuste del programa de trabajo y consecuentemente, del plazo de ejecución del contrato.

Ninguna persona perteneciente al adjudicatario, ni los técnicos de Correos encargados del seguimiento de los trabajos, podrán introducir o ejecutar modificaciones en las obras comprendidas en el contrato sin la debida autorización

y aprobación previa de Correos de las modificaciones y de los presupuestos resultantes como consecuencia de ellas.

Se prevé la posibilidad de acudir a lo dispuesto en el artículo 111 del RDL 3/2020 respecto de las modificaciones no previstas en el presente Pliego, para todos los lotes.

8.3. Cesión y Subcontratación

8.3.1. Cesión del contrato

Cesión permitida:

☐ NO ☒ SI

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

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

8.3.2. Régimen de subcontratación.

Subcontratación permitida:

☐ NO ☒ SI

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

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

En el caso de que la subcontratación afecte al tratamiento de datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, el subcontratista en su caso, quedará sometido a las mismas obligaciones que el contratista y deberá suscribir un contrato de encargo de tratamiento de datos personales conforme al modelo consignado en el [Anexo XIII](#).

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

☒	Gestión del servicio, interlocución, planificación, control del contrato y ANS.
-------------------------------------	---

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

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

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

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

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

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

El pago de las penalizaciones no sustituirá al resarcimiento de daños y perjuicios por incumplimiento del adjudicatario, ni eximirá de cumplir con las obligaciones contractuales, pudiendo exigirse, conjuntamente el cumplimiento de dichas

obligaciones y la satisfacción de las penas pecuniarias estipuladas que se imputarán a factura y/o fianza, sin perjuicio de poder optar por la resolución del contrato y la reclamación de daños y perjuicios al adjudicatario.

9.3. Abonos al contratista. Facturación

El pago de los servicios de mantenimiento y soporte correspondientes a las licencias de los productos SAP contemplados en el presente expediente, se efectuará mensualmente a periodo vencido previa presentación de las correspondientes facturas y tras la aceptación del responsable de Correos de los trabajos realizados. Para el pago de facturas giradas por el adjudicatario, la entidad contratante utilizará los siguientes medios de pago:

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

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

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

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

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

Referencia legal	Facturae/Invoices/Invoice/Items/InvoiceLine/AdditionalInformation
------------------	---

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

☐ SIN PLAZO DE GARANTÍA.
☒ GENERAL, de tres meses desde la recepción de conformidad del servicio.
☐ ESPECÍFICO, de meses desde la recepción de conformidad del servicio.

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

10. Resolución del contrato

10.1. Causas de resolución

Serán causa de resolución del contrato:

☒	Las previstas en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
☒	El incumplimiento de obligaciones calificadas expresamente como «esenciales» en este Pliego, de acuerdo con lo establecido en el apartado 8.1.6.
☒	Cuando teniendo que llevar a cabo una modificación en el mismo que, no estando prevista en el pliego, no concurrieran las circunstancias establecidas en el artículo 111 del Real Decreto Ley 3/2020 de 4 de febrero, de medidas

	urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales.
☒	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.
☒	El cumplimiento defectuoso de la prestación, cuando afecte a más del 20% de dicha prestación.
☒	El incumplimiento por el contratista de los plazos de pago a sus proveedores o subcontratistas
☒	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.
☒	El desistimiento de la ejecución del servicio por la entidad contratante por circunstancias sobrevenidas, aun cuando se hubiera comenzado dicha ejecución.
☒	La subcontratación realizada habiendo incumplido la obligación de notificar tal intención de subcontratar al órgano de contratación, en favor de un subcontratista que no cumpla los requisitos de capacidad y ello de conformidad con lo establecido en el artículo 107 RD 3/2020.
☒	Incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución, de modo que se frustre el objeto del contrato.
☒	Las recogidas en las letras a) y e) del artículo 122.2 de la LCSP.

10.2. Procedimiento

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

10.3. 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](#)

10.4. Información a representantes, trabajadores y personas de contacto

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

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

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

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

Asimismo, podrán ponerse en contacto con el delegado de protección de datos en la dirección: dpggrupocorreos@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.

11. Régimen jurídico del contrato y reclamaciones contra este pliego

El contrato se registrará, en cuanto a su preparación y adjudicación, por lo dispuesto en el presente pliego y en el Real Decreto Ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la UE

en el ámbito de la contratación pública, así como en la Directiva 2014/25/UE de 26 de febrero de 2014, relativa a la contratación por entidades que operan en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales.

Las disposiciones de este pliego relativas a la modificación del contrato y las condiciones de subcontratación, especiales de ejecución y resolución se ajustarán igualmente a la normativa señalada. El resto de las cuestiones relativas a los efectos, cumplimiento y extinción del contrato se regirán por lo previsto en la documentación que revista carácter contractual y por el derecho privado.

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

☒	El presente pliego de condiciones administrativas y técnicas particulares, así como todos sus Anexos
☒	Contrato formalizado entre las partes.
☒	Los proyectos o programas de trabajo que se hubiera presentado el adjudicatario
☒	La totalidad de la oferta presentada por el adjudicatario.

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

En Madrid, a 11 de junio de 2026

EL JEFE DE ÁREA DE SISTEMAS DE
GESTIÓN DE CORREOS

EL SUBDIRECTOR DE DESARROLLO TI
DE CORREOS

Fdo.: Fernando de la Fuente Martín

Fdo.: Carlos Suárez Álvarez

VºBº:
LA DIRECTORA DE TECNOLOGÍA
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Fdo.: Cristina Tarrero Martos

Anexo I.- Características técnicas específicas del contrato

El presente contrato tiene por objeto la prestación de un servicio de soporte y mantenimiento altamente especializado, llevado a cabo por un tercero independiente del fabricante del software. El alcance no incluye el acceso a servicios oficiales de soporte del fabricante, ni la utilización de recursos reservados a programas oficiales de mantenimiento del fabricante. En consecuencia, el adjudicatario deberá ejecutar todas las prestaciones objeto del contrato mediante capacidades técnicas, metodologías, herramientas, documentación y recursos propios o a los que tenga acceso legítimo, garantizando en todo momento el respeto a los derechos de propiedad intelectual e industrial aplicables y sin generar dependencia alguna de los servicios oficiales del fabricante.

El adjudicatario deberá asegurar la cobertura integral del perímetro funcional y técnico de los sistemas incluidos en el alcance del contrato, garantizando su correcto funcionamiento operativo, estabilidad y continuidad, incluyendo, los requisitos de ciberseguridad, el soporte funcional y técnico de los siguientes elementos:

- **Todos los entornos del sistema**, incluyendo producción, calidad, desarrollo y cualesquiera otros entornos auxiliares o réplicas (clones) existentes.
- **Todos los sistemas SAP on-premise de Correos**, cuyo inventario detallado será puesto a disposición de los licitantes que lo soliciten, previa suscripción del correspondiente acuerdo de confidencialidad.
- **Complementos o extensiones** (Add-Ons) sectoriales, gestión integral de recursos humanos (HCM por sus siglas en inglés - Human Capital Management) sector público.

1. Equipo técnico cualificado.

Para la prestación de los servicios objeto de este contrato, las empresas licitantes deberán ofrecer un servicio integral, que permita disponer de los recursos técnicos y humanos necesarios en cada momento para poder dar respuesta a las prestaciones a realizar con los niveles de calidad requeridos y dentro de los plazos exigidos y en base al correspondiente acuerdo de nivel de servicio (ver [Anexo XII](#)).

Los licitadores deberán dirigir sus proposiciones técnicas hacia un enfoque orientado al servicio, debiendo no obstante concretar en sus respectivas ofertas el número de recursos expertos disponibles para la prestación de cada uno de los diferentes servicios descritos más adelante.

El personal que por su cuenta aporte o utilice la empresa adjudicataria para la prestación de los servicios objeto de este contrato, no tendrá vinculación alguna con Correos, por lo que no tendrá derecho alguno respecto a ésta, toda vez que depende única y exclusivamente del contratista, el cual asume todos los derechos y deberes respecto de dicho personal, con arreglo a la legislación vigente y a la que en lo sucesivo se promulgue, siendo responsable, por tanto, de cuantas obligaciones hubiere contraído respecto de sus trabajadores, sean o no consecuencia directa o indirecta del desarrollo del contrato.

El equipo y perfiles ofertados, estará formado por perfiles de alto nivel y experiencia durante la ejecución del contrato ya que deberán cubrir conjuntamente todo el entorno tecnológico y funcional de los sistemas, debiendo reunir la experiencia mínima de cinco (5) años y los conocimientos oportunos, de manera que puedan trabajar de forma

autónoma, sin requerir el apoyo de técnicos de Correos más allá del tratamiento de las interfaces con otros sistemas, independientemente de si estas personas pertenecen a la empresa adjudicataria o son subcontratadas a un tercero.

2. Catálogo de productos a renovar el mantenimiento y soporte:

Las licencias de uso del software objeto del presente contrato han sido adquiridas por Correos de forma progresiva en el marco de distintos procedimientos de contratación pública desde la implantación de la solución SAP. Dichas licencias fueron obtenidas con carácter perpetuo, de conformidad con lo establecido en los correspondientes pliegos y contratos que regularon su adjudicación. En virtud de lo anterior, Correos ostenta los derechos de uso sobre dichas licencias, sin que la prestación de los servicios objeto de este contrato implique modificación alguna de dichos derechos.

El catálogo de productos y componentes software incluidos en el alcance de los servicios de mantenimiento y soporte objeto del presente contrato es el siguiente:

Producto	Módulo SAP	Versión
SAP ECC	• FI (Finanzas) • CO (Controlling / Control de gestión) • MM (Materiales) • SD (Ventas y distribución) • AC (Contabilidad) • BCS (Sistema de control presupuestario) • FM (Gestión de fondos) • TR (Tesorería) • RE (Real Estate) • Reporting Compliance (ERP)	EhP07 SP16
SAP HCM/Payroll	HR (Recursos humanos) PA (Gestión de personal) PY (Nómina) PE (Gestión de formación y eventos) PD (Desarrollo de personal) RC (Recepción de credenciales) ESS (Autoservicio del empleado) MSS (Autoservicio del manager) SFSF (On Demand) OM (Gestión organizativa) TRV (Gestión de viajes)	EHP8 FOR SAP ERP 6.0 SP STACK 24 HCMPS 608 CRT 17 HCMPS 608 SPE8
SAP CRM 7.0	SAP CRM	EhP4 SP10
SAP Business Warehouse (BW)	BeX Broadcaster	7.4 SP19
SAP Single Sign-On	SAP Single Sign-On	3.002
SAP NetWeaver	Integración de procesos (PI / PO)	7.5 SP34
SAP NetWeaver	SAP Gateway / OData (ECC)	7.5 SP32, SP33, SP34

Producto	Módulo SAP	Versión
SAP NetWeaver	SAP Fiori (usado con SAP ECC)	7.5 SP32, SP33, SP34
SAP NetWeaver	SAP Web Dispatcher	7.53 - kernel 1441
BusinessObjects	SAP BusinessObjects	4.3 SP4 Patch 8
SAP Data Services (BODS)	SAP Data Services (BODS)	4.3 SP3 Patch 3
Tomcat	Tomcat	9.0.85
SAP Application Business Analyst User		N/A
SAP NetWeaver Found. 3rd Party Appl		N/A

Producto / Tecnología	Versión
Databases SAP HANA	HANA 2 SP05 (rev59.17) HANA 2 SP08 (rev 89.01)
Databases MAX DB	7.9.08.40 7.9.09.005 (NO UNICODE)
Databases SAP ASE	16.0.04.06 (HF1) 16.0.03.07 (SP03, PL07) 16.0.03.08 (SP03, PL08) 16.0.03.09 (SP03, PL09)

Producto / Tecnología	Versión
Databases SAP HANA	HANA 2 SP05 (rev59.17) HANA 2 SP08 (rev 89.01)
Databases MAX DB	7.9.08.40 7.9.09.005 (NO UNICODE)
Databases SAP ASE	16.0.04.06 (HF1) 16.0.03.07 (SP03, PL07) 16.0.03.08 (SP03, PL08) 16.0.03.09 (SP03, PL09)
Apache HTTP	2.4.62
Content Server	6.5 SP10
GROUPWARE Connector	7.0.3.10

3. Servicios de mantenimiento y soporte:

El adjudicatario prestará los servicios de mantenimiento y soporte respecto de las funcionalidades estándar de los productos SAP de los que dispone Correos en virtud de licencias válidamente adquiridas con carácter perpetuo, que se encuentran relacionadas en el presente expediente.

Dichos servicios se limitarán al soporte, mantenimiento correctivo y evolutivo menor de las funcionalidades estándar incluidas en el alcance de dichas licencias, sin que en ningún caso impliquen la cesión, modificación o explotación de derechos de propiedad intelectual titularidad de terceros, ni el acceso al código fuente del fabricante,

desarrollándose exclusivamente sobre las instalaciones y entornos de Correos y en el marco de los derechos de uso legítimamente ostentados por éste.

El servicio de mantenimiento comprenderá la provisión de correcciones y adaptaciones técnicas necesarias sobre las funcionalidades estándar amparadas por las licencias incluidas en el presente expediente, con la finalidad de resolver incidencias funcionales, de seguridad o de otra naturaleza que puedan producirse durante su utilización.

Asimismo, incluirá la realización de ajustes y desarrollos evolutivos menores estrictamente necesarios para asegurar la adecuación de dichas funcionalidades a cambios normativos o regulatorios que resulten de aplicación, todo ello sin que tales actuaciones impliquen el acceso al código fuente del fabricante ni la modificación de los productos estándar más allá de los derechos de uso legítimamente ostentados por Correos.

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

3.1. Correcciones y mantenimiento preventivo:

- a) Resolución de incidencias mediante la identificación y corrección de errores que afecten a las funcionalidades estándar incluidas en el alcance del contrato.
- b) Realización de correcciones y ajustes técnicos sobre dichas funcionalidades estándar, comprendiendo, entre otros, los siguientes supuestos:
 - Errores funcionales.
 - Deficiencias de rendimiento.
 - Comportamientos no conformes con la documentación funcional disponible.

En todo caso, estas actuaciones se llevarán a cabo dentro del ámbito de los derechos de uso legítimamente ostentados por Correos, sin implicar el acceso al código fuente del fabricante, ni la modificación de los productos estándar fuera de dicho marco.

- c) Elaboración y actualización de la documentación funcional y técnica asociada a todas las correcciones e intervenciones realizadas.
- d) Mantenimiento preventivo, orientado a la detección temprana y mitigación de riesgos de degradación del servicio o de las funcionalidades. A tal efecto, el adjudicatario realizará, entre otras, las siguientes actividades:
 - Revisiones periódicas de la configuración y uso de las soluciones.
 - Monitorización continua y ejecución de diagnósticos.
 - Definición de alertas tempranas.
 - Análisis preventivos para minimizar el impacto en la operativa del negocio.

3.2. Soporte de interoperabilidad y de optimización (tunning / rendimiento).

- a) Diagnóstico y resolución de incidencias en:
 - Configuración estándar.
 - Integraciones.

- b) Servicios de asesoramiento de monitorización y comprobación.
- c) Servicios de apoyo, colaboración, identificación de acciones preventivas, implementación de acciones correctivas, instalaciones, actualizaciones, resolución de dudas, resolución de peticiones y resolución de incidencias relacionado con todas las actividades englobadas dentro de la administración sobre la base de todos los productos SAP objeto de este pliego.
- d) Soporte técnico y resolución de incidencias: Atención para corregir errores del sistema.
- e) Herramientas de diagnóstico: Disponibilidad de herramientas para monitorizar la salud del sistema y optimizar su rendimiento.

3.3. Soporte de reinstalación

- a) Prestación de soporte técnico para la reinstalación de los productos incluidos en el alcance del contrato, en los entornos de Correos, conforme a los derechos de uso legítimamente ostentados por éste.
- b) Prestación de soporte operativo y de configuración asociado a dichas reinstalaciones, incluyendo la parametrización y verificación de las funcionalidades estándar, todo ello sin que implique el acceso al código fuente del fabricante ni la modificación de los productos estándar fuera del ámbito permitido por las licencias correspondientes.

3.4. Otros servicios asociados

- a) Acceso a recursos en línea proporcionados por el adjudicatario, destinados a la prestación de soporte proactivo y a la resolución de incidencias dentro del alcance del contrato.
- b) Acceso a una base de conocimiento (Knowledge Base) gestionada por el adjudicatario, que permita la consulta de soluciones, guías técnicas y herramientas de apoyo para la resolución de incidencias y la implementación de ajustes técnicos dentro del ámbito del servicio.

En ningún caso el adjudicatario podrá acceder, utilizar o redistribuir contenidos, documentación o servicios de soporte titularidad del fabricante SAP o de terceros, salvo que Correos disponga legítimamente de dichos derechos de acceso, y siempre en los términos y condiciones establecidos en los correspondientes contratos de licencia o soporte.

- c) El adjudicatario tendrá la obligación de proporcionar, como parte del servicio:
 - Registro detallado y trazable de incidencias y de las actuaciones realizadas para su resolución.
 - Informe anual de estado del sistema ("health check"), que incluya análisis de la situación, riesgos identificados y recomendaciones de mejora.
- d) Mantenimiento y actualización de la documentación técnica y funcional asociada a las intervenciones realizadas, garantizando su coherencia y trazabilidad tras cada corrección o actuación.
- e) Acuerdos de nivel de servicio (ANS o SLA por sus siglas en inglés – Service Level Agreement): que contemplen, al menos, tiempos de respuesta y resolución

en función de la criticidad de las incidencias, así como mecanismos de seguimiento y control de su cumplimiento. Ver [Anexo XII](#).

- f) Soporte Técnico 24x7: Prestación de un servicio de soporte técnico continuo, disponible las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, orientado a la atención y resolución de incidencias relacionadas con las funcionalidades incluidas en el alcance del contrato. Las características del servicio serán las siguientes:
- Soporte de primer y segundo nivel: el adjudicatario proporcionará a Correos un servicio de atención y gestión de incidencias que garantice una respuesta eficaz y coordinada ante cualquier evento que afecte al funcionamiento de los sistemas incluidos en el alcance del contrato.
 - Soporte correctivo: actuación sobre incidencias o disfuncionalidades que afecten a procesos, configuraciones, desarrollos o datos, con el fin de restablecer la correcta operatividad del sistema, incluyendo:
 - ✓ Atención de consultas e incidencias mediante canales remotos habilitados (telefónico y web, entre otros).
 - ✓ Realización de diagnósticos remotos en caso de incidencias críticas, previa autorización expresa de Correos.
 - ✓ Gestión integral de incidencias, incluyendo análisis, identificación de causas, definición e implementación de soluciones o medidas alternativas dentro del ámbito del servicio.
 - ✓ Análisis y resolución de conflictos derivados de la interacción entre configuraciones, desarrollos propios u otras soluciones implantadas en el marco del presente contrato, garantizando la compatibilidad y estabilidad del entorno.
 - ✓ Acceso a soporte especializado cuando la naturaleza de la incidencia así lo requiera.

El servicio se prestará sobre las funcionalidades incluidas en el alcance del contrato y de acuerdo con los niveles de servicio establecidos, evitando en todo caso compromisos indeterminados o incompatibles con una gestión eficiente del servicio.

Asimismo, el adjudicatario llevará a cabo actuaciones orientadas a la mejora continua del servicio, incluyendo la optimización de configuraciones, el apoyo a la estabilización de los procesos en entorno productivo y la adaptación evolutiva dentro del alcance contractual.

El adjudicatario prestará los servicios respetando en todo momento los términos y condiciones de las licencias SAP de las que dispone Correos, absteniéndose de realizar cualquier actuación que suponga el acceso, uso, reproducción, modificación o distribución de software, documentación, parches o contenidos titularidad de SAP fuera de los usos expresamente permitidos por dichas licencias.

Las actuaciones de soporte y corrección no implicarán, en ningún caso, el acceso ni la modificación del código fuente propietario de SAP, limitándose a tareas de parametrización, desarrollos propios, o la utilización de

soluciones compatibles implementadas dentro del marco de los derechos de uso legítimamente ostentados por Correos.

4. Servicio - actualizaciones legales y normativas (bloque crítico):

El adjudicatario deberá prestar un servicio integral de adaptación a cambios legales y normativos aplicables en España y Andorra, con especial atención al ámbito del sector público español y a los procesos soportados por los sistemas incluidos en el alcance del presente contrato.

A tal efecto, el adjudicatario implementará las soluciones necesarias mediante actividades de configuración, parametrización y, en su caso, desarrollos propios, todo ello dentro del marco de los derechos de uso legítimamente ostentados por Correos. En ningún caso dichas actuaciones implicarán la reutilización, acceso, modificación o distribución de software, código, parches o contenidos titularidad de SAP fuera de los usos expresamente permitidos por las licencias correspondientes.

El servicio tendrá por objeto garantizar la adecuación continua de las funcionalidades incluidas en el alcance del contrato a la normativa vigente de aplicación, tanto estatal como autonómica, incluyendo aquellas disposiciones que resulten de aplicación en Andorra.

Se prestará especial atención a las obligaciones legales que afecten a los ámbitos de recursos humanos y gestión económico-financiera, sin carácter limitativo.

El adjudicatario deberá identificar, analizar e implementar de forma proactiva los cambios normativos que resulten de aplicación a los sistemas objeto del contrato, asegurando su correcta adaptación en plazo y forma, y minimizando el impacto sobre la operativa de Correos.

El servicio deberá cubrir todos los cambios legales y normativos que afecten a los procesos implementados en los sistemas incluidos en el presente pliego, con especial atención, entre otros, a:

4.1. Recursos humanos.

- a) Gestión de nómina.
- b) Cotización a la Seguridad Social.
- c) Retenciones e ingresos a cuenta del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF).
- d) Adecuación de funcionalidades para los distintos colectivos de empleados, incluyendo:
 - Funcionarios de carrera.
 - Personal laboral.
- e) Gestión de retribuciones variables y complementos.
- f) Antigüedad, trienios, sexenios y otros conceptos retributivos.

4.2. Seguridad Social.

- a) Adaptación a cambios en bases, tipos y demás elementos de cotización.
- b) Adecuación a formatos, ficheros y especificaciones técnicas oficiales requeridas por la Administración competente.

- c) Gestión y adaptación a los sistemas de intercambio de información (RED, SILTRA o equivalentes).
- d) Procesos de conciliación, regularización y control de inconsistencias.

4.3. Contratación de empleados.

- a) Adaptación a cambios normativos en las modalidades contractuales.
- b) Implementación de los impactos derivados en los procesos de alta, modificación y baja.
- c) Adecuación a los requisitos legales, registrales y administrativos aplicables.

4.4. Facturación.

- a) Adaptación de la estructura y contenido de las facturas conforme a la normativa vigente.
- b) Implantación y mantenimiento de la facturación electrónica conforme a los estándares exigidos.
- c) Adecuación a la normativa estatal y autonómica aplicable.
- d) Ajustes en los procesos de facturación soportados por los sistemas incluidos en el alcance del contrato.

4.5. Contabilidad.

- a) Adaptación a la normativa contable aplicable al sector público.
- e) Aplicación de criterios de registro y valoración.
- f) Soporte a los procesos de cierre contable.
- g) Adecuación de los módulos y procesos asociados (incluyendo, en su caso, FI/CO u otros equivalentes), dentro del ámbito de uso permitido.

4.6. Fiscalidad e impuestos

- a) Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA, IGIC e IPSI).
- b) Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF).
- c) Otros tributos de aplicación.
- d) Adecuación a modelos oficiales, obligaciones de información y reporting fiscal.
- e) Adaptación a cambios en declaraciones, formatos y requerimientos establecidos por la Administración Tributaria.

4.7. Gestión presupuestaria (Sector público).

- a) Adaptación de la estructura presupuestaria.
- b) Soporte al ciclo integral del gasto.
- c) Control de disponibilidad presupuestaria y sus mecanismos asociados.

Todas las actuaciones contempladas en este apartado se llevarán a cabo mediante configuraciones, parametrizaciones o desarrollos propios del adjudicatario, sin que en ningún caso impliquen el acceso, modificación o utilización de código fuente ni de elementos protegidos por derechos de propiedad intelectual titularidad del fabricante,

fuera de los usos expresamente permitidos por las licencias de las que dispone Correos.

4.8. Gestión y seguimiento de cambios legales y normativos.

El adjudicatario deberá identificar y comunicar a Correos, con la antelación suficiente, los cambios legales y normativos que puedan afectar a los procesos y funcionalidades incluidos en el alcance del contrato, garantizando una adecuada planificación de su análisis e implementación.

A tal efecto, el adjudicatario deberá disponer y aplicar, como mínimo, los siguientes elementos

4.8.1. Sistema de vigilancia normativa documentado:

Fuentes oficiales utilizadas, por ejemplo:

- a) Boletín Oficial del Estado (BOE) y boletines autonómicos correspondientes.
- b) Organismos de la Administración Pública competentes (Agencia Estatal de Administración Tributaria —AEAT—, Tesorería General de la Seguridad Social —TGSS— o Instituto Nacional de la Seguridad Social —INSS—).
- c) Ministerios y organismos competentes en las materias objeto del contrato (Función Pública, Hacienda, Trabajo, u otros que resulten de aplicación).

4.8.2. Procedimiento interno de gestión del cambio normativo.

El adjudicatario deberá disponer de un procedimiento interno que contemple, al menos, las siguientes fases:

- a) Detección del cambio normativo.
- b) Clasificación en función de su naturaleza, impacto y urgencia.
- c) Priorización de las actuaciones necesarias para su correcta adaptación.

4.8.3. Evidencia documental y trazabilidad.

Para cada cambio normativo identificado, el adjudicatario deberá mantener un registro documental completo que permita su trazabilidad, incluyendo como mínimo:

- a) Norma o disposición de referencia.
- b) Fecha de publicación.
- c) Fecha de entrada en vigor.
- d) Identificación de los procesos y funcionalidades afectados dentro del alcance del contrato.
- e) Análisis de impacto funcional y técnico, desglosado por módulos, procesos o ámbitos afectados.

4.8.4. Definición de la solución a implantar.

El adjudicatario deberá justificar documentalmente la solución adoptada para cada cambio normativo, que podrá consistir en:

- a) Parametrizaciones o ajustes de configuración.
- b) Desarrollos propios de carácter correctivo o adaptativo.

- c) Soluciones alternativas compatibles dentro del alcance del servicio.

En todo caso, dichas actuaciones se realizarán dentro del marco de los derechos de uso legítimamente ostentados por Correos, sin implicar el acceso o modificación de elementos protegidos por derechos de propiedad intelectual del fabricante fuera de los usos permitidos.

4.8.5. Planificación y pruebas.

El adjudicatario deberá definir y ejecutar, para cada adaptación normativa, un conjunto de actividades que incluirán, como mínimo:

- a) Planificación detallada de las tareas a realizar.
- b) Plan de pruebas funcionales y técnicas, incluyendo un catálogo completo de casos de prueba.
- c) Plan de pruebas de regresión que garantice la no afectación a otras funcionalidades, o, en su defecto, justificación motivada de su no procedencia.

5. Servicios y actividades del ámbito de ciberseguridad

5.1. Servicios a proporcionar

El adjudicatario deberá prestar, como parte del servicio integral de soporte sobre los sistemas incluidos en el alcance del contrato, servicios especializados en materia de ciberseguridad, orientados a la protección de entornos en los que se identifiquen vulnerabilidades de seguridad, realizando la identificación, el análisis de riesgos y el soporte a la implantación de medidas compensatorias y controles adicionales que garanticen un nivel de seguridad equivalente.

En este contexto, el adjudicatario deberá definir, proporcionar y mantener actualizadas guías técnicas de bastionado (*hardening*) y mitigación de vulnerabilidades, con un nivel de detalle suficiente para su aplicación operativa, dirigidas a los distintos componentes del ecosistema afectado, incluyendo aplicaciones, servidores de aplicación, sistemas operativos, bases de datos e infraestructuras asociadas.

Dichas guías deberán incluir, como mínimo:

- Controles de seguridad y configuraciones recomendadas.
- Acciones técnicas concretas para la mitigación de vulnerabilidades identificadas.
- Medidas específicas aplicables ante vulnerabilidades críticas, incluidas aquellas de tipo *zero-day*, cuando no exista solución oficial del fabricante.

El adjudicatario prestará asimismo asistencia técnica especializada a Correos para la correcta interpretación, priorización e implementación de las medidas de mitigación propuestas, actuando como soporte experto en la definición de soluciones que permitan reducir el riesgo de explotación, sin implicar en ningún caso el acceso o modificación del código fuente de los productos del fabricante ni la alteración de sus componentes fuera del marco de uso permitido.

Asimismo, el adjudicatario deberá proporcionar mecanismos que permitan la verificación del grado de implantación y eficacia de las medidas de seguridad recomendadas, mediante el uso de herramientas, scripts o procedimientos técnicos debidamente documentados, que faciliten la comprobación del cumplimiento de las configuraciones de seguridad en los distintos componentes del entorno tecnológico.

Adicionalmente, el adjudicatario asesorará a Correos en la adopción de medidas compensatorias de seguridad que se puedan implantar en infraestructuras existentes, tales como sistemas de prevención y detección de intrusiones (IPS/IDS), cortafuegos (FW), soluciones de detección y respuesta en endpoint (EDR), cortafuegos de aplicaciones web (WAF) u otros mecanismos equivalentes, cuando dichas medidas resulten necesarias para mitigar riesgos que afecten, directa o indirectamente, a los sistemas incluidos en el alcance del contrato.

Todas las actuaciones descritas se llevarán a cabo garantizando la continuidad del servicio, la trazabilidad de las recomendaciones y actuaciones realizadas, y su alineación con buenas prácticas y marcos de referencia de seguridad reconocidos (tales como ISO 27001, ENS u otros equivalentes).

En ningún caso las actuaciones del adjudicatario implicarán el acceso, uso, reproducción, modificación o distribución de software, parches, documentación o contenidos titularidad del fabricante fuera de los usos expresamente permitidos por las licencias de las que dispone Correos.

5.2. Tabla de cumplimiento actividades

En la oferta técnica se deberá proporcionar, cumplimentada, la siguiente tabla resumen para facilitar el entendimiento claro las actividades requeridas y asociadas a los servicios del apartado anterior. De incluir la confirmación o negación de cumplimiento de las actividades, con sus descripciones y detalles, se puede acompañar con argumentos y detalles adicionales, así como las observaciones que se consideren.

ID	Actividad	Descripción de la actividad	Evidencia a aportar por el adjudicatario	Cumple (Sí/No)	Observaciones
CS-01	Guías de fortificación (hardening).	Disposición de guías de hardening aplicables a los productos que son ámbito del contrato, así como sistemas operativos subyacentes, BBDD e infraestructura con carácter operativo dentro del ecosistema.	Ejemplos de guías y alcance cubierto.		
CS-02	Mitigación sin parche.	Capacidad de definir controles técnicos de mitigación de vulnerabilidades de los productos que son objeto del contrato.	Ejemplos documentados de controles de mitigación.		
CS-03	Soporte experto en mitigación.	Asistencia técnica para interpretar y aplicar guías de mitigación.	Descripción del modelo de soporte y perfiles.		
CS-04	Detalle técnico de controles.	Inclusión de controles, configuraciones y acciones concretas en las guías.	Extractos anonimizados de guías.		

ID	Actividad	Descripción de la actividad	Evidencia a aportar por el adjudicatario	Cumple (Sí/No)	Observaciones
CS-05	Zero-day y vulnerabilidades críticas.	Provisión de recomendaciones de mitigación ante vulnerabilidades críticas y zero-day.	Procedimiento y ejemplos de notificaciones y alertas.		
CS-06	Verificación de mitigaciones.	Disponibilidad de scripts, herramientas o procedimientos para validar mitigaciones.	Descripción técnica de los mecanismos.		
CS-07	Visibilidad del estado de seguridad.	Capacidad de conocer el grado de cumplimiento de mitigaciones aplicadas.	Informes o procedimientos de verificación.		
CS-08	Dependencias y terceros.	Consideración de librerías y componentes de terceros vinculados a los productos que son objeto del contrato.	Metodología de análisis de dependencias.		
CS-09	Infraestructura de seguridad.	Asesoramiento para mitigaciones en IPS, Firewall, EDR, WAF, etc.	Procedimiento de coordinación con seguridad perimetral.		
CS-10	Continuidad operativa.	Mitigaciones compatibles con la continuidad del servicio de los ecosistemas con productos que son objeto del contrato.	Procedimiento de gestión del cambio.		
CS-11	Alineación con buenas prácticas.	Alineación con marcos de referencia reconocidos (p.ej. NIST, CIS).	Referencias metodológicas.		

6. Acuerdos de nivel de servicio (ANS)

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](#).

7. Gestión del servicio

Los servicios a prestar, por la empresa que resulte adjudicataria, 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, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles desde la fecha de inicio del servicio.

A estos efectos, el adjudicatario deberá aportar un sistema de gestión de peticiones e incidencias utilizado como fuente de información para el seguimiento del ANS,

acordados inicialmente o, en su caso, del que resulte de modificaciones posteriores. Aportará Informes mensuales de actividad, casos implementados y cumplimiento de 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.

8. Aplicaciones y sistemas incluidos en el alcance

Se considerarán incluidos en el ámbito del presente contrato todas aquellas aplicaciones, sistemas y entornos que incorporen o utilicen componentes de software SAP vinculados a las licencias objeto del presente pliego, dentro del marco de los derechos de uso legítimamente ostentados por Correos.

A estos efectos, el alcance comprenderá, con carácter enunciativo y no limitativo.

- Sistemas SAP en sus distintos módulos funcionales.
- Componentes técnicos y plataformas asociadas.
- Entornos de desarrollo, pruebas, preproducción y producción.
- Cualesquiera otras instancias o entornos que hagan uso directo o indirecto de dichas licencias, incluyendo integraciones y dependencias técnicas asociadas.

En particular, se incluyen, entre otros, los siguientes sistemas y componentes:

- BW / BW Java
- SAP CRM
- Cuentas Internacionales (SAP ERP ECC)
- Content Server
- ECOFIN (SAP ERP ECC)
- SAP Gateway
- SAP Groupware
- MINIJOE (basado en SAP NetWeaver)
- SAP Process Orchestration (PO – SAP NetWeaver)
- SIGHNO (SAP ERP ECC / HCM add-on sector público)
- SAP Solution Manager (SolMan)
- SAP Single Sign-On (SSO – SAP NetWeaver)
- Web Dynpro (WD)
- SAP BusinessObjects Enterprise (BO)
- SAP Data Services (DS)

La inclusión de los anteriores sistemas no implicará, en ningún caso, acceder, modificar o intervenir sobre componentes protegidos por derechos de propiedad intelectual del fabricante fuera de los usos expresamente permitidos por las licencias correspondientes, limitándose las actuaciones del adjudicatario a las actividades contempladas en el presente pliego y dentro del marco de uso autorizado.

9. Condiciones de prestación del servicio

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

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

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

La realización de trabajos fuera del horario habitual no tendrá una consideración especial a efectos de cómputo de horas o tarifa aplicable a las mismas.

Para este contrato, se fija el horario normal de lunes a viernes, y festivos no nacionales, entre las 8:15 CET/CEST y las 20:00 CET/CEST horas, y los sábados no festivos nacionales entre las 9:00 CET/CEST y las 14:00 CET/CEST horas.

Únicamente serán considerados como festivos a efectos de horario los festivos nacionales. **Los festivos no nacionales se considerarán laborables** a todos los efectos, ya que las aplicaciones disponen de usuarios a nivel nacional.

9.1. Las condiciones específicas de prestación del servicio de mantenimiento serán las siguientes:

- **Soporte en incidencias no críticas - Nivel bajo:** Si afecta al uso correcto de los sistemas objeto del mantenimiento y soporte, pero sin paralizar su explotación. Se corresponde con la franja horaria en la que la mayoría de los usuarios utilizan las aplicaciones.
- **Soporte en incidencias no críticas - Nivel medio:** Aunque no paraliza la explotación de los sistemas pero la operatividad se degrada. Se corresponde con la franja horaria en la que la mayoría de los usuarios utilizan las aplicaciones, aparecen problemas que impiden la operativa normal (disfunción en los servicios y/o procesos, módulos o funcionalidad de los mismos).
- **Soporte en incidencias críticas (24x7) - Nivel grave:** Los usuarios de las aplicaciones hacen uso de estas más allá del horario establecido como normal, pudiendo aparecer problemas que pueden llegar a ser muy graves (disfunción en los servicios y/o procesos que puedan dar lugar a una completa inoperatividad del sistema o aplicación, de un módulo o funcionalidad principal del mismo. También se incluyen aquellas que sin llegar a la inoperatividad descrita tengan un impacto en la producción o impidan prestar adecuadamente el servicio, etc.).
- **Soporte en incidencias críticas (24x7) Nivel Muy graves:** Los usuarios de las aplicaciones hacen uso de estas más allá del horario establecido como normal, pudiendo aparecer problemas que pueden llegar a ser absolutamente críticos

(caída completa del sistema, inoperatividad de una funcionalidad completa, afecta a alguno de los procesos críticos de Correos, afecta a la imagen pública de Correos, afecta gravemente a la confidencialidad o integridad de la información de Correos, etc.).

Las actividades y servicios a prestar deben ser lo suficientemente flexible como para adaptarse a las necesidades normales (distribución en función de los picos de incidencias habituales) y a las excepcionales, tanto si son motivadas por puestas en producción de nuevas versiones, de nuevas funcionalidades, actualizaciones de equipamiento, etc., como si son motivadas por necesidades del negocio, en especial procesos y campañas críticas (campañas de contratación de verano, Black Friday, Navidades, procesos de nómina y cierres, etc.).

Respecto a la prestación de **mantenimiento correctivo** que se desarrolla dentro del servicio de mantenimiento, las condiciones de prestación serán las siguientes:

- La prestación de mantenimiento correctivo de software se prestará bajo la modalidad de 24x7, es decir con carácter permanente, siendo activado en caso de la aparición de incidencias críticas.
- El adjudicatario garantizará que las incidencias tipificadas como críticas serán atendidas de forma inmediata a la comunicación por Correos, en cada momento y por equipos remotos si suceden durante el horario ampliado o de guardia 24x7.
- Durante el horario ampliado o de guardia 24x7, una vez comunicada la incidencia, y en caso de ser necesario a juicio de Correos y/o del adjudicatario, los responsables de la resolución de la incidencia podrían tener que desplazarse de forma inmediata a las instalaciones de Correos en un plazo máximo de una hora. El tiempo máximo de resolución de la incidencia será el especificado en el correspondiente indicador de ANS.

El adjudicatario se compromete a facilitar y acordar con Correos al inicio del contrato un procedimiento para la comunicación de estas incidencias, incluyendo los teléfonos de contacto del equipo de guardia 24x7 y teléfonos de escalado a varios niveles, debiendo estar este procedimiento planamente operativo durante el horario de soporte ampliado o guardia 24x7.

9.2. 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).

9.3. Ecosistema software

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

El adjudicatario será responsable de velar por el cumplimiento de esta norma por parte de todo su personal al servicio de Correos durante toda la ejecución del contrato, asumiendo los posibles costes y demás responsabilidades de toda índole que pudieran derivarse de su incumplimiento, independientemente de la causa del mismo, ya sea por desconocimiento, falta de formación y/o de experiencia, negligencia y mala praxis.

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

El adjudicatario se compromete a no realizar modificaciones en el ecosistema software de Correo distintas de aquellas expresamente previstas en el presente pliego o que hayan sido previamente autorizadas de forma expresa por Correos.

A estos efectos, se considerarán modificaciones no autorizadas, con carácter enunciativo y no limitativo, las siguientes actuaciones:

- Activación, desactivación o modificación de funcionalidades, opciones o configuraciones relevantes de los sistemas.
- Instalación, descarga, actualización o eliminación de productos, componentes o servicios software.
- Activación de nuevas licencias, suscripciones o funcionalidades no contempladas en el contrato.

Cualquier actuación que suponga una alteración del ecosistema software deberá ser previamente solicitada y contar con la correspondiente autorización expresa de Correos, conforme a los procedimientos de gestión de cambios establecidos.

El adjudicatario será responsable de garantizar el cumplimiento de esta obligación por parte de todo su personal y colaboradores durante la ejecución del contrato, debiendo adoptar las medidas organizativas y de control necesarias a tal efecto. Asimismo, asumirá las responsabilidades, costes y posibles perjuicios que pudieran derivarse de actuaciones no autorizadas, sin perjuicio de otras responsabilidades que pudieran corresponder conforme a la normativa aplicable y a lo dispuesto en el contrato.

Con carácter previo al inicio del servicio, y una vez formalizado el contrato, Correos facilitará, a solicitud del adjudicatario, una descripción general de las plataformas software incluidas en el alcance del servicio, indicando, en la medida necesaria, su configuración, componentes principales y situación de licencias.

El acceso a dichas plataformas por parte del adjudicatario se realizará siempre bajo la supervisión de Correos y previa asignación de los permisos estrictamente necesarios para la correcta prestación del servicio, de acuerdo con los principios de mínimo privilegio y control de accesos.

El adjudicatario podrá solicitar las aclaraciones o información adicional que estime necesarias para el adecuado conocimiento del entorno en el que prestará sus

servicios, sin que ello implique, en ningún caso, la habilitación de accesos o facultades distintas de las expresamente autorizadas.

9.4. Cumplimiento de normativas internas

El adjudicatario del presente contrato quedará obligado a que todos los trabajos que realice en el marco de la prestación de los diferentes servicios cumplan en todo momento y durante toda la duración del contrato, con las diferentes normativas y requerimientos vigentes de uso interno (ver diferentes anexos de requisitos, así como con las actualizaciones que de las mismas pudieran realizarse durante la duración del contrato).

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

El presente procedimiento de licitación no se divide en lotes.

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

En este caso, relativo al mantenimiento y soporte de productos SAP, se cumple la justificación del citado supuesto en la medida en que:

- Los productos SAP objeto del mantenimiento y soporte conforman una plataforma tecnológica única, con distintos módulos, componentes y herramientas:

- Comparten una arquitectura común.
- Se apoyan en un modelo de datos integrado.
- Presentan dependencias funcionales y técnicas entre sí.

La división en lotes en distintos lotes por módulos, funcionalidades o tipos de soporte implicaría la intervención de varios adjudicatarios sobre un mismo entorno tecnológico comprometería estabilidad, seguridad y continuidad operativa de los sistemas SAP de Correos debido a:

- Dificultades para la identificación de responsabilidades. Solapamientos o lagunas en la prestación.
 - Riesgos de incompatibilidades técnicas. Retrasos en la resolución de incidencias.
 - Incremento de incidencias derivadas de actuaciones no coordinadas. Conflictos de atribución de responsabilidades entre adjudicatarios.
- Desde el punto de vista de las prestaciones a realizar, la ejecución del contrato de forma unitaria:
 - Permite una gestión centralizada del mantenimiento y soporte.
 - Reduce riesgos de coordinación y supervisión.

La división en lotes supondría un aumento de la complejidad contractual y de los costes de gestión interna, sin que ello comporte una mejora real del servicio prestado.

Por tanto, la cualquier división de prestaciones, dificultaría la gestión, control y seguimiento de las actividades globales, dada su complejidad técnica y, por tanto, los servicios requeridos en este expediente podrían verse comprometidos desde un punto de vista técnico, como consecuencia de la dificultad de la correcta ejecución de las prestaciones efectuadas por distintas empresas.

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

Se establece como **presupuesto base de licitación (PBL)** (incluido IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente) la cantidad de **2.420.000,00 euros (DOS MILLONES CUATROCIENTOS VEINTE MIL EUROS)**, de acuerdo con la siguiente distribución:

- **Base imponible:** (excluido IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente): **2.000.000,00 euros (DOS MILLONES DE EUROS)**.
- **Importe del IVA** o cualquier otro impuesto indirecto equivalente **420.000,00 euros (CUATROCIENTOS VEINTE MIL EUROS)**.

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

Año	Base imponible del presupuesto base de licitación	Costes directos (84%)	Costes indirectos (10%)	Beneficio industrial (6%)	IVA o impuesto indirecto equivalente	Presupuesto base de licitación (IVA incluido)
2026	504.109,59 €	423.452,06 €	50.410,96 €	30.246,58 €	105.863,01 €	609.972,60 €
2027	1.495.890,41 €	1.256.547,94 €	149.589,04 €	89.753,42 €	314.136,99 €	1.810.027,40 €
TOTAL	2.000.000,00 €	1.680.000,00 €	200.000,00 €	120.000,00 €	420.000,00 €	2.420.000,00 €

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.

Respecto a los costes directos que asumirá el prestador del servicio, se han estimado unos costes salariales en torno al 80% por considerarse que esta partida supone la mayor carga económica del conjunto de servicios a contratar dado el alto carácter intelectual, mientras que los costes en mantenimiento y soporte suponen un 20%. En la estimación de porcentaje se ha tenido en cuenta que, de manera general, los costes salariales están conformados únicamente por el gasto en personal. El convenio colectivo que se ha tenido en cuenta como referencia para el cálculo económico es el XIX Convenio Colectivo Estatal de Empresas de Consultoría, de Tecnologías de la Información y Estudios de Mercado y de la Opinión Pública, publicado el pasado 16 de abril de 2025 en BOE ([Disposición 7766 del BOE núm. 92 de 2025](#)), con efectos desde el 01 de enero de 2025, vigente desde el 17 de abril de 2025 hasta el 31 de diciembre de 2027 (prorrogable). Además, se ha tenido en cuenta el grado de especialización y el catálogo de servicios contemplados en la presente contratación.

Costes salariales 80%	Costes servicios 20 %
1.344.000,00 €	336.000,00 €

El **valor estimado del contrato** (excluido IVA o impuesto indirecto equivalente) asciende a **4.200.000,00 euros (CUATRO MILLONES DOSCIENTOS MIL EUROS)**, con el siguiente desglose:

Valor Estimado del Contrato (IVA excluido)			
Importe de licitación			2.000.000,00 €
Modificación 10%	SI		200.000,00 €
Prórroga (meses)	SI	12	2.000.000,00 €
VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO			4.200.000,00 €

Durante la duración de la contratación, a petición de Correos, la empresa adjudicataria se compromete a modificar, al alza o a la baja, el contrato por un máximo que no exceda el 10% del importe de adjudicación, en las mismas condiciones técnicas, económicas y restantes previsiones contractuales.

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

- Forma de acreditación de la solvencia económica y financiera:

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

- Forma de acreditación de la solvencia técnica y profesional:

☒	Certificados de correcta ejecución de los servicios o trabajos realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato, expedidos o visados por la entidad para la que hayan sido realizados. En este sentido, sólo se considerarán servicios de igual o similar naturaleza aquellos que incluyan, al menos, alguno de los siguientes ámbitos en entornos SAP empresariales: ➤ Mantenimiento correctivo, adaptativo, evolutivo y preventivo de sistemas SAP. Servicios bajo acuerdos de nivel de servicio. ➤ Soporte técnico funcional y/o técnico SAP. Soporte a explotación y operación sistemas SAP. Servicios en modalidad remota o mixta con equipos de soporte dedicados. ➤ Gestión de incidencias y peticiones de servicio bajo herramientas ITSM. ➤ Administración de sistemas SAP. ➤ Servicios de evolución o mejora continua. ➤ Integración SAP con otros sistemas corporativos. Para cada contrato declarado se aportará: ➤ Certificado emitido o visado por el cliente. ➤ Alternativamente: declaración del licitador junto con documentación acreditativa adicional si no es posible el certificado. Contenido mínimo del certificado: ➤ Identificación del cliente. ➤ Identificación del contratista. ➤ Descripción del servicio. ➤ Periodo de ejecución. ➤ Importe. ➤ Valoración satisfactoria.
☒	Para acreditar la experiencia de la empresa, se aportará el cálculo del cumplimiento del importe mínimo solicitado, suscrito por representante legal de la empresa, por medio de una declaración responsable conforme al modelo del Documento Europeo Único de Contratación (DEUC) – Ver Anexo VII y que recoja: ➤ Cliente (entidad contratante).

	➤ Objeto del servicio. ➤ Tecnologías SAP empleadas. ➤ Fechas de ejecución. ➤ Importe anual. ➤ Localización (país UE). ➤ Descripción del alcance.
☐	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: ...
☐	Indicación de las medidas de gestión medioambiental que el empresario aplicará al ejecutar el contrato.
☐	Documentación acreditativa de la maquinaria, material y equipo técnico del que se dispondrá para la ejecución de los trabajos.
☐	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./Dña.
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 Avals con el número, estará en vigor hasta tanto no se hayan extinguido y liquidado todas y cada una de las obligaciones contraídas por la empresa avalada, y la entidad contratante autorice expresamente su cancelación.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Anexo VII.- Instrucciones para cumplimentar el DEUC

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

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

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

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

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

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

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

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

☒ **PARTE II: Información sobre el operador económico.**

☒ **Sección A: Información sobre el operador económico.**

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

☒ **Sección B: Información sobre los representantes del operador económico.**

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

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

- Recurso (Sí o No).

☒ **Sección D: Información relativa a los subcontratistas.**

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

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

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

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

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

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

PARTE IV: CRITERIOS DE SELECCIÓN.

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

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

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

☐ PARTE V: Reducción del número de candidatos cualificados.

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

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

Criterios de valoración técnica sometidos a juicio de valor		RANGO DE PUNTOS
1	Modelo de relación.	Hasta 10 puntos
1.1	Modelo de relación y gestión del servicio propuesto.	Hasta 4 puntos
1.2	Metodología de prestación, organización, coordinación y seguimiento.	Hasta 4 puntos
1.3	Operativa propuesta para la solicitud de los servicios.	Hasta 2 puntos
2	Servicios de actualizaciones legales y normativas.	Hasta 21 puntos
2.1	Sistema de vigilancia propuesto.	Hasta 10 puntos
2.2	Procedimiento interno para la detección, clasificación, y priorización de los cambios legales.	Hasta 11 puntos
	Total criterios técnicos de valoración sometidos a juicio de valor.	Hasta 31 puntos

A continuación se describe la forma de valoración:

- **Criterio 1 - Modelo de relación.** Se valorará con hasta 10 puntos el modelo de relación, gobierno y gestión del servicio propuesto por el licitador, incluyendo la metodología de prestación, organización de los equipos, mecanismos de coordinación y seguimiento, así como la operativa definida para la solicitud y gestión de los servicios requeridos, garantizando la correcta interacción con las áreas de Negocio y de TI de Correos y con otros proveedores implicados.
 - **Subcriterio 1.1. Modelo de relación y gestión del servicio propuesto.** Se valorará con hasta 4 puntos, la definición de un modelo de gobierno y relación sólido, estructurado y claramente definido, que garantice una coordinación eficiente y una comunicación fluida entre los servicios contratados, las diferentes áreas de Correos (Negocio y TI) y otros proveedores externos. En particular se valorará:
 - ✓ **Modelo de gobierno del servicio,** identificando roles, responsabilidades, niveles de decisión y canales de comunicación entre los distintos interlocutores.
 - ✓ **Procedimientos estructurados para el traspaso a mantenimiento** de los desarrollos realizados en el servicio de Desarrollo Legal, incluyendo criterios de aceptación, documentación mínima exigible, y mecanismos de garantía de continuidad del servicio.
 - ✓ **Procedimientos de coordinación y gestión de incidencias,** detallando la interacción con los equipos de Basis, Seguridad, Comunicaciones, Coordinación de incidencias críticas y no críticas, y otros equipos técnicos implicados.
 - ✓ **Mecanismos de coordinación durante la fase de desarrollo,** con los dominios funcionales de TI, áreas de Negocio, y equipos técnicos involucrados, asegurando alineamiento funcional, técnico y normativo.

La puntuación se obtendrá conforme la oferta refleje los siguientes aspectos:

- ✓ Hasta 4 puntos: Propuesta completa que presenta un enfoque avanzado, detallado y perfectamente integrado. Además de bien completa, coherente y estructurada, que defina con precisión procedimientos, roles, flujos de trabajo, escalados y toma de decisiones y mecanismos de coordinación, cubriendo de forma integral todos los aspectos solicitados. Que aporte valor añadido:
 - Automatización.
 - Gestión proactiva de incidencias.
 - Garantías reforzadas de continuidad del servicio.
 - ✓ Hasta 3 puntos: Propuesta en la que se desarrollan todos los aspectos de forma completa, coherente y estructurada. Con canales de comunicación claros y niveles de decisión bien establecidos. Plantea procedimientos detallados y operativos con gestión clara de incidencias. Buena definición de coordinación con TI, ciberseguridad y con negocio.
 - ✓ Hasta 2 puntos: Propuesta coherente, que cubra la mayoría de los aspectos requeridos, aunque presente carencias menores o falta de profundidad en algún punto, con nivel medio de detalle. Si bien es comprensible, falta profundidad o concreción (los procedimientos están definidos pero sin criterios claros de control o medición).
 - ✓ Hasta 1 punto: Propuesta genérica, con descripción superficial o incompleta sin concreción suficiente de procedimientos o mecanismos operativos. Falta claridad en interacción entre equipos y procedimientos operativos. Predomina una descripción teórica o estándar, poco adaptada. No se define el modelo de gestión de incidencias, coordinación real.
 - ✓ 0 puntos: No se presenta la propuesta solicitada o el contenido es claramente insuficiente o inadecuado.
 - Se considerará insuficiente si la propuesta no alcanza el nivel mínimo exigible, cuando la descripción sea excesivamente genérica o superficial o cuando se omitan aspectos que se mencionan explícitamente en este documento, o no refleje un desarrollo técnico que impida evaluar la propuesta.
 - Se considerará inadecuada si el contenido no se ajusta al objeto del contrato o si el modelo propuesto es confuso, genérico o estándar, no responde a las necesidades del contrato o del servicio licitado o se refleja el uso de herramientas o procesos irrelevantes o inaplicables al servicio.
- **Subcriterio 1.2. Metodología de prestación, organización, coordinación y seguimiento.** Se valorará con hasta 4 puntos la propuesta metodológica para la prestación del servicio, basada en buenas prácticas reconocidas (preferentemente ITIL), que asegure la calidad, control de plazos, trazabilidad y correcta documentación de los trabajos realizados. En particular se valorará:
- ✓ **Metodología de gestión y prestación del servicio**, incluyendo fases, entregables y mecanismos de control de calidad.

- ✓ **Organización de los equipos**, definición de roles, perfiles profesionales, dedicaciones y esquema de escalado.
- ✓ **Modelo de seguimiento y gobierno**, estableciendo niveles operativo, táctico y estratégico, así como la periodicidad y contenido de reuniones y comités.
- ✓ **Plan de comunicación e informes de seguimiento**, tanto con usuarios de Negocio como con equipos de TI, incluyendo indicadores de servicio (KPIs).
- ✓ **Gestión de la documentación**, abarcando requisitos funcionales y técnicos, documentación de arquitectura y diseños.
- ✓ **Plan de pruebas**, incluyendo pruebas unitarias, de integración, de sistema y de aceptación por usuario, con definición de responsabilidades y criterios de validación.

La puntuación se obtendrá conforme la oferta refleje los siguientes aspectos:

- ✓ Hasta 4 puntos: Presenta un enfoque avanzado, integrado y claramente superior. Propuesta completa, detallada y coherente, que define claramente metodología, incluye mejora continua, gestión de riesgos, y control avanzado. Organización, seguimiento, comunicación y plan de pruebas, cubriendo todos los aspectos solicitados con alto nivel de madurez. Propuesta robusta, madura y claramente diferenciadora.
 - ✓ Hasta 3 puntos: Propuesta completa, detallada y coherente. Todos los aspectos están completamente desarrollados y estructurados definiendo claramente metodología, organización, seguimiento, comunicación y plan de pruebas con mecanismos de control operativos. Modelo completo, aplicable y bien adaptado al contrato.
 - ✓ Hasta 2 puntos: Propuesta con detalle medio, con pequeñas carencias o menor profundidad en algún aspecto concreto. Identifica procedimientos, roles y mecanismos de seguimiento sin profundidad y/o de forma no estructurada. Cumple lo exigido, pero sin valor diferencial
 - ✓ Hasta 1 punto: Propuesta genérica, superficial o incompleta, con escaso nivel de detalle y sin definir claramente procedimientos, roles o mecanismos de seguimiento.
 - ✓ 0 puntos: No se presenta la metodología o es meramente formal. El contenido es genérico, copia de estándares o no adaptado al servicio. No se cubren varios de los aspectos exigidos.
- **Subcriterio 1.3. Operativa propuesta para la solicitud de los servicios.**
Se valorará con hasta 2 puntos la definición de una operativa clara, ágil y trazable para la solicitud, priorización, ejecución y cierre de los servicios, que permita una gestión eficiente de la demanda. En particular se valorará:
- ✓ **Canales de solicitud de servicios**, incluyendo herramientas, formatos y puntos de contacto.
 - ✓ **Proceso de gestión de la demanda**, desde la recepción de la solicitud hasta su cierre, incluyendo análisis, planificación, aprobación y asignación de recursos.

- ✓ **Criterios de priorización y categorización de las solicitudes**, alineados con las necesidades de Negocio y TI.
- ✓ **Definición de tiempos de respuesta y ejecución**, así como mecanismos de seguimiento del estado de las solicitudes.
- ✓ **Gestión de cambios, incidencias y peticiones evolutivas**, con trazabilidad completa.
- ✓ **Mecanismos de validación y cierre**, incluyendo validación por parte del solicitante y registro de lecciones aprendidas.

La puntuación se obtendrá conforme la oferta refleje los siguientes aspectos:

- ✓ Hasta 2 puntos: Propuesta completa y operativa, con procesos claramente definidos, trazables y alineados con buenas prácticas, que cubren todo el ciclo de vida de la solicitud del servicio (canales de servicios, gestión de la demanda, priorización - criterios claros, medibles y alineados con negocio y TI. Modelo robusto, operativo y perfectamente aplicable al servicio.
 - ✓ Hasta 1,5 puntos: Propuesta detallada y funcional, con pequeñas carencias en la definición de algún paso o mecanismo de control. Se incluyen criterios de priorización. Refleja trazabilidad.
 - ✓ Hasta 1 punto: Propuesta genérica, con escaso detalle operativo y sin concreción suficiente de procesos o responsabilidades. Nivel básico de detalle. Propuesta poco alineada a Negocio/TI. Sin mecanismos sólidos de seguimiento.
 - ✓ 0 puntos: No se presenta la propuesta solicitada o su contenido es claramente insuficiente. No se describe la operativa o es meramente declarativa. No se cubren varios de los aspectos exigidos.
- **Criterio 2. Servicios de actualizaciones legales y normativas.** Se valorará con hasta 21 puntos la calidad, grado de detalle, aplicabilidad y adecuación de la propuesta presentada por el licitador para garantizar la detección, análisis, planificación e implantación de los cambios legales y normativos que afecten a los sistemas SAP incluidos en el alcance del contrato.
 - **Subcriterio 2.1 Sistema de vigilancia propuesto.** - Se valorará con hasta 10 puntos el sistema de vigilancia legislativa propuesto para garantizar la detección temprana, análisis y gestión del impacto de los cambios legislativos, fiscales y regulatorios de ámbito estatal y autonómico en España, asegurando su correcta traslación a los procesos y soluciones implementados en los sistemas SAP objeto del alcance del este pliego. En particular se valorará:
 - ✓ **Cobertura y calidad del sistema de vigilancia.** - Cobertura completa de la legislación española (estatal y autonómica) aplicable a RRHH, Seguridad Social, contratación, facturación, contabilidad pública, impuestos y presupuestario. metodología de vigilancia continua y fuentes oficiales.
 - ✓ **Trazabilidad y control del proceso.** - Capacidad para asegurar la trazabilidad completa, desde la detección del cambio normativo hasta su implantación.

- ✓ **Metodología de análisis de impacto.** - Procedimiento para evaluar el impacto de los cambios detectados. Identificación de procesos de negocio y sistemas afectados. Existencia de mecanismos de control y validación.

La puntuación se obtendrá conforme la oferta refleje los siguientes aspectos:

- ✓ Hasta 10 puntos: Cobertura propuesta integral con metodología estructurada y continua, atendiendo múltiples fuentes fiables y especializadas (estatales, autonómicas y sectoriales). La propuesta sobre vigilancia es completa, proactiva y bien estructurada, incluyendo descripción del modelo de análisis de impacto detallada que cubra las dimensiones funcionales, técnica y de negocio, cómo se identificarán los módulos afectados y procedimientos de adaptación.
 - ✓ Hasta 5 puntos: Cobertura propuesta mayoritaria o metodología con carencias. Se definen fuentes normativas relevantes (estatales y autonómicas). Se plantea un sistema de vigilancia estructurado y periódico. Se incluye metodología para el análisis de impacto funcional y/o técnico. Es coherente pero no totalmente desarrollada con margen de mejora en profundidad o integración.
 - ✓ Hasta 3 puntos: Cobertura propuesta genérica, con escaso detalle. Se identifican algunas fuentes normativas, pero de forma limitada o genérica. La propuesta sobre el análisis de impacto o su gestión es superficial o incompleta.
 - ✓ 0 puntos: No se presenta la propuesta solicitada o su contenido es claramente insuficiente. No se cubren varios de los aspectos exigidos. No se identifican fuentes normativas relevantes o son inapropiadas. No se define metodología de análisis de impacto.
- **Subcriterio 2.2 Procedimiento interno propuesto para la detección, clasificación, y priorización de los cambios legales.** Se valorará con hasta 11 puntos la calidad, el grado de detalle, la coherencia y la aplicabilidad del procedimiento interno propuesto para la detección, clasificación y priorización de los cambios legales, incluyendo la definición del flujo de gestión, los criterios empleados, la asignación de roles y responsabilidades, la planificación y coordinación con los equipos implicados, así como la trazabilidad y control del proceso en su aplicación a los sistemas SAP. incluidos en el alcance del contrato. En particular se valorará:
- ✓ **Definición del procedimiento completo.** Claridad en la descripción del proceso end-to-end para la gestión de cambios legales. Definición de un flujo de trabajo estructurado. Planteamiento de la trazabilidad y control del proceso.
 - ✓ **Mecanismos de vigilancia y detección temprana.** Procedimientos propuestos para la monitorización continua de cambios normativos. Capacidad para anticipar cambios antes de su entrada en vigor. Mecanismos de toma de decisiones y validación.
 - ✓ **Criterios y modelo de clasificación.** Definición de tipologías de cambios legales, fiscales, regulatorios, urgentes, evolutivos. Segmentación de los cambios en función de su naturaleza.

La puntuación se obtendrá conforme la oferta refleje los siguientes aspectos:

- ✓ Hasta 11 puntos: El procedimiento presentado es completo, detallado, coherente y plenamente operativo con un flujo integral bien definido desde la detección hasta la ejecución con modelo de seguimiento. Clasificación con tipologías claras (legal, fiscal, urgente, evolutivo...) y segmentación por impacto (negocio, técnico, normativo). Trazabilidad completa extremo a extremo. Priorización objetiva y estructurada basada en riesgo normativo, criticidad, impacto en los sistemas objeto del contrato y plazos legales. Propuesta de procedimiento maduro, robusto y plenamente alineado con la gestión eficaz del cambio normativo.
- ✓ Hasta 6 puntos: El procedimiento propuesto cubre las fases de detección → clasificación → priorización → gestión. La clasificación distingue tipologías relevantes de cambios. Se describe un modelo de priorización basado en criterios básicos (impacto, urgencia, criticidad). Se contempla cierta trazabilidad del proceso.
- ✓ Hasta 3 puntos: Se describe un procedimiento, pero incompleto o poco estructurado. La clasificación es básica o poco útil (sin tipologías definidas). Trazabilidad escasa o inexistente. Modelo incipiente, con limitada operatividad.
- ✓ 0 puntos: No se describe un procedimiento o es meramente declarativo. No se definen las fases básicas (detección, clasificación, priorización). El contenido es genérico, incoherente o no aplicable. Lo propuesto no permite gestionar los cambios legales de forma eficaz.

Se establece un **umbral mínimo de 20 puntos** en la puntuación del conjunto de los criterios cuya valuación depende de un juicio de valor para continuar en el proceso selectivo, de manera que se excluirán aquellas ofertas que no alcancen este umbral mínimo de puntuación.

Anexo IX.- Criterios de adjudicación de evaluación automática

Criterios de valoración técnica valorables automáticamente		
3	Servicios de Mantenimiento y soporte	Hasta 10 puntos
3.1	Tiempo de respuesta ante una incidencia nivel bajo y medio	Hasta 1 puntos
3.2	Tiempo de respuesta ante una incidencia crítica grave y muy grave	Hasta 4 puntos
3.3	Frecuencia en reportar estado de una incidencia nivel medio	Hasta 1 puntos
3.4	Frecuencia en reportar estado de una incidencia crítica	Hasta 4 puntos
4	Servicios y actividades del ámbito de la Ciberseguridad	Hasta 10 puntos
4.1	Dominio A: Guías de fortificación (hardening)	Hasta 1,5 puntos
4.2	Dominio B: Guías de recomendaciones de mitigación de vulnerabilidades	Hasta 1,5 puntos
4.3	Dominio C: Mitigación de CVE basados en HTTP	Hasta 1,2 puntos
4.4	Dominio D: SLAs, Vulnerabilidades y vulnerabilidades Zero-Day	Hasta 0,8 puntos
4.5	Dominio E: Alcance apoyo implementación de medidas	Hasta 1,5 puntos
4.6	Dominio F: Servicios del equipo de seguridad	Hasta 1 punto
4.7	Dominio G: Bolsa de horas para realización de acciones complejas	Hasta 0,5 puntos
4.8	Dominio H: Grado de cumplimiento de las actividades en materia de Ciberseguridad solicitado en tabla del apartado "4.2 Tabla de cumplimiento de actividades"	Hasta 2 puntos
TOTAL criterios técnicos de valoración automática		Hasta 20 puntos

Criterio de adjudicación 3.1

Descripción	Tiempo de respuesta ante una incidencia nivel bajo y medio.	Ponderación	1 puntos
Formula de valoración	$PE = PEm \times \left\{ 40\% \times \left[1 - \left(\frac{TRBon - TRBm}{TRBa} \right) \right] + 60\% \times \left[1 - \left(\frac{TRMon - TRMm}{TRMa} \right) \right] \right\}$ Donde: PE = Puntuación oferta "n". PEm = Ponderación asignada al criterio. TRBon = Tiempo de Respuesta para el nivel bajo, de oferta "n" (en Horas). TRBm = Tiempo de Respuesta para el nivel bajo, más bajo Propuesto de todas las ofertas (en Horas). TRBa: Tiempo de Respuesta para el nivel bajo del ANS del pliego (24 horas). TRMon = Tiempo de Respuesta para el nivel medio, de oferta "n" (en horas). TRMm = Tiempo de Respuesta para el nivel medio, más bajo Propuesto de todas las ofertas (en Horas). TRMa: Tiempo de Respuesta para el nivel medio del ANS del pliego (24 horas).		

Criterio de adjudicación 3.2

Descripción	Tiempo de respuesta ante una incidencia crítica. nivel grave y muy grave.	Ponderación	4 puntos
Formula de valoración	$PE = PEm \times \left\{ 40\% \times \left[1 - \left(\frac{TRGon - TRGm}{TRGa} \right) \right] + 60\% \times \left[1 - \left(\frac{TRMGon - TRMGm}{TRMGa} \right) \right] \right\}$ Donde: PE = Puntuación oferta "n" PEm = Ponderación asignada al criterio TRGon = Tiempo de Respuesta para el nivel grave, de oferta "n" (en minutos)		

Criterio de adjudicación 3.2	
	TRGm = Tiempo de Respuesta para el nivel grave, más bajo Propuesto de todas las ofertas (en minutos) TRGa: Tiempo de Respuesta para el nivel grave del ANS del pliego (30 minutos) TRMGon = Tiempo de Respuesta para el nivel muy grave, de oferta “n” (en minutos) TRMGm = Tiempo de Respuesta para el nivel muy grave, más bajo Propuesto de todas las ofertas (en minutos) TRMGa: Tiempo de Respuesta para el nivel muy grave del ANS del pliego (15 minutos)

Criterio de adjudicación 3.3			
Descripción	Frecuencia en reportar estado de una incidencia (nivel medio).	Ponderación	1 puntos
Formula de valoración	$PE = PEm \times \left[1 - \left(\frac{FAMon - FAMm}{FAMa} \right) \right]$ Donde: PE = Puntuación oferta “n” PEm = Ponderación asignada al criterio FAMon = Frecuencia actualización de estado para el nivel medio, de oferta “n” (en días) FAMm = Frecuencia actualización de estado para el nivel medio, más bajo Propuesto de todas las ofertas (en días) FAMa: Frecuencia actualización de estado para el nivel bajo del ANS del pliego (5 días)		

Criterio de adjudicación 3.4			
Descripción	Frecuencia en reportar estado de una incidencia (Nivel grave y muy grave).	Ponderación	4 puntos
Formula de valoración	$PE = PEm \times \left\{ 40\% \times \left[1 - \left(\frac{FAGon - FAGm}{FAGa} \right) \right] + 60\% \times \left[1 - \left(\frac{FAMGon - FAMGm}{FAMGa} \right) \right] \right\}$ Donde: PE = Puntuación oferta “n” PEm = Ponderación asignada al criterio FAGon = Frecuencia actualización de estado para el nivel bajo, de oferta “n” (en horas) FAGm = Frecuencia actualización de estado para el nivel bajo, más bajo Propuesto de todas las ofertas (en horas) FAGa: Frecuencia actualización de estado para el nivel bajo del ANS del pliego (24 horas) FAMGon = Frecuencia actualización de estado para el nivel medio, de oferta “n” (en horas) FAMGm = Frecuencia actualización de estado para el nivel medio, más bajo Propuesto de todas las ofertas (en horas) FAMGa: Frecuencia actualización de estado para el nivel bajo del ANS del pliego (4 horas)		

La puntuación máxima posible para el conjunto de los criterios “**4. Servicios y actividades del ámbito de la Ciberseguridad**” es de 10 puntos.

Se definen un total de 8 criterios, asociados a un dominio funcional y operativo. Los dominios van de la letra “A” a la letra “H”. A su vez, cada dominio está compuesto por varios subcriterios, cuya puntuación suma el máximo posible para cada dominio. Estos subcriterios se cumplen o no se cumplen. Cada subcriterio cumplido otorga su puntuación asociada. Cada subcriterio no cumplido obtiene un cero. La suma de las puntuaciones de los subcriterios será la puntuación del dominio al que corresponden.

La suma de las puntuaciones de todos los dominios será la puntuación obtenida en los criterios de ciberseguridad.

Criterio de adjudicación 4.1			
Descripción	Dominio A: Guías de fortificación (hardening)	Ponderación	Hasta 1,50 puntos
Forma de valoración	Se valorará con un máximo de hasta 1,50 puntos si la oferta especifica el cumplimiento de lo requerido en este dominio. Se debe especificar “Sí” o “No” en cada uno de los subcriterios de este dominio, siendo obligatorio aportar un documento firmado digitalmente que: • Garantice el compromiso contractual de cumplir cada subcriterio confirmado durante la ejecución del contrato. • Incluya una descripción sobre cómo se va a proporcionar y cumplir cada subcriterio confirmado. • Un ejemplo que evidencie la existencia de las guías (no será admitido un ejemplo o evidencia que no cumpla con el objeto del dominio y/o subcriterio). Si no se aporta el documento firmado digitalmente, la puntuación de este dominio será de cero puntos. Cada uno de los subcriterios tiene asignada la siguiente puntuación, cuya suma permite conseguir el máximo posible: • A.1 (0,10 puntos): Las guías incluyen un paso a paso para facilitar la revisión/aplicación de los controles. • A.2 (0,10 puntos): Las guías se proporcionan por e-mail y también pueden solicitarse a demanda por necesidad. • A.3 (0,30 puntos): Las guías se envían por e-mail, pero también pueden ser consultables y accesibles en el portal web de soporte del adjudicatario. • A.4 (0,30 puntos): Las guías están orientadas a los productos que son objeto del contrato y que se usan en nuestro entorno, adaptándose a lo que realmente se tiene desplegado. • A.5 (0,70 puntos): Las guías se acompañan con script asociado (powershell para windows; bash/perl/python para unix/linux) que facilita realizar, al menos, la verificación de cumplimiento del estado del hardening con respecto al 100% (detallando puntos OK y KO).		

Criterio de adjudicación 4.2			
Descripción	Dominio B: Guías de recomendaciones de mitigación de vulnerabilidades	Ponderación	Hasta 1,50 puntos
Forma de valoración	Se valorará con un máximo de hasta 1,50 puntos si la oferta especifica el cumplimiento de lo requerido en este dominio. Se debe especificar “Sí” o “No” en cada uno de los subcriterios de este dominio, siendo obligatorio aportar un documento firmado digitalmente que: • Garantice el compromiso contractual de cumplir cada subcriterio confirmado durante la ejecución del contrato. • Incluya una descripción sobre cómo se va a proporcionar y cumplir cada subcriterio confirmado. • Un ejemplo que evidencie la existencia de las guías (no será admitido un ejemplo o evidencia que no cumpla con el objeto del dominio y/o subcriterio). Si no se aporta el documento firmado digitalmente, la puntuación de este dominio será de cero puntos. Cada uno de los subcriterios tiene asignada una puntuación, cuya suma permite conseguir el máximo posible. • B.1 (0,10 puntos): Las guías incluyen un paso a paso para facilitar la revisión/aplicación de los controles. • B.2 (0,10 puntos): Las guías se proporcionan por e-mail y también pueden solicitarse a demanda por necesidad. • B.3 (0,30 puntos): Las guías se envían por e-mail, pero además son consultables y accesibles en el portal web de soporte del adjudicatario. • B.4 (0,30 puntos): Las guías están orientadas a la mitigación de vulnerabilidades de los productos de nuestro entorno que son objeto del contrato, así como a sus dependencias (sistema operativo, bases de datos, otras librerías y middleware). • B.5 (0,20 puntos): Las guías incluyen acciones de mitigación de vulnerabilidades en otros elementos de protección de seguridad, como son WAF, IDS/IPS, EDR, Firewall, Balanceadores, DNS, ACL en equipos de red. • B.6 (0,50 puntos): Las guías se acompañan de un script asociado (powershell para windows; bash/perl/python para unix/linux) que facilite realizar, al menos, la verificación de cumplimiento del estado de mitigación (detallando puntos OK y KO).		

Criterio de adjudicación 4.3			
Descripción	Dominio C: Mitigación de CVE basados en HTTP	Ponderación	Hasta 1,20 puntos
Forma de valoración	Se valorará con un máximo de hasta 1,20 puntos si la oferta especifica el cumplimiento de lo requerido en este dominio. Se debe especificar “Sí” o “No” en cada uno de los subcriterios de este dominio, siendo obligatorio aportar un documento firmado digitalmente que: • Garantice el compromiso contractual de cumplir cada subcriterio confirmado durante la ejecución del contrato. • Incluya una descripción sobre cómo se va a proporcionar y cumplir cada subcriterio confirmado.		

Criterio de adjudicación 4.3	
	- Un ejemplo que evidencie la existencia de las acciones (reglas YARA y/o similares) determinadas en cada subcriterio (no será admitido un ejemplo o evidencia que no cumpla con el objeto del dominio y/o subcriterio). Si no se aporta el documento firmado digitalmente, la puntuación de este dominio será de cero puntos. Cada uno de los subcriterios tiene asignada una puntuación, cuya suma permite conseguir el máximo posible. C.1 (0,30 puntos): Se proporcionan acciones concretas de configuración para mitigación aplicable en un IPS (reglas YARA o equivalentes). C.2 (0,20 puntos): Se proporcionan acciones concretas de configuración para detección aplicable en un IDS (reglas YARA o equivalentes); y opcionalmente de manera adicional en un SIEM. C.3 (0,20 puntos): Se proporcionan acciones concretas de configuración para mitigación aplicable en un Firewall (de perímetro y local en endpoint donde estén desplegados los productos que son objeto del contrato). C.4 (0,20 puntos): Se proporcionan acciones concretas de configuración para mitigación aplicable en un WAF. C.5 (0,30 puntos): Se proporcionan acciones concretas de configuración para mitigación aplicable en un EDR instalado en un endpoint que tenga desplegado productos que son objeto del contrato (y otros endpoints asociados con sus dependencias, tales como bases datos, middleware, application server, web server).

Criterio de adjudicación 4.4			
Descripción	Dominio D: SLAs, Vulnerabilidades y vulnerabilidades Zero-Day	Ponderación	Hasta 0,80 puntos
Forma de valoración	Se valorará con un máximo de hasta 0,80 puntos si la oferta especifica el cumplimiento de lo requerido en este dominio. Se debe especificar “Sí” o “No” en cada uno de los subcriterios de este dominio, siendo obligatorio aportar un documento firmado digitalmente que: - Garantice el compromiso contractual de cumplir cada subcriterio confirmado durante la ejecución del contrato. - Incluya una descripción sobre cómo se va a proporcionar y cumplir cada subcriterio confirmado. - Un ejemplo que evidencie la existencia del equipo de CTI y cómo son sus notificaciones y recomendaciones, cómo son las notificaciones sobre zero-day y emisión en menos de 72h desde su conocimiento general en Internet, posibilidad de apertura y atención de casos de seguridad en el portal de soporte, y tiempos de respuesta de esos casos ante solicitudes, siendo todo ello lo determinado en cada subcriterio (no será admitido un ejemplo o evidencia que no cumpla con el objeto del dominio y/o subcriterio). Si no se aporta el documento firmado digitalmente, la puntuación de este dominio será de cero puntos.		

Criterio de adjudicación 4.4	
	Cada uno de los subcriterios tiene asignada una puntuación, cuya suma permite conseguir el máximo posible. • D.1 (0,12 puntos): Se dispone de un equipo de Inteligencia de Amenazas (CTI) que emite avisos, notificaciones y recomendaciones al cliente. • D.2 (0,12 puntos): Los avisos y notificaciones de zero-day se proporcionan en menos de 72 horas. • D.3 (0,24 puntos): El cliente puede registrar casos de soporte o al equipo de CTI para solicitar información y recomendaciones ante posibles zero-day y otras vulnerabilidades. • D.4 (0,24 puntos): La respuesta ante solicitudes de información y recomendaciones sobre un zero-day se proporcionan en un tiempo inferior a 48 horas. • D.5 (0,24 puntos): La respuesta ante solicitudes de información y recomendaciones sobre una vulnerabilidad se proporcionan en un tiempo inferior a 24 horas.

Criterio de adjudicación 4.5			
Descripción	Dominio E: Alcance apoyo implementación de medidas	Ponderación	Hasta 1,50 puntos
Forma de valoración	Se valorará con un máximo de hasta 1,50 puntos si la oferta especifica el cumplimiento de lo requerido en este dominio. Se debe especificar “Sí” o “No” en cada uno de los subcriterios de este dominio, siendo obligatorio aportar un documento firmado digitalmente que: • Garantice el compromiso contractual de cumplir cada subcriterio confirmado durante la ejecución del contrato. • Incluya una descripción sobre cómo se va a proporcionar y cumplir cada subcriterio confirmado. • Un ejemplo que evidencie cómo se realizan los assestment, cómo se proporciona el apoyo y soporte en la aplicación de medidas y controles de seguridad, y cómo se solventarían los problemas achacables a certificados que usen o dispongan los productos objetos del contrato que generen una incidencia, siendo todo ello lo determinado en cada subcriterio (no será admitido un ejemplo o evidencia que no cumpla con el objeto del dominio y/o subcriterio). Si no se aporta el documento firmado digitalmente, la puntuación de este dominio será de cero puntos. Cada uno de los subcriterios tiene asignada una puntuación, cuya suma permite conseguir el máximo posible. • E.1 (0,20 puntos): Realización de una evaluación y valoración (assestment) del estado actual de los entornos donde hay desplegados productos que son objeto del contrato, en cuanto a configuraciones de fortificación y estado de mitigación de vulnerabilidades. • E.2 (0,30 puntos): Realización periódica (anual) de una evaluación y valoración del estado de los entornos donde hay desplegados productos que son objeto del contrato, en cuanto a configuraciones de fortificación y de mitigaciones de vulnerabilidades. • E.3 (0,60 puntos): Apoyo y soporte en la aplicación de medidas y de seguridad (controles de fortificación y de mitigación de vulnerabilidades)		

Criterio de adjudicación 4.5	
	cuando sea requerido de manera puntual (al menos, entre 5 y 12 jornadas al año). • E.4 (0,40 puntos): Solventar problemas de certificados y criptografía que afecten a los productos que son objeto del contrato si se producen caducidades de certificados que afecten al correcto funcionamiento.

Criterio de adjudicación 4.6			
Descripción	Dominio F: Servicios del equipo de seguridad	Ponderación	Hasta 1,00 puntos
Forma de valoración	Se valorará con un máximo de hasta 1,00 puntos si la oferta especifica el cumplimiento de lo requerido en este dominio. Se debe especificar “Sí” o “No” en cada uno de los subcriterios de este dominio, siendo obligatorio aportar un documento firmado digitalmente que: • Garantice el compromiso contractual de cumplir cada subcriterio confirmado durante la ejecución del contrato. • Incluya una descripción sobre cómo se va a proporcionar y cumplir cada subcriterio confirmado. • Un ejemplo que evidencie cómo se van a proporcionar los servicios de seguridad orientados a asesoría/consultoría, monitorización/mitigación de amenazas y riesgos, de producto para implementación de otras soluciones de seguridad adicionales si fueran necesarias, y un ejemplo de informe con evidencias y mitigación de riesgos con los controles recomendados aplicados, siendo todo ello lo determinado en cada subcriterio (no será admitido un ejemplo o evidencia que no cumpla con el objeto del dominio y/o subcriterio). Si no se aporta el documento firmado digitalmente, la puntuación de este dominio será de cero puntos. Cada uno de los subcriterios tiene asignada una puntuación, cuya suma permite conseguir el máximo posible. • F.1 (0,10 puntos): Servicios de asesoría de seguridad orientados a los entornos con productos que son objeto del contrato. • F.2 (0,20 puntos): Servicios de seguridad orientados a la monitorización de amenazas y mitigación de riesgos sobre los productos que son objeto del contrato. • F.3 (0,20 puntos): Servicio de producto para apoyar la implementación de soluciones de seguridad adicionales en caso necesario. • F.4 (0,5 puntos): Recogida de evidencias de mitigación y elaboración de informes para trazabilidad y necesidades de auditoría, ayudando a certificar que el entorno dispone de todas las medidas y contramedidas necesarias y/o compensatorias de mitigación del riesgo.		

Criterio de adjudicación 4.7			
Descripción	Dominio G: Bolsa de horas para realización de acciones complejas	Ponderación	Hasta 0,5 puntos

Criterio de adjudicación 4.7	
Forma de valoración	Se valorará con un máximo de hasta 0,50 puntos si la oferta especifica el cumplimiento de lo requerido en este dominio. Se debe especificar “Sí” o “No” en cada uno de los subcriterios de este dominio, siendo obligatorio aportar un documento firmado digitalmente que: • Garantice el compromiso contractual de cumplir cada subcriterio confirmado durante la ejecución del contrato. • Incluya una descripción sobre cómo se va a proporcionar y cumplir cada subcriterio confirmado. • Una propuesta que evidencie si se proporcionada la bolsa de horas anual, cómo se compone y si su alcance cumple con lo determinado en el subcriterio afirmado (no será admitida una propuesta cuyo alcance no cubra el objeto del dominio y/o subcriterio). Si no se aporta el documento firmado digitalmente, la puntuación de este dominio será de cero puntos. Cada uno de los subcriterios tiene asignada una puntuación, cuya suma permite conseguir el máximo posible. • G.1 (0,20 puntos): Proporcionar, de manera adicional, una bolsa de horas anual $\geq 24h$ (3 jornadas) y $\leq 40h$ (5 jornadas), para actividades específicas de ciberseguridad que pudieran ser necesarias en la implementación de configuraciones y controles que sean dificultosos para los equipos de explotación de Correos. • G.2 (0,30 puntos): Proporcionar, de manera adicional, una bolsa de horas anual $\geq 48h$ (6 jornadas), para actividades específicas de ciberseguridad que pudieran ser necesarias en la implementación de configuraciones y controles que sean dificultosos para los equipos de explotación de Correos.

Criterio de adjudicación 4.8			
Descripción	Dominio H: Grado de cumplimiento de las actividades en materia de Ciberseguridad solicitado en tabla del apartado “4.2 Tabla de cumplimiento de actividades”	Ponderación	Hasta 2,00 puntos
Forma de valoración	Se valorará con un máximo de hasta 2,00 puntos si la oferta especifica el cumplimiento de lo requerido en este dominio. Se debe especificar “Sí” o “No” en cada uno de los subcriterios de este dominio, siendo obligatorio aportar un documento firmado digitalmente que: • Garantice el compromiso contractual de cumplir cada subcriterio confirmado durante la ejecución del contrato. • Incluya una referencia al/los apartados/s y página/s de la oferta técnica donde se han descrito y detallado las actividades confirmadas en la tabla del apartado “Anexo I – apartado 4.2 Tabla de cumplimiento de actividades” del pliego para cumplir cada subcriterio confirmado (no será admitido el documento firmado digitalmente si no incluye estas referencias para cada subcriterio confirmado). Si no se aporta el documento firmado digitalmente, la puntuación de este dominio será de cero puntos.		

Criterio de adjudicación 4.8	
	Cada uno de los subcriterios tiene asignada una puntuación, cuya suma permite conseguir el máximo posible. • H.1 (0,10 puntos): Cumplimiento actividad “CS 01 - Guías de fortificación (hardening)”. • H.2 (0,10 puntos): Cumplimiento actividad “CS 02 - Mitigación sin parche”. • H.3 (0,10 puntos): Cumplimiento actividad “CS 03 - Soporte experto en mitigación”. • H.4 (0,20 puntos): Cumplimiento actividad “CS 04 - Detalle técnico de controles”. • H.5 (0,20 puntos): Cumplimiento actividad “CS 05 - Zero day y vulnerabilidades críticas”. • H.6 (0,30 puntos): Cumplimiento actividad “CS 06 - Verificación de mitigaciones”. • H.7 (0,20 puntos): Cumplimiento actividad “CS 07 - Visibilidad del estado de seguridad”. • H.8 (0,20 puntos): Cumplimiento actividad “CS 08 - Dependencias y terceros”. • H.9 (0,20 puntos): Cumplimiento actividad “CS 09 - Infraestructura de seguridad”. • H.10 (0,20 puntos): Cumplimiento actividad “CS 10 - Continuidad operativa”. • H.11 (0,20 puntos): Cumplimiento actividad “CS 11 - Alineación con buenas prácticas”.

Criterio de adjudicación 5			
Descripción	Oferta económica	Ponderación	49 puntos
Formula de valoración	$PE = PEm (1 - ((Pon - Pse)/PL))$ Donde: PE = Puntuación oferta “n” PEm = Ponderación asignada al criterio económica Pon = Presupuesto oferta “n” PSe = Presupuesto oferta más económica PL: Presupuesto de Licitación		

Se establece un **umbral mínimo del 56%** (5,60 puntos de los 10 posibles) en la puntuación del conjunto de los criterios automáticos de los “**Servicios y actividades del ámbito de la Ciberseguridad**” para continuar en el proceso selectivo, de manera que se excluirán aquellas ofertas que no alcancen este umbral mínimo de puntuación.

Anexo X.- Modelo de proposición económica.

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

En caso de actuar en representación

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

Enterado de las condiciones y requisitos establecidos en el documento técnico como alcance del contrato. A este efecto hace constar que conoce el documento que sirve de base a la solicitud de oferta, 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:

Descripción del servicio	Importe total sin impuestos (€)	Importe total con impuestos (€)	Impuesto aplicable (%)	Impuestos (€)	Importe total con impuestos (€)
Servicios de mantenimiento y soporte					

Todos los importes de las ofertas económicas deben redondearse al segundo decimal. Cualquier oferta cuyos importes totales o parciales, así como de cualquier partida, no estén redondeados al segundo decimal, o incluyan más de dos decimales, quedarán excluidas automáticamente del procedimiento de licitación.

Lugar, fecha, sello del licitador y firma autorizada.

Anexo XI.- Régimen de penalidades.

A). - INCUMPLIMIENTOS LEVES.

INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCION	PENALIZACIÓN
Obligaciones generales.	Incumplimiento de las obligaciones establecidas en este pliego y que no hayan sido tipificados como incumplimientos graves o muy graves.	Hasta 1.000 euros.
Plazos.	Por el incumplimiento de los plazos de ejecución total o parciales establecidos, cuando no exceda del 2 por ciento del plazo.	☒ penalidades diarias en la proporción de 1 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato, IVA excluido. ☐ penalidades sobre el precio en la misma proporción que suponga el retraso respecto del plazo inicial, IVA excluido. ☐ Otras penalidades por incumplimiento de plazo.
ANS	Incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio prioridad media y baja.	5% del importe de la facturación fija mensual por el servicio de mantenimiento y soporte.
Incumplir las comunicaciones de incidentes de seguridad.	No entrega del informe forense en 3 meses tras la detección del incidente.	3% facturación total de la adjudicación, con un mínimo de 5.000,00 euros.
Detección de vulnerabilidades de ciberseguridad en procesos y soluciones de terceros*.	Detectar 10 o más vulnerabilidades Baja (CVSS < 4.0).	2% facturación anual de la adjudicación, con un mínimo de 5.000,00 euros.
Incumplir los requerimientos del servicio de gestión segura de la cadena de suministro.	No asistir a una reunión dentro del plazo de 30 días.	3% facturación anual de la adjudicación, con un mínimo de 5.000,00 euros.
Pérdida o caducidad de las certificaciones de seguridad requeridas en la adjudicación.	Renovación de la certificación en más de 30 días naturales.	1% facturación anual de la adjudicación, con un mínimo de 1.000,00 euros.

B). - INCUMPLIMIENTOS GRAVES.

INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCION	PENALIZACIÓN
Plazos.	Por el incumplimiento de los plazos de ejecución total o parciales establecidos, cuando no exceda del 3 por ciento del plazo.	☒ penalidades diarias en la proporción de 5 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato, IVA excluido. ☐ penalidades sobre el precio en la misma proporción que suponga el retraso respecto del plazo inicial, IVA excluido. ☐ Otras penalidades por incumplimiento de plazo.
Cumplimiento defectuoso.	Por el cumplimiento defectuoso de la prestación objeto del contrato	Si el grado de cumplimiento es menos 97% supondrá una penalización del 2% del precio de adjudicación del contrato (IVA excluido) por cada día de incumplimiento de dicha obligación.
Condiciones especiales de ejecución.	Por el incumplimiento de condiciones especiales de ejecución, cuando se considere grave	El incumplimiento por parte del adjudicatario supondrá una penalización del 2,5 % del precio de adjudicación del contrato (IVA excluido) por cada día de incumplimiento de dicha obligación.
Subcontratación.	Incumplimiento de las condiciones de subcontratación.	Penalidad de hasta un 50% 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 % del precio del contrato, IVA excluido.
ANS.	Incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio prioridad alta.	10 % del importe de la facturación fija mensual por el servicio de mantenimiento y soporte.
Incumplir las comunicaciones de incidentes de seguridad.	Ausencia de actualizaciones durante el incidente.	5% facturación total de la adjudicación, con un mínimo de 10.000,00 euros.
Detección de vulnerabilidades de ciberseguridad en procesos y soluciones de terceros*.	Detectar 5 o más vulnerabilidades Media ($4.0 \leq CVSS < 7.0$).	3% facturación anual de la adjudicación, con un mínimo de 5.000,00 euros.
Incumplir los requerimientos del servicio de gestión segura de la cadena de suministro.	No ejecutar una prueba técnica específica o no entregar los resultados de esta dentro del plazo de 30 días.	5% facturación anual de la adjudicación, con un mínimo de 10.000,00 euros.

INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCION	PENALIZACIÓN
Incumplir los requerimientos del servicio de gestión segura de la cadena de suministro.	No facilitar las evidencias necesarias para la auditoría o evaluación dentro del plazo de 15 días.	5% facturación anual de la adjudicación, con un mínimo de 10.000,00 euros.
Pérdida o caducidad de las certificaciones de seguridad requeridas en la adjudicación	Renovación de la certificación en más de 90 días naturales	3% facturación anual de la adjudicación, con un mínimo de 3.000,00 euros.
Pérdida o caducidad de las certificaciones de seguridad requeridas en la adjudicación	Renovación de la certificación en más de 60 días naturales	2% facturación anual de la adjudicación, con un mínimo de 2.000,00 euros.

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.	☒ penalidades diarias en la proporción de 7 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato, IVA excluido, hasta un máximo del 10 por ciento del precio. ☐ penalidades sobre el precio en la misma proporción que suponga el retraso respecto del plazo inicial, IVA excluido. ☐ Otras penalidades por incumplimiento de plazo (añadir aquí la cuantía para cada penalización por incumplimiento leve).
Cumplimiento defectuoso.	Por el cumplimiento defectuoso de la prestación objeto del contrato.	Si el grado de cumplimiento es mayor 97% supondrá una penalización del 2,5 por ciento del precio de adjudicación del contrato (IVA excluido) por cada día de incumplimiento de dicha obligación.

INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCION	PENALIZACIÓN
Condiciones especiales de ejecución.	Por el incumplimiento de condiciones especiales de ejecución, cuando se considere muy grave.	El incumplimiento por parte del adjudicatario supondrá una penalización del 3 por ciento del precio de adjudicación del contrato (IVA excluido) por cada día de incumplimiento de dicha obligación.
Reincidencia.	La comisión de una tercera infracción de carácter grave en el plazo de un año.	Penalidad de hasta el 10 por ciento del precio del contrato, IVA excluido.
ANS.	Incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio prioridad muy alta.	15 % del importe de la facturación fija mensual por el servicio de mantenimiento y soporte
Incumplir las comunicaciones de incidentes de seguridad	Incidente no comunicado y detectado por terceros o por Correos	10% facturación total de la adjudicación, con un mínimo de 20.000,00 euros.
Incumplir las comunicaciones de incidentes de seguridad	Retraso en el primer comunicado	10% facturación total de la adjudicación, con un mínimo de 20.000,00 euros.
Incumplir las comunicaciones de incidentes de seguridad	Retraso en el segundo comunicado	10% facturación total de la adjudicación, con un mínimo de 10.000,00 euros.
Detección de vulnerabilidades de ciberseguridad en procesos y soluciones de terceros*	Detectar 1 o más vulnerabilidades Críticas (CVSS $\geq$ 9.0)	5% facturación anual de la adjudicación, con un mínimo de 10.000,00 euros.
Detección de vulnerabilidades de ciberseguridad en procesos y soluciones de terceros*	Detectar 1 o más vulnerabilidades Altas ($7.0 \leq$ CVSS < 9.0)	5% facturación anual de la adjudicación, con un mínimo de 10.000,00 euros.
Incumplir los requerimientos del servicio de gestión segura de la cadena de suministro	No subsanar las no conformidades o no implementar los controles requeridos dentro del plazo de 90 días	10% facturación anual de la adjudicación, con un mínimo de 20.000,00 euros.
Pérdida o caducidad de las certificaciones de seguridad requeridas en la adjudicación	Retraso en la notificación de la pérdida/caducidad/suspensión de la certificación en el plazo de 72 horas	5% facturación anual de la adjudicación, con un mínimo de 5.000,00 euros.

(*) Asimismo, se considerará como un incumplimiento la superación de los plazos máximos de subsanación establecidos en función de la criticidad del hallazgo, conforme a la siguiente tabla:

SUPUESTO	GRAVEDAD	TIEMPO DE RESOLUCIÓN	PENALIZACIÓN
Vulnerabilidades Críticas (CVSS $\geq$ 9.0)	Muy grave	15 días	2.000,00 euros por día de retraso
Vulnerabilidades Altas (7.0 $\leq$ CVSS < 9.0)	Muy grave	27 días	2.000, 00 euros por día de retraso
Vulnerabilidades Medias (4.0 $\leq$ CVSS < 7.0)	Grave	33 días	1.000,00 euros por día de retraso
Vulnerabilidades Bajas (CVSS < 4.0)	Leve	35 días	5.000,00 euros por día de retraso

Anexo XII – Evaluación de proveedores.

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

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

Estos INS y VO tienen carácter de mínimos. El adjudicatario se compromete a valorar los indicadores que Correos, le solicite y a establecer de común acuerdo VO para todos ellos.

El adjudicatario, dentro del ámbito de las prestaciones que se regulen por el sistema de ANS, será responsable del cumplimiento de todos los VO establecidos, con independencia de los recursos que para ello tenga que incorporar en cada momento, e independientemente de si presta los servicios con medios propios o si los subcontrata parcialmente (estando esta subcontratación autorizada previamente por Correos).

No obstante, si de forma puntual en algún mes uno o varios indicadores individuales se ven afectados por los trabajos correspondientes a equipos ajenos a los del adjudicatario, Correos determinará el ámbito y el alcance de la responsabilidad para estos casos concretos.

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

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

Los ANS comenzarán a computarse y aplicarse desde el primer día de la fase de prestación real del servicio. No se aceptarán ningún tipo de propuestas enfocadas a implantaciones graduales de los ANS, ni en plazos ni en desfases objetivo o porcentajes de cumplimiento (un incumplimiento de este aspecto invalidará por completo la oferta, no pudiendo superar el corte técnico en ningún caso).

En los apartados correspondientes a cada indicador se define el valor de cumplimiento y/o el Porcentaje de Cumplimiento con sus valores objetivo. Estos valores se tendrán en cuenta en el sistema de evaluación de proveedores y en el caso de que no se alcancen los mínimos requeridos, y en función de la gravedad, se establecerá una minoración en la facturación que en su caso corresponda.

Indicadores:

CÓDIGO	INDICADOR DE SERVICIO	VALOR OBJETIVO	GRADO DE CUMPLIMIENTO MÍNIMO
IND-01	Cumplimiento de plazos totales o parciales exigidos al adjudicatario en pliego desde la solicitud de Correos hasta su aceptación por parte del responsable.	99%	90%
IND-02	Evaluación y realización de auditorías e informes conforme se ha descrito que requiere Ciberseguridad hasta la aceptación por parte del responsable	99%	90%
IND-03	Tiempo de reacción inicial y adopción de medidas correctivas	Ver tabla a continuación	

Respecto a los indicadores 01 y 02: Se medirá el plazo transcurrido desde la fecha de solicitud por parte de Correos o conforme requiere Ciberseguridad hasta la aceptación por parte del responsable de Correos. El porcentaje de cumplimiento se medirá como sigue:

Fórmula cálculo
$PC = \left(\frac{FFRH - FFPH}{TJH} \right) \times 100$

Donde:

- PC. - Porcentaje de cumplimiento.
- FFRH: Fecha de fin real del hito que se mide.
- FFPH: fecha fin prevista del hito a medir.
- TJH. - total jornadas reales en el cumplimiento del hito.

El Grado de Cumplimiento (GC) se calculará comparando el resultado obtenido del porcentaje de cumplimiento frente al porcentaje de cumplimiento mínimo exigido y determinará, en caso de no ser igual a 100, si supondrá un incumplimiento de gravedad leve, grave o muy grave:

- GC = 100, si porcentaje de cumplimiento (PC) $\geq$ 90% – No hay incumplimiento.
- CG = 50, si porcentaje de cumplimiento (PC) $\geq$ 85% y $<$ 90% - Incumplimiento de gravedad leve.
- GC = 30, si porcentaje de cumplimiento (PC) $\geq$ 80% y $<$ 90% - Incumplimiento grave.

- GC = 0, si porcentaje de cumplimiento (PC) < 80% - Incumplimiento muy grave.

Respecto al indicador 03 el acuerdo de nivel de servicio implica compromisos en cuanto a tiempo de reacción inicial y adopción de medidas correctivas, definidos a continuación. Los períodos de tiempo especificados en la tabla siguiente empezarán a computarse una vez recibido el mensaje:

Prioridad del Mensaje del Cliente	Descripción	Tiempo de reacción inicial	Frecuencia de reporte	Tipificación
1 MUY ALTA	El mensaje se considerará de prioridad 1 si el problema tiene consecuencias muy graves que afectan tanto a las transacciones habituales del negocio como a las urgentes, impidiendo llevar a cabo trabajo crítico para el negocio. El mensaje requiere ser procesado de inmediato porque el fallo de funcionamiento puede ocasionar graves pérdidas. Generalmente se debe a las circunstancias siguientes: ▪ Caídas o paradas no programadas del sistema. ▪ Errores de funcionamiento que afectan a las funciones del sistema central de SAP utilizado en productivo. ▪ Situaciones extremadamente críticas de Correos relacionadas el sistema SAP.	<= 15 minutos (24x7). El tiempo se mide en tiempo real.	<= 4 horas (24x7). El tiempo se mide en tiempo real.	MUY GRAVE

Prioridad del Mensaje del Cliente	Descripción	Tiempo de reacción inicial	Frecuencia de reporte	Tipificación
2 ALTA	El mensaje se considerará de prioridad 2 si las transacciones habituales del negocio se ven gravemente afectadas y no se pueden llevar a cabo las tareas necesarias debido a funciones incorrectas o no operativas del sistema SAP que puedan afectar seriamente al ciclo de producción del negocio. Este nivel de prioridad implica que, aunque el sistema sigue estando disponible, existen fallos críticos en determinados procesos que dificultan el desempeño normal de la actividad empresarial, generando retrasos importantes, bloqueos parciales o imposibilidad de ejecutar operaciones esenciales para la continuidad del negocio.	<= 30 minutos (24x7). El tiempo se mide en tiempo real.	<= 24 horas (24x7). El tiempo se mide en tiempo real.	GRAVE
3 MEDIA	El mensaje se considerará de prioridad 3 si las transacciones habituales del negocio se ven afectadas de forma limitada, permitiendo continuar con las tareas esenciales, pero con ciertas restricciones o	<= 1 día (Horario de oficina local en España). El tiempo se mide según el horario de oficina local.	<= 5 días (Horario de oficina local en España). El tiempo se mide según el horario de oficina local de lunes a viernes	LEVE

Prioridad del Mensaje del Cliente	Descripción	Tiempo de reacción inicial	Frecuencia de reporte	Tipificación
	inconvenientes en el uso del sistema SAP. Este nivel de prioridad se aplica cuando los fallos o incidencias no impiden la operatividad general, pero pueden generar molestias o retrasos leves en el ciclo de trabajo, sin poner en riesgo el funcionamiento crítico ni causar impactos graves en la producción. Las incidencias de prioridad media suelen corresponder a errores menores, problemas de configuración o dificultades técnicas que no requieren una intervención inmediata, pero deben ser resueltas para asegurar el correcto desempeño de las operaciones diarias.		de 8:00 AM a 6:00PM.	
4 BAJA	El mensaje se considerará de prioridad 4 si El mensaje se considerará de prioridad 4 si la incidencia o problema detectado no afecta de manera significativa a las transacciones habituales del negocio ni al funcionamiento del sistema SAP, permitiendo realizar todas las tareas esenciales sin	<= 1 día (Horario de oficina local en España). El tiempo se mide según el horario de oficina.	N/A	LEVE

Prioridad del Mensaje del Cliente	Descripción	Tiempo de reacción inicial	Frecuencia de reporte	Tipificación
	restricciones. Este nivel de prioridad se asigna a incidencias menores, consultas, o cuestiones que no requieren una resolución inmediata y cuya demora no provoca molestias relevantes ni riesgos para la operatividad diaria. Los mensajes de baja prioridad se refieren a ajustes o incidencias sin impacto directo en la producción ni en la calidad del servicio prestado.			

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

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

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

El grado de cumplimiento se medirá por separado para el tiempo de reacción inicial y para la frecuencia de reporte calculándose sobre el total de incidencias en función de cada tipo y por su prioridad la siguiente forma:

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

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

Anexo XIII.- Contrato de encargo de tratamiento de datos personales

En _____, a ____ de _____ de 20__.

REUNIDOS

DE UNA PARTE,

La Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. con NIF A83052407 y domicilio social en calle del Conde de Peñalver 19, 28006, Madrid (en lo sucesivo, el “RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO” o “Correos”), sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 16.665, Libro 0, Folio 20, Sección 8, Hoja M-284323, Inscripción 1ª (datos registrales del nombre de dominio “correos.es”: Inscripción 1/M en la Hoja, Sección, Folio, Libro y Tomo anteriormente indicados); representada en este acto por [-], de nacionalidad española, mayor de edad y con N.I.F. [-], en virtud de la escritura de poder otorgada ante el Notario don [-], el [-], bajo el número [-] de su protocolo.

Y DE OTRA,

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

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

EXPONEN

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

CLÁUSULAS

1. Posición de las partes

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

DATOS OBJETO DE TRATAMIENTO

OBJETO DEL CONTRATO	Contratación de los servicios de mantenimiento y soporte correspondientes a las licencias adquiridas a perpetuidad por Correos (en adelante “Correos”), limitando estos servicios exclusivamente a las licencias que se encuentran en uso y que se relacionan en el catálogo de productos definido en el apartado 2 del Anexo I .
----------------------------	---

TRATAMIENTO A REALIZAR	☒ Recogida ☐ Registro ☐ Estructuración ☐ Modificación ☐ Conservación ☐ Extracción ☒ Consulta ☐ Comunicación por transmisión ☐ Difusión ☐ Interconexión ☐ Cotejo ☐ Limitación ☐ Supresión ☐ Destrucción ☐ Comunicación ☐ Otros:
FINALIDAD DEL TRATAMIENTO	☒ Gestión de clientes, contable, fiscal y administrativa ☐ Gestión de nóminas ☐ Servicios económico-financieros y de seguros ☐ Publicidad y prospección comercial ☐ Videovigilancia ☐ Recursos humanos ☐ Prevención de riesgos laborales ☐ Prestación de servicios de comunicaciones electrónicas ☐ Comercio electrónico ☐ Seguridad y control de acceso a edificios ☒ Otros: Corrección de incidencias funcionales
TIPO DE DATOS	☒ Datos de carácter identificativo ☒ Características personales ☒ Académicos y profesionales ☐ Información comercial ☐ Circunstancias sociales ☒ Detalles del empleo ☐ Transacciones de bienes o servicios ☐ Categorías especiales de datos ☐ Otros:
CATEGORÍAS DE INTERESADOS	☒ Empleados ☐ Clientes y usuarios ☐ Proveedores ☐ Personas de contacto ☐ Beneficiarios ☐ Cargos públicos ☒ Otros: Candidatos

2. Obligaciones del adjudicatario

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

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

3. Declaración previa

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

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

4. Obligaciones de Correos

Corresponden a Correos las siguientes obligaciones:

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

5. Medidas de seguridad

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

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

6. Derecho de auditoría

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

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

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

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

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

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

7. Notificación de violaciones de seguridad

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

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

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

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

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

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

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

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

9. Cláusulas de buenas prácticas

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

10. Responsabilidad

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

11. Notificación de cambios

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

12. Tratamiento de datos de representantes y trabajadores

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

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

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

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

Asimismo, podrán ponerse en contacto con los respectivos delegados de protección de datos en la dirección dpdgrupocorreos@correos.com o [-], según corresponda, o presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos u otra autoridad competente.

Las partes se comprometen expresamente a informar a sus trabajadores y resto de personas de contacto de los términos de la presente cláusula, manteniendo indemne a la contraparte.

13. Actuación como subencargado

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

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

14. Ley aplicable

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

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

Anexo XIV.- 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

Contrato de SERVICIOS
Expediente núm.:
MT260012



Anexo XV.- Adscripción de medios

NO APLICA

Contrato de SERVICIOS
Expediente núm.:
MT260012



Anexo XVI - Compromiso de adscripción de personal al contrato - Declaración responsable

NO APLICA

Anexo XVII. – Requisitos de ciberseguridad

Normativa y conformidad

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Respaldo y Recuperación

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

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

Comunicaciones

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

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

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

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

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

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

No están permitidas las conexiones directas entrantes a la red de CORREOS ni el uso de VPNs convencionales. Tampoco se permite el establecimiento de VPNs salientes

desde el entorno de Correos hacia redes externas. En caso de necesidad, únicamente se permitirá el uso de VPNs dedicadas previamente autorizadas. Adicionalmente, deberá informarse con antelación del rango de direcciones IP externas requeridas para el acceso, no pudiendo superar un máximo de 20 IPs. Todos los accesos desde el exterior deberán realizarse a través de una zona desmilitarizada (DMZ).

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

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

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

Integridad y Confidencialidad

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

- Para datos en tránsito se debe utilizar la capa SSL/TLS, en su versión 1.2 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 deberá usar la herramienta corporativa S3C para el cifrado en reposo.
- 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.
- Las operaciones necesiten Firma o Sello de tiempo usarán el Sistema Criptográfico Corporativo de Correos (S3C) para su ejecución.

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.

Desarrollo Seguro

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

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

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

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

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

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.

Eventos de auditoría

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

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

- Autenticación en el sistema.
- Accesos a los datos del sistema.
- Cambios en las cuentas y grupos de usuarios y contraseñas.
- Cambios de accesos y modificaciones del sistema de log o auditoría.
- Acciones realizadas con privilegios de administración.
- Accesos a los Servicios de integración e intercambio de datos con sistemas internos y externos.
- En general toda la actividad de sobre la información catalogada como CONFIDENCIAL. En especial en este caso se deberá generar un evento por cada actividad concreta (lectura, modificación... etc.).

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

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

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

- Registro de accesos.

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

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

Respuesta ante Incidentes

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

El proveedor de servicios/adjudicatario deberá mostrarse en todo momento diligente y proactivo en todas las comunicaciones y en especial, en supuestos de incidentes de seguridad y/o brechas de seguridad, propios o producidos en su cadena de suministro, que puedan impactar en el desarrollo normal del servicio.

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

Auditabilidad

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

Correos podrá auditar, por sí misma o a través de un tercero, con el único requisito de preavisar con una antelación de un mes y, de forma presencial o en remoto, todas aquellas medidas y controles que considere necesarios para verificar la seguridad de la información. Además, Correos podrá exigir al proveedor del servicio afectado la aportación de ciertas evidencias de cumplimiento o, en su defecto, la realización una auditoría interna cuyo informe deberá ser firmado por una persona autorizada y con poder de representación de la empresa prestadora del servicio.

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

Formación y concienciación

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

Compromiso de aceptación de políticas de acceso y uso de infraestructuras de Correos

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

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

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

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

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

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

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

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

Anexo XVIII. –Declaración responsable en materia de protección de datos personales

Cuestionario de privacidad

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

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

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

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

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

El enlace a esta herramienta es el siguiente:

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

Cuestionario para la privacidad de proveedores:

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

1. Cuestiones generales

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

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

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

5= dispone del registro de actividades actualizado y completado.

A continuación, se facilita el enlace del Registro de Actividades de la AEPD:

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

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

0= no dispone de DPO siendo obligatorio.

3= no dispone de DPO siendo voluntario.

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

2. Medidas de seguridad

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

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

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

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

A continuación, se muestra el enlace de la Guía de Análisis de Riesgos que facilita la AEPD:

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

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

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

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

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

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

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

0= no

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

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

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

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

3. Confidencialidad

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

0= no

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

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

4. Accountability y rendición de cuentas

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

0= no.

3= sí. Indicar cuáles [_____].

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

0= no.

3= se están implantando las medidas correctoras.

5= se han implantado las medidas correctoras.

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

0= no tiene implantados controles periódicos.

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

5= tiene definidos e implantados controles periódicos.

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

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

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

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

5. Subcontratación

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

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

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

5= no se va a contratar el servicio contratado.

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

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

3= auditoria

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

6. Transferencias internacionales

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

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

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

5= no se realiza TID.

7. Sanciones y procedimientos inspectores

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

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

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

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

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

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

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

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

Fdo.: [_____]

Anexo XIX.- Modificaciones previstas del contrato.

CIRCUNSTANCIAS

Incremento o disminución del número de:

- Usuarios SAP activos - Carga de soporte. Número de incidencias.
- Módulos en explotación - Incorporación de nuevos módulos o funcionalidades SAP no previstas inicialmente.
- Sistemas (productivo, QA, desarrollo) - Cambios técnicos en la arquitectura - Integración con nuevos sistemas corporativos.
- Ciberseguridad – Cambios en los ámbitos o servicios de Ciberseguridad.

ALCANCE:

La modificación afectará exclusivamente al ajuste del volumen y contenido de los servicios de mantenimiento y soporte SAP, en los siguientes supuestos:

a) Variación usuarios activos, carga de soporte, número de incidencias.

- Incremento o disminución de usuarios activos que implique una variación significativa en la carga de trabajo del servicio.
- Se considerará acreditado cuando se produzca una variación al alza o a la baja en el volumen de incidencias o peticiones de soporte.

b) Variación de módulos en explotación

- Incorporación de nuevos módulos SAP o funcionalidades no contempladas inicialmente.
- Ampliación del alcance funcional del sistema que conlleve un aumento de las tareas de mantenimiento, soporte o evolución.

c) Variación del número o tipo de sistemas SAP

- Inclusión o exclusión de sistemas (productivo, desarrollo u otros).
- Cambios en la arquitectura técnica de los entornos que afecten al servicio.
- Integración de nuevos sistemas corporativos que incrementen las necesidades de soporte.

d) Ciberseguridad

- Variación en el número de activos o sistemas a proteger, incluyendo aplicaciones, servidores de aplicación, sistemas operativos, bases de datos o infraestructuras asociadas, que requieran servicios adicionales o una reducción de los mismos.
- Aparición de nuevas vulnerabilidades críticas o cambios en el contexto de amenazas, que obliguen a intensificar los servicios de identificación, análisis de riesgos o implantación de medidas compensatorias.
- Cambios en el marco normativo o en las políticas de seguridad corporativa, que impliquen la necesidad de actualizar o ampliar las guías de bastionado (hardening) y mitigación de vulnerabilidades.
- Incremento o reducción de la demanda de apoyo a la implantación de medidas de mitigación, en función del volumen de actuaciones necesarias sobre los sistemas afectados.
- Necesidad de ejecución de acciones complejas no previstas inicialmente, que

requieran el uso adicional o menor de la bolsa de horas destinada a este fin.

PORCENTAJE DEL PRECIO DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO AL QUE COMO MÁXIMO PUEDAN AFECTAR:

- ☐ Límite general (hasta un veinte por ciento del precio inicial, al alza o a la baja, para el conjunto de las modificaciones), de conformidad con lo dispuesto en el artículo 110 del Real Decreto-ley 3/2020
- ☒ Límite específico para esta causa de modificación del diez por ciento del precio inicial, al alza o a la baja, para el conjunto de las modificaciones.

En cualquier caso, esta modificación no supondrá el establecimiento de nuevos precios unitarios no previstos en el contrato.

CONDICIONES DE LA MODIFICACIÓN

La modificación del contrato será acordada por el órgano de contratación, de oficio o a instancia del contratista.

La propuesta de modificación será informada por el responsable del contrato.

Una vez acordada, la modificación será objeto de publicidad en el perfil de contratante de la entidad contratante, acompañada de los informes que, en su caso, se hubieran recabado con carácter previo a su aprobación, incluidos aquellos aportados por el adjudicatario o los emitidos por la propia entidad contratante.

El procedimiento a seguir para efectuar la modificación del contrato, por tanto, será el siguiente, y su tramitación no excederá del plazo de tres meses:

1. Elaboración de memoria de modificación del contrato.
2. Informe del área o persona que ejerza las funciones de asesoramiento.
3. Resolución motivada del órgano de contratación.
4. Aprobación del gasto.
5. Notificación a la persona contratista y publicación en el perfil de contratante.
6. Reajuste de las garantías depositadas y formalización.