

Contrato de Servicios (Expediente núm. MT260311) Contrato sometido a las Instrucciones internas de contratación del grupo Correos			
☒ Procedimiento general		☐ Procedimiento especial	
☒ Ordinario	☐ Simplificado	☐ Con invitación a un único licitador	☐ Con invitación a varios licitadores

PLIEGO DE CONDICIONES ADMINISTRATIVAS Y TÉCNICAS PARTICULARES

1.	Entidad contratante.....	4
2.	Objeto del contrato.....	4
3.	Duración del contrato.....	5
4.	Aspectos económicos.....	6
5.	Condiciones de participación.....	6
6.	Licitación del contrato.....	8
6.1.	Comunicaciones y notificaciones electrónicas.....	8
6.2.	Resolución de consultas relacionadas con la licitación.....	8
6.3.	Envío de ofertas por medios electrónicos.....	8
6.4.	Documentación confidencial.....	9
6.5.	Adjudicación de los contratos.....	9
6.5.1.	Procedimiento General.....	9
6.6.	Contenido de las ofertas.....	10
6.6.1.	Sobre 1: documentación administrativa.....	10
6.6.2.	Sobre 2: Criterios de adjudicación de evaluación automática o con arreglo a fórmulas matemáticas y/o proposición económica.....	10
7.	Adjudicación y perfección del contrato.....	11
7.1.	Procedimiento de apertura de sobres y valoración de ofertas.....	11
7.2.	Ofertas anormalmente bajas.....	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 del adjudicatario en materia de protección de datos.....	16
8.1.4. Aceptación y adhesión a las políticas de prevención de imputaciones delictivas.	17
8.1.5. Evaluación de proveedores.....	17
8.1.6. Obligaciones esenciales del contrato.	17
8.1.7. Condiciones especiales de ejecución.....	19
8.1.8. Régimen de confidencialidad.	20
8.1.9. Propiedad intelectual e industrial.....	20
8.2. Modificaciones del contrato.	21
8.3. Cesión y Subcontratación.	21
8.3.1. Cesión del contrato.....	21
8.3.2. Régimen de subcontratación.....	22
9. Cumplimiento del contrato.	22
9.1. Responsable del contrato. Representante del contratista.....	22
9.2. Régimen de penalidades.....	23
9.3. Abonos al contratista. Facturación.	23
9.4. Recepción y liquidación.....	25
9.5. Plazo de garantía.	25
10. Resolución del contrato.	25
10.1. Causas de resolución.....	25
10.2. Procedimiento	26
11. Protección de Datos.....	26
11.1 Cláusula informativa de protección de datos personales recabados a través del Canal Ético.....	26
11.2 Información a representantes, trabajadores y personas de contacto	26
12. Régimen jurídico del contrato y reclamaciones contra este pliego.	27
Anexo I.- Características técnicas específicas del contrato.	30
Anexo II.- Descripción y limitaciones a la licitación por lotes.	38
Anexo III.- Resumen de metodología seguida para el cálculo del presupuesto base de licitación y el valor estimado del contrato.	39
Anexo IV.- Forma de acreditación de la solvencia económica y financiera, y técnica o profesional.	41
Anexo V.- Modelo de aval.....	42

Anexo VI. - Instrucciones y recomendaciones para la presentación electrónica de las ofertas.	43
Anexo VII.- Instrucciones para cumplimentar el DEUC.	44
Anexo VIII.- Criterios de adjudicación de evaluación automática.	46
Anexo IX.- Modelo de proposición económica.	47
Anexo X.- Régimen de penalidades.	49
Anexo XI – Evaluación de Proveedores.	54
Anexo XII.- Declaración responsable del adjudicatario del contrato sobre la implantación del plan de igualdad conforme a lo establecido en el artículo 71 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.	55
Anexo XIII.- Requisitos de seguridad.	56
1. Normativa y Conformidad.	56
2. Control de Acceso y SSO	56
3. Respaldo y recuperación	57
4. Comunicaciones.	57
5. Integridad y confidencialidad.	59
6. Tratamiento de datos	59
7. Sistemas operativos y software base.	59
8. Eventos de auditoría	60
9. Respuesta ante incidentes.	60
10. Auditabilidad	61
11. Formación y concienciación	61
12. Compromiso de aceptación de políticas de acceso y uso de infraestructuras de correos	61
13. Ubicación de los datos	62
Anexo XIV.- Requerimientos Arquitectura	63
Anexo XV.- Modelo de contrato de encargo de tratamiento de datos personales.	67
Anexo XVI.- Cláusula sobre el uso de IA en contratos con Correos	76
Anexo XVII.- Formato de los mensajes de salida del servicio de validación.	83
Anexo XVIII – Declaración responsable en materia de protección de datos	100

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

1. Entidad contratante.

Entidad contratante	Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. S.M.E.
Órgano de contratación	Comité de inversiones
Dirección/Subdirección gestora de la necesidad UGC	Dirección de Tecnología y Transformación Digital Subdirección de Transformación Tecnológica UGC28
Perfil de contratante	https://www.correos.com/perfil-contratante/
Dirección de contacto	C/Conde de Peñalver,19 Bis. 28006, Madrid.
Responsable del contrato	Dirección/Subdirección/ Área: Dirección de Tecnología y Transformación Digital Subdirección de Desarrollo TI Jefe de Área de Soluciones Digitales de Negocio Antonio Pérez Retana.
	Datos de contacto: antonio.perez.retana@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	El presente expediente tiene como objeto la contratación de suscripciones a una plataforma en modo Software as a Service (SaaS) que permita a Correos realizar la verificación y validación de documentos acreditativos de identidad, la extracción de datos y la evaluación de la autenticidad de los documentos, así como los servicios de mantenimiento y soporte asociados a las suscripciones al sistema de validación de identidad. También son objeto del alcance del proyecto, la inclusión de servicios de asistencia técnica avanzada, la gestión y coordinación de este componente y todo ello, en los términos y condiciones que a continuación se establecen.
Código CPV	- Principal: 72268000-1- Servicios de suministro de software. - Secundarios: 72250000-2 - Servicios de sistemas y apoyo. 72267000-4 - Servicios de mantenimiento y reparación de software.

	☒ NO ☐ SI (Ver Anexo II)
Lotes	Justificación de la no división en Lotes: El presente procedimiento de licitación, no se divide en lotes. La no división en lotes se justifica en el artículo 99.3 b) LCSP, <i>“El hecho de que, la realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificultara la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico”</i>. En este caso, se cumple la justificación del citado supuesto, en la medida en que la contratación no es susceptible de ser dividida, puesto que se requiere de la adjudicación de todos los encargos a la misma empresa ya que, en caso contrario, resultaría inviable desde el punto de vista técnico el seguimiento del contrato y no se dispondría de la eficacia de la ejecución del servicio ya que todas las prestaciones están interrelacionadas y, en consecuencia, necesitan de una coordinación que solo puede ser realizada por un único proveedor. Por lo tanto, la naturaleza del servicio imposibilita su división en partes y, en consecuencia, su división en lotes.
¿Se admite oferta integradora (lotes)?	☒ 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	24	☐ días ☒ meses ☐ años	☒ día que se indique en el documento de aceptación de la Resolución de adjudicación ☐ día siguiente a la comunicación de inicio del contrato por la entidad contratante ☐ la fecha que figure en la

			resolución de la adjudicación
Prorrogable	☐ NO ☒ SI	Nº de prórrogas: Duración máxima de cada prórroga (en meses):	1 prórroga de hasta 12 meses
En caso de acordarse, la prórroga será obligatoria para el contratista, siempre y cuando se le notifique con dos meses de antelación al vencimiento. Se condiciona la prórroga del contrato a que sus características permanezcan inalterables.			

4. Aspectos económicos.

Las cuantías del contrato serán las expresadas a continuación:

Valor estimado del contrato	313.200,00 €	Trescientos diez mil ochocientos euros, conforme al método de cálculo especificado en Anexo III		
Presupuesto base de licitación	252.648,00 €	IVA/impuesto equivalente		43.848,00 €
Anualidades (IVA, o impuesto indirecto equivalente, incluido)	2026	2027	2028	Total
	42.108,00 €	126.324,00 €	84.216,00 €	252.648,00 €

5. Condiciones de participación.

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

Dispensa de acreditar aptitud, solvencia y capacidad	☐ SI	☐ Contratistas que hubiesen resultado adjudicatarios de contratos en los dos últimos años, hubiesen acreditado entonces su aptitud y solvencia en contratos de similar naturaleza, y no hubieran cambiado sus circunstancias.
	☒ NO	
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 200.000,00 euros.	

	☐ Otros: Sobre la forma de acreditar estos requisitos, ver Anexo IV En el caso de licitación por lotes, el requisito de solvencia se circunscribirá a cada lote								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>LOTE 1</th><th>LOTE 2</th><th>LOTE 3</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Porcentaje/Cifra volumen anual negocio.</td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		LOTE 1	LOTE 2	LOTE 3	Porcentaje/Cifra volumen anual negocio.			
	LOTE 1	LOTE 2	LOTE 3						
Porcentaje/Cifra volumen anual negocio.									
Solvencia técnica o profesional	☐ Responsabilidad solidaria de la ejecución del contrato de las entidades que completen la solvencia económica y financiera del licitador ☐ Haber realizado 3 servicios de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en los tres últimos años, cuyo importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior al 70 por ciento de la anualidad media del contrato ☒ Haber realizado 3 servicios de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en los tres últimos años, cuyo importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior a 105.000,00 euros. ☐ Disponibilidad de los siguientes perfiles relativos al personal: ... ☐ 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: Documento descriptivo del software que se oferta para cubrir las necesidades planteadas en este pliego, descripción de las funcionalidades que ofrece y mecanismos de integración, con expresa mención al cumplimiento de los requisitos técnicos establecidos en el Anexo XVII.- Formato de los mensajes de salida del servicio de validación 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								

Adscripción de medios	☐ Sí. Medios que adscribir: ... ☒ No.
-----------------------	---

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

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

6. Licitación del contrato.

6.1. Comunicaciones y notificaciones electrónicas.

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

6.2. Resolución de consultas relacionadas con la licitación.

Las dudas o consultas relacionadas con la interpretación del contenido de este Pliego se realizarán obligatoriamente a través de la Plataforma de Contratación de Correos (<https://pcc.correos.es/licitacion/licitaciones>), siendo éste el único canal mediante el que serán atendidas. Los licitadores, podrán subir sus preguntas a la Plataforma de Contratación de Correos **hasta seis días hábiles antes de la finalización del plazo para la presentación de ofertas.**

6.3. Envío de ofertas por medios electrónicos.

Las ofertas se presentarán en plazo de 30 días naturales a contar desde el día siguiente a su publicación de la licitación en la Plataforma de Contratación de Correos y será también señalado en el anuncio de licitación publicado en el perfil de contratante o en la invitación remitida.

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.

Correos declarará expresamente como documentación confidencial de la licitación el Análisis Funcional – Predicción de la Demanda (en adelante, AF), que se pone a disposición de los licitadores como documento de referencia no modificable. El AF contiene definiciones funcionales, requisitos y procesos internos cuya divulgación es sensible; su uso queda limitado a la preparación de la oferta en el marco del presente procedimiento. Queda prohibida su reproducción, difusión o utilización para fines distintos de la licitación.

El acceso al AF exigirá la aceptación de las condiciones indicadas en el Perfil de Contratante y el cumplimiento de las obligaciones de confidencialidad previstas en este Pliego (véase [8.1.8 – Régimen de confidencialidad](#)). Cualquier incorporación de contenidos del AF en la oferta deberá limitarse a lo estrictamente necesario y, en su caso, marcarse por el licitador como confidencial en los términos del presente apartado 6.4, evitando la transcripción literal de fragmentos extensos.

6.5. Adjudicación de los contratos

6.5.1. Procedimiento General

Al amparo de las instrucciones aplicables a la contratación de las entidades que forman parte del Grupo Correos se propone como procedimiento de contratación el procedimiento del apartado **11, Procedimiento General**.

La elección del presente procedimiento obedece a las siguientes razones:

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

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

El contrato se adjudicará atendiendo a la mejor relación coste-eficacia y puesto que se pretende dar mantenimiento y soporte a las suscripciones de validación de identidad, no siendo posible introducir modificaciones de ninguna clase, es por consiguiente el precio el

único factor determinante de la adjudicación.

☒ Único Criterio de Adjudicación: MEJOR RELACIÓN COSTE-EFICACIA. La puntuación final estará compuesta por la suma de la puntuación asignada en los criterios de adjudicación que, en todo caso, serán evaluables mediante la mera aplicación de fórmulas matemáticas.

Tipología	Criterio	Ponderación
Criterios sujetos a un juicio de valor	Técnico	-
Criterios evaluables mediante fórmula o automáticamente (Anexo VIII)	Técnico	-
	Económico	100%

6.6. Contenido de las ofertas.

6.6.1. Sobre 1: documentación administrativa.

- Documento Europeo Único en materia de Contratación (DEUC). Cumplimentado conforme a las indicaciones contenidas en el [Anexo VII](#), firmado por el licitador o su representante.
- 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).
- 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
- 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.
- 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.
- Declaración responsable en materia de Protección de Datos ([Anexo XVIII](#)).

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

Los criterios de adjudicación de evaluación automática y/o con arreglo a fórmulas serán

los establecidos en el [Anexo VIII](#).

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

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

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

7. Adjudicación y perfección del contrato.

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

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

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

En el supuesto de que exista negociación en el procedimiento de licitación, Correos negociará con todos los licitadores, técnicamente cualificados, la posibilidad de obtener mejoras en una oferta final.

La negociación solamente abordará los aspectos indicados en el Apartado 6.5.1.1. No se realizarán rondas de negociación con los licitadores aptos en valoración técnica.

Recibidas las ofertas iniciales, se solicitará a los licitadores que hayan presentado una oferta válida a que presenten la oferta mejorada.

Se comunicará a los licitadores aptos, los importes globales de la oferta inicial, sin desvelar la denominación social de los mismos, así de este modo, podrán presentar su oferta mejorada.

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

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

7.2. Ofertas anormalmente bajas.

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

parámetros:

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

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

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

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

7.3. Documentación que presentar por el propuesto como adjudicatario.

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

☒	Los que acrediten la personalidad del empresario y su ámbito de actividad.
☒	Los que acrediten la representación.
☒	Resguardo de haber constituido la garantía definitiva y, en su caso, complementaria.
☐	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 XV .
☒	Declaración responsable sobre la implantación del plan de igualdad conforme a lo establecido en el artículo 71 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

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

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

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

7.4. Adjudicación del contrato.

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

7.5. Perfección del contrato.

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

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

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

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

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

7.6. Constitución de garantías

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

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

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

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

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

8. Ejecución del contrato.

8.1. Obligaciones del adjudicatario.

8.1.1. Obligaciones en materia fiscal, laboral y medioambiental.

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

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

Para la ejecución de este contrato:

☒ NO procede subrogación de trabajadores
☐ SI procede la subrogación de trabajadores

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

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

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

8.1.3. Obligaciones del adjudicatario en materia de protección de datos

La empresa que resulte adjudicataria se compromete a adoptar las medidas legales, organizativas y técnicas que resulten necesarias para dar cumplimiento a la normativa de protección de datos. En este sentido, dado que el desarrollo del servicio objeto de licitación implica un acceso del adjudicatario a los datos de carácter personal de los que la entidad contratante es Responsable del Tratamiento el adjudicatario, en calidad de Encargado del Tratamiento, se compromete a firmar un Contrato de Acceso a Datos por cuenta de la Entidad contratante debiendo ajustarse al modelo que se incorpora como [Anexo XV](#) del presente Pliego, cumpliendo con las exigencias previstas en la normativa de protección de datos vigente y, entre otras, recoja el compromiso del adjudicatario a:

- Llevar a cabo del tratamiento de datos personales de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos, y en particular el RGPD y la LOPDGDD.
- Actuar sujeto a las instrucciones que, en cada momento, le indique la entidad contratante y no utilizar los datos con una finalidad distinta a la prestación del Servicio al que se hace referencia en el presente Pliego.
- Adoptar todas aquellas medidas técnicas y organizativas que resulten necesarias para garantizar un nivel de seguridad adecuado, guardar bajo su control y custodia los datos personales suministrados por la entidad contratante y no divulgarlos, transferirlos, o de cualquier otra forma comunicarlos, ni siquiera para su conservación a otras personas.
- No subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este Pliego que comporten el tratamiento de datos personales o realizar Transferencias Internacionales de Datos, salvo previa autorización expresa y otorgada por escrito por parte de la entidad contratante.
- Asistir a la entidad contratante en la realización de los análisis de riesgo, la presentación de consultas previas a la AEPD, en el proceso de notificación de violaciones de seguridad y de respuesta a solicitudes de derechos.
- Mantener secreto y confidencialidad respecto de los datos personales a los que acceda y garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que les informará convenientemente.
- Poner a disposición de la entidad contratante toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como permitir la realización de auditorías con acceso físico directo a sus instalaciones o los subcontratistas autorizados y colaborar activamente en su desarrollo.
- Poner a disposición de la entidad contratante, con carácter previo a la formalización del Contrato, una declaración escrita que contenga la información acerca de:
 - La ubicación de los servidores en los que se almacenarán los datos personales tratados por cuenta de la entidad contratante; y

- Lugar de prestación de servicios objeto la licitación.
- Si fuera necesario subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, el adjudicatario reflejará esta circunstancia en su oferta, junto con el nombre completo del subcontratista o, en su defecto, la referencia al perfil empresarial del mismo, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica del mismo.
- Comunicará a la entidad contratante cualquier cambio que se produzca con respecto a los términos y condiciones en los que accederá y tratará los datos personales por cuenta de la entidad contratante, y especialmente aquellas relacionadas con la información presentada en la declaración previa recogida en el punto octavo de la presente cláusula.
- En caso de incumplimiento: Responder de los daños y perjuicios que pudiesen ocasionarse y, en especial, de las sanciones que les pudiera imponer la Agencia Española de Protección de Datos o cualquier otro órgano competente ya sea español o europeo, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Pliego.

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

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

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

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

8.1.5. Evaluación de proveedores.

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

8.1.6. Obligaciones esenciales del contrato.

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

☐	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 relativas al tratamiento de datos personales y al sometimiento a la normativa nacional y europea en la materia.
☒	Sometimiento a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos. Destrucción de datos: Cuando finalice la prestación contractual los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos a la entidad contratante responsable, o al encargado de tratamiento que esta hubiese designado. No obstante, el adjudicatario encargado del tratamiento conservará debidamente bloqueados los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con la entidad responsable del tratamiento

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
Condiciones especiales de ejecución del contrato.	Durante el periodo de ejecución del contrato.	Mediante acreditación de la condición especial de la ejecución.
Aspectos que se hayan considerado como criterios de adjudicación	Durante el periodo de ejecución del contrato	Mediante acreditación de la condición especial de la adjudicación
Tratamiento de datos personales	Anual	Comprobación de entregables
Deber de confidencialidad sobre los datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén	Durante el periodo de ejecución del contrato	Documento firmado por la empresa adjudicataria que recoja el cumplimiento de la normativa de protección de

relacionados con el objeto del contrato, o que el contratista conozca con ocasión de su ejecución.		datos vigente.
El cumplimiento de las políticas de prevención de imputaciones delictivas y los códigos de conducta establecidos por el contratista	Anual	Documento firmado por el responsable del proyecto por parte de Correos que a la recepción de un documento que refleje el cumplimiento del programa de prevención de riesgos penales

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

8.1.7. Condiciones especiales de ejecución.

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

☐	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 ☐ Otro
☐	Establecimiento de un sistema de gestión diferenciada para los residuos que pueda generar la prestación del servicio.
☒	Establecimiento de medidas que garanticen la igualdad de trato y no discriminación, así como la inclusión de miembros de grupos vulnerables.
☐	Otras:

☒	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
Porcentaje de trabajadores fijos igual o superior al 20 por 100.	ANUALMENTE. Durante el periodo de ejecución del contrato.	Mediante certificación que acredite el cumplimiento
El cumplimiento de las políticas de prevención	ANUALMENTE Durante el periodo de ejecución del contrato	Entregar código de conducta o declaración responsable
Garantías de igualdad de trato	ANUALMENTE. Durante el periodo de ejecución del contrato	Entrega de declaración responsable

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.

8.1.9. Propiedad intelectual e industrial

El adjudicatario acepta expresamente que la documentación realizada específicamente como consecuencia de los servicios a los que se refiere el presente contrato con información propia y exclusiva de la actividad de Correos corresponda a Correos sin más limitaciones que

las que vengan impuestas por el ordenamiento jurídico.

El adjudicatario permitirá a Correos utilizar, reproducir y modificar en el marco de su actividad dichos materiales de forma perpetua y completamente desembolsada, sin obligación de pagar royalties.

Se entenderá que dentro de los materiales resultantes de los trabajos no se incluyen materiales preexistentes del adjudicatario ni los productos, fixes, hotfixes, desarrollos de código y código muestra, a los cuales, de entregarse, se les aplicarán los términos de licencia que en cada caso les sea aplicable.

Asimismo, el adjudicatario exonerará a Correos de responsabilidad frente a terceros por acciones o reclamaciones que procedan de titulares de derecho de propiedad intelectual e industrial, sobre las aplicaciones o programas que se utilicen en la ejecución del presente Pliego.

Si fuera necesario, el adjudicatario estará obligado, antes de la formalización del contrato, a obtener las licencias y autorizaciones precisas que le legitimen para la ejecución del mismo.

En caso de acciones dirigidas contra Correos por terceros titulares de derechos sobre los medios utilizados por el adjudicatario para la ejecución del contrato, éste responderá ante Correos del resultado de dichas acciones, estando obligado, además a prestarle su ayuda en el ejercicio de las acciones que competan a Correos.

Las empresas adjudicatarias no podrán hacer uso del nombre, logotipo o cualquier signo distintivo o material que le haya facilitado Correos para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Pliego fuera de las circunstancias y fines de éste, ni una vez terminada la vigencia del mismo.

El adjudicatario será responsable de las reclamaciones relativas a derechos de propiedad intelectual y comercial, de tal forma que, si se produjera cualquier reclamación contra Correos, con fundamento en el incumplimiento de las obligaciones incluidas en la presente cláusula, la adjudicataria asumirá los gastos de defensa judicial o extrajudicial que se ocasionen a Correos por tal motivo. Igualmente resarcirá a Correos de la cantidad correspondiente a indemnizaciones que hubiera tenido que abonar por tal motivo.

8.2. Modificaciones del contrato.

En el presente contrato

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

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

8.3. Cesión y Subcontratación.

8.3.1. Cesión del contrato

Cesión permitida:

☐ NO ☒ SI

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

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

8.3.2. Régimen de subcontratación.

Subcontratación permitida:

☐ NO ☒ SI

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

- Los licitadores deberán indicar en la oferta la parte del contrato que tengan previsto subcontratar, señalando su importe, y el nombre o el perfil empresarial de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización.
- El adjudicatario comunicará su intención de celebrar subcontratos, señalando la parte de la prestación que se pretende subcontratar y la identidad, datos de contacto y representante o representantes legales del subcontratista, y justificando suficientemente la aptitud de este para ejecutarla por referencia a los elementos técnicos y humanos de que dispone y a su experiencia, y acreditando que el mismo no se encuentra incurso en causa de prohibición de contratar. Cualquier cambio respecto de los subcontratos que se produzca durante la ejecución del contrato deberá ser comunicado también a la entidad contratante.
- En el caso de que la subcontratación afecte al tratamiento de datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, el subcontratista quedará sometido a las mismas obligaciones que el contratista y deberá suscribir un Contrato de encargo de tratamiento de datos personales conforme al modelo consignado en el [Anexo XV](#).
- No obstante, lo anterior y en atención a su consideración como “tareas críticas” debidamente justificadas, no podrán ser objeto de subcontratación las siguientes prestaciones: la verificación y validación de documentos acreditativos de identidad, la extracción de datos y la evaluación de la autenticidad de los documentos, así como los servicios de mantenimiento y soporte asociados a las suscripciones al sistema de validación de identidad.

9. Cumplimiento del contrato.

9.1. Responsable del contrato. Representante del contratista.

El órgano de contratación designará un responsable del contrato con facultades de

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

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

9.2. Régimen de penalidades.

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

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

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

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

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

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

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

9.3. Abonos al contratista. Facturación.

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

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

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

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

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

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

		ems/InvoiceLine/Additional LineItemInformation
--	--	---

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 205 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
☒	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.
☒	Incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución, de modo que se frustre el objeto del contrato.
☒	Incumplimiento de las obligaciones de carácter esencial recogidas en las letras a) a e) del artículo 122.2 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.

11. Protección de Datos

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

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

Para Correos:

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

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

11.2 Información a representantes, trabajadores y personas de contacto

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

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

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

Para Correos:

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

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

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

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

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

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

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

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

☒	El presente Pliego de condiciones administrativas y técnicas particulares, así como todos sus Anexos
☒	Aceptación de la resolución de adjudicación
☒	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 recurso de alzada en el plazo de un mes a contar desde su publicación, o en su defecto de la notificación, de acuerdo con lo previsto en el art. 321.5 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público y el art. 121 de la Ley 39/2015, ante la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI), C/ Velázquez no 134, 28006 Madrid. SEPI.

En Madrid, a 24 de junio de 2026

EL JEFE DE ÁREA DE SOLUCIONES
DIGITALES DE NEGOCIO

EL SUBDIRECTOR DE DESARROLLO TI

FDO.: ANTONIO PÉREZ RETANA

FDO.: CARLOS SUÁREZ ÁLVAREZ

VºBº:
LA DIRECTORA DE TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

FDO.: CRISTINA TARRERO MARTOS

Anexo I.- Características técnicas específicas del contrato.

El adjudicatario deberá proporcionar a Correos las suscripciones que sean necesarias para permitir la conexión con y la utilización de un software de validación de documentos acreditativos de identidad (Documentos Nacionales de Identidad, NIE, Pasaportes, Carnet de conducir), en modo Software as a Service (SaaS) que posibilite a Correos realizar un máximo de 150.000 validaciones de documentos de identidad por cada año de contrato, mediante el envío al software de validación de una copia digitalizada del documento a validar.

Correos integrará sus sistemas de información con la solución ofertada, que deberá cumplir obligatoriamente los requisitos que se recogen en el **Anexo XVII.- Formato de los mensajes de salida del servicio de validación**

Adicionalmente, al objeto de garantizar la disponibilidad y actualización constante del sistema de validación ofertado, resulta completamente necesario incluir los servicios de soporte y coordinación/mantenimiento permanente y también los de asistencia técnica avanzada.

Además, el proveedor deberá aportar todos los recursos humanos y técnicos que en cada momento sean necesarios para responder a las necesidades de Correos, teniendo en cuenta que, dado el carácter de los servicios que prestarán estos sistemas dentro de Correos, es necesario contar con que esos recursos permitan garantizar todas las actividades de explotación de la solución de validación de documentos en modalidad de 12 h x 5 d (Lunes a Viernes) + 8 h x 2 d (Sábado - Domingo), bajo estricto cumplimiento de la normativa y directrices que le sean de aplicación. Para el caso de incidencias críticas o interrupciones no programadas del servicio causadas por el SaaS que provoquen la parada de los procesos de validación de identidad de Correos, el servicio de soporte y mantenimiento estará disponible en formato 24 h x 7 d.

En resumen, el proveedor deberá:

1. Suministrar las suscripciones y acceso al servicio SaaS de validación de documentos acreditativos de identidad para un máximo de 150.000 verificaciones por cada año de contrato.
2. Soporte y administración - Servicio de soporte y mantenimiento permanente, administración y explotación en la modalidad descrita durante la vigencia del contrato. En caso de incidencias críticas o interrupciones no programadas del servicio causadas por el SaaS que provoquen la parada de los procesos de validación de identidad de Correos, el servicio de soporte y mantenimiento estará disponible en formato 24 h x 7 d.
3. Asistencia técnica avanzada para desarrollos, implantaciones y modificaciones en el sistema suministrado con un alcance de hasta 120 horas al año en modalidad de pago por uso.

1. SUMINISTRO

El suministro requerido para la ejecución de este contrato consistirá en la aportación de las suscripciones/licencias del software de validación de documentos acreditativos de identidad ofertado, incluyendo el soporte del mismo para un máximo de 150.000 validaciones por cada

año de contrato. La suscripción deberá tener la misma vigencia temporal que la de este contrato.

La empresa adjudicataria deberá suministrar a Correos la suscripción en el soporte original o en el modo en que dictamine el fabricante.

Durante todo el proyecto, el adjudicatario entregará toda la documentación en castellano (manuales, procedimientos e informes) Actualización de toda la documentación funcional y técnica correspondiente: diseños, manuales, ayudas on-line y todo ello, en formato de los documentos de Correos.

2. SOPORTE Y MANTENIMIENTO PERMANENTE

Servicios cuyo régimen de prestaciones por parte de la empresa adjudicataria se mantendrán constantes a lo largo de la vigencia del contrato.

Con carácter general, se consideran en este apartado, todas las relativos al mantenimiento, soporte, administración y explotación de la solución, que estarán activas en modalidad 12 h x 5 d de Lunes a Viernes y de 8 h x 2 d los Sábados y Domingos.

En caso de incidencias críticas o interrupciones no programadas del servicio causadas por el SaaS que provoquen la parada de los procesos de validación de identidad de Correos, el servicio de soporte y mantenimiento estará disponible en formato 24 h x 7 d.

Se establece un total de 20 horas mensuales de dedicación a este servicio.

En estos servicios se incluyen las siguientes prestaciones y tareas:

- A. Acciones de análisis periódicos preventivos sobre el sistema de validación de documentos, de forma que el adjudicatario pueda aportar soluciones a posibles problemas incluso, antes de que éstos aparezcan. Se trata de detectar y evitar posibles degradaciones en la funcionalidad de la herramienta. Como resultado de estas revisiones periódicas de la configuración del sistema y estado de los elementos elaborará, al menos una vez al año, un estudio e informe de la salud de la instalación (Health Check) con las recomendaciones a Correos de mejoras.
- B. Mantenimiento correctivo, entendido como reparaciones resultantes de avería, incidencias o anomalías que afecten a los elementos que conforman la solución presentada, o a los servicios soportados por la misma, con el objetivo de mantener la solución plenamente operativa, mediante la corrección de disfunciones e ineficiencias que puedan ponerse de manifiesto y que impliquen corrección de la infraestructura o software que tenga incidencia o problema, para conseguir la restitución del servicio.
- C. La administración, gestión y resolución de todas las incidencias que supongan problema de funcionamiento de la solución, tanto las detectadas preventivamente, como las producidas y escaladas por el Centro de Atención al Usuario (CAU) de Correos y/o el Área de Microinformática. La comunicación de incidencias y de los problemas se centralizará a través de un canal entre Correos y el adjudicatario. El adjudicatario, de conformidad con lo establecido con Correos, deberá cumplir el procedimiento propuesto para la comunicación, seguimiento y documentación de las incidencias, de forma que se garantice el control y seguimiento del proceso de mantenimiento. Correos indicará al adjudicatario, al comienzo de la prestación de

este servicio, el procedimiento de comunicación y resolución de incidencias y problemas, así como el nivel de escalado correspondiente.

- D. Actualizaciones de versiones, mejoras técnicas y funcionales sobre el SaaS, en este sentido, la empresa adjudicataria deberá informar previamente a Correos, acerca de la evaluación y el diagnóstico del posible impacto que cualquier actualización pueda tener sobre los sistemas y aplicaciones de Correos. Adicionalmente, deberá asistir a Correos para neutralizar estos impactos. Como corresponde, actualizará todos los elementos de la solución incluidos en el expediente, siempre a partir de la aceptación por parte de Correos, toda vez que sean conocidas las optimizaciones y nuevas funcionalidades que se aportan, a fin de que Correos disponga de todas las correcciones y mejoras que de la solución hayan sido liberadas. También proporcionará y configurará las nuevas generaciones o variaciones de cualquiera de los elementos con independencia de que el “nuevo producto” se comercialice con otro nombre y de que el proveedor de las mismas, decida cobrar a sus clientes un canon de licencia, suscripción y/o de uso separado para dicho “nuevo producto”, siempre y cuando sus funcionalidades sean las mismas que las de la solución del presente expediente.
- E. Gestión del servicio y trabajos - La contratación de un servicio de este tipo lleva asociada una serie de tareas que garanticen el seguimiento y la calidad del proyecto por parte de Correos. Por tanto, constituyen también objeto principal del contrato todas aquellas actividades organizativas y de seguimiento que garanticen y faciliten el control y la calidad, por parte de Correos, del servicio contratado (mantenimiento y actualización de la funcionalidad instalada).
- F. Facilitar las explicaciones funcionales y técnicas sobre el funcionamiento de las herramientas con el nivel de detalle que se requiera en cada momento.
- G. Realizar una revisión exhaustiva de los casos de uso y sus implicaciones técnicas y funcionales, cuando así se requiera.
- H. Verificar el funcionamiento de las herramientas en entornos productivos y aportar la información necesaria para explicar todos los resultados proporcionados de la herramienta.
- I. En fase de análisis de ofertas a clientes de Correos:
 - Facilitar información detallada sobre el alcance de las herramientas, y su idoneidad ante distintas casuísticas.
 - Proporcionar soporte a las pruebas que se realicen en otros sistemas.
- J. Soporte técnico y atención a los usuarios de Negocio/CAU/Microinformática, incluso aclarando funcionalidades de la solución sobre aspectos básicos del sistema de validación de documentos. El adjudicatario proporcionará a Correos un servicio de soporte técnico que asegure la eficaz y rápida resolución de todo tipo de incidencias y dudas que pudieran surgir con la solución o con cualquier componente de la misma ante problemas o consultas, al menos por medio de:
 - Soporte web ante problemas o consultas.
 - En caso de incidentes críticos deberán poder realizar un diagnóstico remoto, siempre y cuando Correos autorice el acceso.

- Soporte a un número ilimitado de casos, vía Web, fax, teléfono o correo electrónico.
- Soporte de especialistas y escalado a laboratorios, incluyendo el soporte por incidencias relacionadas con dispositivos utilizados en puesto físico o puesto virtualizado con esta solución (p.e tabletas digitalizadoras)
- Acceso a boletines informativos, bases de conocimiento o cualquier publicación técnica que pudiera servir para la resolución de problemas.

Se consideran soporte técnico/atención también, las siguientes prestaciones:

- Corrección de datos, garantizando la integridad de la información almacenada.
- El servicio de soporte al usuario prestado por el proveedor deberá, resolver, documentar y obtener el cierre con éxito del usuario para todos los casos abiertos, según los procedimientos y herramientas vigentes en Correos.
- Integración con otros sistemas de Correos.- Adicionalmente a su uso dentro de la plataforma de validación de documentos, podrán ser empleados en otros procesos funcionales de Correos para validaciones documentales u otras operaciones necesarias, y para los cuales también deberán proporcionarse todos estos servicios de soporte, atención y mantenimiento, por lo que el proveedor colaborará con el resto de las Áreas de Correos cuyas aplicaciones o sistemas interactúen con la solución de validación de documentos al objeto de conseguir su total integración. Se incluye el soporte a esas Áreas para aquellas aplicaciones actuales o futuras con las que esta solución tenga algún tipo de interfaz, al objeto de solucionar las incidencias que se produzcan o resolver la integración necesaria.

En resumen, las tareas de mantenimiento, administración y soporte permanente, y en general el servicio de explotación, incluyen, al menos:

- Monitorización continua de la plataforma.
- Optimización y ajuste de la Plataforma.
- Gestión y resolución de Incidencias y problemas.
- Integración con otros sistemas.
- Gestión de Cambios.
- Gestión de Versiones.
- Elaboración de Informes.

3. SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA AVANZADA

El proveedor tendrá a disposición de Correos en modalidad de pago por uso (solo se pagan las horas consumidas) servicios de asistencia técnica avanzada para solventar asuntos de especial complejidad o modificaciones a realizar en el sistema que no estén cubiertos por el soporte estándar y los servicios de mantenimiento permanente. Correos comunicará al adjudicatario el alcance de los trabajos a realizar con el detalle de los requisitos, el adjudicatario realizará una cotización (presupuesto) de los trabajos que tendrá que ser aceptada explícitamente por Correos para llevarse a cabo. Una vez finalizados, implantados y

plenamente operativos los cambios en producción, se procederá a la facturación de los trabajos realizados por el presupuesto previamente aprobado por Correos. Se consumirán un máximo de 120 horas de este servicio por anualidad de contrato.

4. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

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

El adjudicatario, dentro del ámbito de las prestaciones que se regulen por el sistema de ANS, será responsable del cumplimiento de todos los VO establecidos, con independencia de los recursos que para ello tenga que incorporar en cada momento.

Para la prestación de los servicios objeto de este contrato se deberán establecer unos niveles de servicios mínimos que el adjudicatario se comprometerá a garantizar durante el periodo de ejecución del mismo.

4.1. DEFINICIONES DE PRIORIDAD

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

- **Categoría de deficiencias I (deficiencia que impide el funcionamiento normal):** Una deficiencia que impida el funcionamiento normal de la plataforma se da cuando el uso del sistema completo resulta imposible o es tan limitado que se produce una suspensión completa de la producción y cualquier desarrollo de la actividad comercial diaria resulta inviable para el cliente.
- **Categoría de deficiencias II (deficiencia que dificulta el funcionamiento normal):** Una deficiencia que dificulta el funcionamiento normal se da cuando el uso del sistema completo se ve limitado en las funcionalidades elementales y ocasiona una merma notable de la producción, aunque el desarrollo de la actividad comercial diaria del cliente puede proseguir, pero con un esfuerzo considerablemente elevado.
- **Categoría de deficiencias III (deficiencia leve):** Una deficiencia leve se da cuando el uso del sistema completo es posible con limitaciones molestas en áreas secundarias funcionales.
- **Categoría de deficiencias IV (petición de funcionalidades):** El cliente está en situación de utilizar el software sin ver las funcionalidades mermadas a pesar de las imperfecciones que se manifiestan de forma más o menos molesta.

4.2. INDICADORES DE TIEMPO DE REACCIÓN

Se define como **Tiempo de reacción**: Plazo máximo transcurrido desde que la incidencia es comunicada por Correos y queda registrada en el sistema corporativo de gestión de incidencias (PoST), hasta que se obtiene una respuesta por parte del proveedor. Los indicadores a tener en cuenta con sus valores objetivo y porcentaje de cumplimiento son:

Indicador de servicio	Tiempo de respuesta	
	Valor objetivo (valor mensual)	Porcentaje de Cumplimiento mínimo (PCm)
1. Plazo máximo de reacción de una categoría de incidencias I.	≤ 90 minutos	95 %
2. Plazo máximo de reacción de una categoría de incidencias II.	≤ 120 minutos	95 %
3. Plazo máximo de reacción de una categoría de incidencias III.	≤ 12 horas	95 %
4. Plazo máximo de reacción de una categoría de incidencias IV.	≤ 36 horas	95 %

Los valores objetivo están expresados en periodos laborables, comprendidos de lunes a viernes de 8.00 h a 20.00 h.

El cálculo se realiza de manera mensual sobre el total de los incidentes reportados en cada mes natural de contrato.

4.3. INDICADORES FUNCIONALES

Se trata de una serie de indicadores de servicio que medirán la calidad del servicio prestado por la plataforma en relación a las operaciones de validación de documentos. Su cálculo se realiza de manera mensual sobre el total de las operaciones realizadas en cada mes natural de contrato.

Indicador de servicio	Definición	Cumple	No cumple
5. Tasa de validación OK	% medio de documentos que se han validado OK según los parámetros de negocio	>81%	≤81%
6. Falsos positivos	% de casos en que la herramienta da OK a documentos manipulados	<0.05%	≥0.05%
7. Tasa de validación DUDOSOS	% medio de documentos que han validado como DUDOSOS según los parámetros acordados con Fraude	<0.50%	≥0.50
8. Tiempo de inclusión nuevo DOI o versión	tiempo medido en días naturales desde publicación de versión con nuevo documento hasta disponibilidad en motor Correos	< 182 días	≥ 182

4.4 INDICADORES SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE APLICACIONES

Se trata de una serie de indicadores de servicio que medirán la calidad del servicio prestado por el equipo de soporte y mantenimiento en relación a los tickets escalados. Su cálculo se realiza de manera mensual sobre el total de los tickets cerrados en cada mes natural de contrato.

Indicador de servicio	Tiempo de resolución (Valor objetivo)	Porcentaje de Cumplimiento mínimo (PCm)
9. Tiempo de resolución de incidencias de prioridad crítica (I)	$\leq 8h$	95 %
10. Tiempo de resolución de incidencias de prioridad alta (II)	$\leq 24h$	95 %
11. Tiempo de resolución de incidencias de prioridad media (III)	3 días	90 %
12. Tiempo de resolución de incidencias de prioridad baja (IV)	5 días	90%
13. Ratio de reapertura de incidencias		$\leq 5\%$

Los valores objetivo están expresados en periodos laborales, comprendidos de lunes a viernes de 8.00 h a 20.00 h.

El cálculo se realiza de manera mensual sobre el total de los tickets cerrados reportados en cada mes natural de contrato.

Se considera:

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

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

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

El adjudicatario debe obtener un GC = 100 para que Correos no aplique penalización. La penalización se aplicará sobre el importe mensual total del servicio de soporte y mantenimiento permanente y se calculará mensualmente.

En caso de incumplimiento de cualquiera de los indicadores de ANS reflejados en las tablas anteriores (indicadores 1 hasta el 13), el adjudicatario aplicará un crédito de nivel de servicio en la próxima factura equivalente al 5% del precio total de los servicios de soporte y mantenimiento permanente correspondiente al mes natural en el que se produce, siendo las penalidades acumulables entre si en un mismo mes natural por cada incumplimiento comunicado y probado.

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

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

En este caso, se cumple la justificación del citado supuesto, en la medida en que la contratación no es susceptible de ser dividida, puesto que se requiere de la adjudicación de todos los encargos a la misma empresa ya que, en caso contrario, resultaría inviable desde el punto de vista técnico el seguimiento del contrato y no se dispondría de la eficacia de la ejecución del servicio ya que todas las prestaciones están interrelacionadas y, en consecuencia, necesitan de una coordinación que solo puede ser realizada por un único proveedor. Por lo tanto, la naturaleza del servicio imposibilita su división en partes y, en consecuencia, su división en lotes.

Anexo III.- Resumen de metodología seguida para el cálculo del presupuesto base de licitación y el valor estimado del contrato.

El **Presupuesto Base de Licitación** se fija en un máximo de **252.648,00 euros (DOSCIENTOS CINCUENTA Y DOS MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y OCHO EUROS)**, IVA o impuestos indirectos equivalentes incluidos.

La **Base imponible del Presupuesto Base de Licitación** se fija en un máximo de 208.800,00 euros (DOSCIENTOS OCHO MIL OCHOCIENTOS EUROS), IVA o impuestos indirectos equivalentes excluidos, con este desglose:

Desglose por Servicios	Importe Máximo Anualidad 1	Importe Máximo Anualidad 2	Importe Total
Suscripciones	90.000,00€	90.000,00 €	180.000,00 €
Soporte y mantenimiento	8.400,00 €	8.400,00 €	16.800,00 €
Asistencia técnica avanzada	6.000,00 €	6.000,00 €	12.000,00 €
TOTAL sin IVA	104.400,00 €	104.400,00 €	208.800,00 €

Importe del IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente: 43.848,00 euros (CUARENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y OCHO EUROS).

El desglose es el siguiente:

Año	Base Imponible de licitación	Coste Directo (84%)	Coste Indirecto (10%)	Beneficio Industrial (6%)	IVA o impuesto indirecto equivalente	Total (€)
2026	26.100,00 €	21.924,00 €	2.610,00 €	1.566,00 €	5.481,00 €	31.581,00 €
2027	104.400,00 €	87.696,00 €	10.440,00 €	6.264,00 €	21.924,00 €	126.324,00 €
2028	78.300,00 €	65.772,00 €	7.830,00 €	4.698,00 €	16.443,00 €	94.743,00 €
TOTAL	208.800,00 €	175.392,00 €	20.880,00 €	12.528,00 €	43.848,00 €	252.648,00 €

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 16% por considerarse que los costes en mantenimiento y soporte suponen la mayor carga económica del conjunto de servicios a contratar. En la estimación de porcentaje se ha tenido en cuenta que, de manera general, los costes directos están conformados únicamente por el coste salarial del personal adscrito al servicio. *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.

De esta manera, el desglose de los costes directos es el siguiente: del total de 175.392,00 euros, un 16% corresponde a costes salariales y un 84% a costes de licencias y servicios, distribuyéndose de la siguiente forma:

Costes salariales (16%)	Costes licencias y servicios (84%)
28.149,12 €	147.782,88 €

Se establece como **Valor Estimado** de la contratación, la cantidad de **313.200,00 euros (TRESCIENTOS CUARENTA Y CINCO MIL EUROS)**, excluido IVA o impuesto indirecto equivalente.

El valor estimado del contrato se ha evaluado de la siguiente forma:

VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO			
Importe de Licitación			208.800,00 €
Plazo de Ejecución (meses)	24		8.700,00 €
Modificación 20%			-
Prórrogas (meses)	SI	12	104.400,00 €
VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO			313.200,00 €

El contrato podrá ser prorrogado por un periodo de doce meses, en las mismas condiciones técnicas, económicas y restantes previsiones contractuales.

Dicha prórroga, de 12 meses, será obligatoria para el adjudicatario siempre que su preaviso se produzca al menos con dos meses de antelación a la finalización del plazo de duración del contrato. Transcurrido el plazo de preaviso, la prórroga será posible de mutuo acuerdo entre las partes.

No se contempla la opción de modificar la contratación.

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:

☒	Certificado de correcta ejecución de los servicios o trabajos realizados, expedidos o visados por la entidad para la que hayan sido realizados
☐	Relación y perfil o <i>Curriculum Vitae</i> del personal, integradas o no en la empresa, que participará en el contrato. Se aportará el CV ciego del personal o equipo humano (es decir, sin referencia a datos de carácter personal) disponible para el cumplimiento del mismo en el que se recoja la formación y años de experiencia que guarden relación con las funciones a desempeñar por el personal o equipo humano bajo el contrato.
☐	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. Documento descriptivo del software que se oferta para cubrir las necesidades planteadas en este pliego, descripción de las funcionalidades que ofrece y mecanismos de integración, con expresa mención al cumplimiento de los requisitos técnicos establecidos en el Anexo XVII.- Formato de los mensajes de salida del servicio de validación

Anexo V.- Modelo de aval.

LA ENTIDAD
.....
AVALA

Solidariamente a la empresacon domicilio social
en NIF

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

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

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

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

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

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

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

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

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

☒ PARTE II: INFORMACIÓN SOBRE EL OPERADOR ECONÓMICO

☒ Sección A: INFORMACIÓN SOBRE EL OPERADOR ECONÓMICO

- Identificación

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

- Información general
- Forma de participación

☒ Sección B: INFORMACIÓN SOBRE LOS REPRESENTANTES DEL OPERADOR ECONÓMICO

- Representación, en su caso (datos del representante)

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

- Recurso (Sí o No)

☒ Sección D: INFORMACIÓN RELATIVA A LOS SUBCONTRATISTAS

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

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

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

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

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

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

PARTE IV: CRITERIOS DE SELECCIÓN

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

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

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

☐ PARTE V: REDUCCIÓN DEL NÚMERO DE CANDIDATOS CUALIFICADOS.

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

Anexo VIII.- Criterios de adjudicación de evaluación automática

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

Anexo IX.- Modelo de proposición económica.

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

En caso de actuar en representación

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

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

Concepto	Importe Máximo Anualidad 1	Importe Máximo Anualidad 2
Suscripciones (150.000 validaciones/año)	90.000,00 €	90.000,00 €
Mantenimiento (240 horas/año)	8.400,00 €	8.400,00 €
Asistencia técnica avanzada (Bolsa de 120 horas/año, cuyo precio es de 50 euros/hora)	6.000,00 €	6.000,00 €
TOTAL sin IVA	104.400,00 €	104.400,00 €

Todos los precios e importes deben reflejarse con dos decimales y sin incluir ningún impuesto. **El importe total ofertado y su desglose de importes deberá cuadrar al segundo decimal sin mediar redondeo. En caso de reflejar cualquier importe con más de dos decimales, o de que el desglose de importes no cuadre al segundo decimal al realizar las multiplicaciones y sumas, supondrá la exclusión de la oferta. No podrán superarse los importes máximos sin impuestos por cada servicio y anualidad indicados en el Anexo III- Resumen de metodología seguida para el cálculo del valor estimado del contrato, para cada uno de ellos, en caso de superarse ello supondrá la exclusión de la oferta. Esto mismo sucederá en caso de que la oferta total supere el importe máximo.**

Los importes no incluirán IVA o cualesquiera otros impuestos indirectos equivalentes.

La facturación del contrato se organizará en torno al siguiente plan, que incluye desglose por los siguientes conceptos:

- Facturación fija anual: Importe fijo a facturar anualmente por el suministro de suscripciones.
- Facturación fija mensual: Importe fijo a facturar mensualmente por el servicio de mantenimiento y soporte.
- Facturación variable: Servicio de asistencia técnica avanzada y adaptaciones de las herramientas en el mes en que hayan sido aprobados por Correos. De este modo, a la finalización de cada periodo (mes natural), se propondrán por parte del adjudicatario, para visto bueno y conformidad de Correos, los hitos y/o trabajos susceptibles de ser facturados por haber sido finalizados satisfactoriamente en el periodo. Para el cálculo del importe total de los diferentes trabajos que se vayan abordando en este servicio, se tomará como referencia el precio hora ofertado por el adjudicatario, independientemente de los perfiles que participen en cada momento en la realización de los trabajos.

Lugar, fecha, sello del licitador y firma autorizada.

Anexo X.- Régimen de penalidades.

A). - INCUMPLIMIENTOS LEVES.

INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCION	PENALIZACIÓN
Obligaciones generales	Incumplimiento de las obligaciones establecidas en este pliego y que no hayan sido tipificados como incumplimientos graves o muy graves	Hasta 1.000 euros
Plazos	Por el incumplimiento de los plazos de ejecución total o parciales establecidos, cuando no exceda del 3 por ciento del plazo.	☒ 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 <i>(añadir aquí la cuantía para cada penalización por incumplimiento leve)</i>
Incumplir las comunicaciones de incidentes de seguridad	No entrega de informe forense en 3 meses tras la detección del incidente	3% facturación total de la adjudicación, con un mínimo de 5.000€
¹ 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€
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€
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€

¹ Todas las penalidades referenciadas a ciberseguridad quedan evaluadas en el Anexo XIII-Requisitos de seguridad.

B). - INCUMPLIMIENTOS GRAVES.

INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCION	PENALIZACIÓN
Plazos	Por el incumplimiento de los plazos de ejecución total o parciales establecidos, cuando no exceda del 5 por ciento del plazo.	☒ 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 <i>(añadir aquí la cuantía para cada penalización por incumplimiento leve)</i>
Adscripción de medios	Por el incumplimiento de los compromisos de adscripción de medios	Penalidad de hasta el 2 por ciento del precio del contrato, IVA excluido.
Información sobre subrogación de trabajadores	Por incumplimiento de la obligación de proporcionar la información relativa a las condiciones de subrogación de contratos de trabajo	Penalidad de hasta un 6 por 100 del precio del contrato, IVA excluido.
Subcontratación	Incumplimiento de las condiciones de subcontratación	Penalidad de hasta un 50 por 100 del importe del subcontrato.
Reincidencia	La comisión de una tercera infracción de carácter leve en el plazo de un año	Penalidad de hasta el 2 por ciento del precio del contrato, IVA excluido.
ANS	Incumplimiento de los indicadores de acuerdos de nivel de servicio	Por cada indicador incumplido, penalidad del 5 por ciento del precio total del servicio de soporte y mantenimiento permanente correspondiente al mes natural en el que se produce, siendo las penalidades acumulables entre si en un mismo mes natural por cada incumplimiento comunicado y probado
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€

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€
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€
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€
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€
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€

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 1 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
Cumplimiento defectuoso	Por el cumplimiento defectuoso de la prestación objeto del contrato	Penalidad de hasta el 10 por ciento del precio del contrato, IVA excluido, siempre y cuando el cumplimiento defectuoso no afectase a más del 20% de la prestación.
Condiciones especiales de ejecución	Por el incumplimiento de condiciones especiales de ejecución	Penalidad de hasta el 10 por ciento del precio del contrato, IVA excluido.
Reincidencia	La comisión de una tercera infracción de carácter grave en el plazo de un año	Penalidad de hasta el 10 por ciento del precio del contrato, IVA excluido.
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€
Incumplir las comunicaciones de incidentes de seguridad	Retraso en el primer comunicado	10% facturación total de la adjudicación, con un mínimo de 20.000€
Incumplir las comunicaciones de incidentes de seguridad	Retraso en el segundo comunicado	10% facturación total de la adjudicación, con un mínimo de 10.000€
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€
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€
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€
Pérdida o caducidad de las certificaciones de seguridad	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€

requeridas en la adjudicación		
Por el incumplimiento del convenio colectivo aplicable	Incumplimiento del convenio colectivo	Penalidad de hasta el 10 por ciento del precio del contrato, IVA excluido.

*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 € por día de retraso
Vulnerabilidades Altas ($7.0 \leq CVSS < 9.0$)	Muy grave	27 días	2.000 € por día de retraso
Vulnerabilidades Medias ($4.0 \leq CVSS < 7.0$)	Grave	33 días	1.000 € por día de retraso
Vulnerabilidades Bajas ($CVSS < 4.0$)	Leve	35 días	500 € por día de retraso

Anexo XI – Evaluación de Proveedores.

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

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

Don/Doña

NIF

Con domicilio en

Calle/Plaza, nº

Telf. contacto nº

Correo electrónico

En caso de actuar en representación

Como apoderado de

CIF

Con domicilio en

Calle/Plaza, nº

Correo electrónico

DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD:

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

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

☐ La empresa es de menos de 50 personas trabajadoras.

Lugar, fecha y firma del adjudicatario

Anexo XIII.- Requisitos de seguridad

1. Normativa y Conformidad

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

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

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

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

Adicionalmente, para la adquisición de productos tecnológicos (de seguridad y comunicaciones), se deberá priorizar el uso de soluciones incluidas en la Guía CCN-STIC 105 o en el Catálogo de Productos y Servicios de Seguridad de las TIC (CPSTIC) con la finalidad de cumplir con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

En caso de adquisición de productos no contemplados en dicho catálogo, podrán admitirse excepciones conforme a lo previsto en los artículos 16 y 19 del ENS, siempre que se justifique el cumplimiento de certificaciones de seguridad reconocidas (Common Criteria European Cybersecurity Certification Scheme (EUCS), Cyber Resilience Act (CRA), ISO15408, etc.) o disponer de unos niveles adecuados de madurez en materia de ciberseguridad, que deberán ser, como mínimo, los indicados en el anexo del pliego correspondiente a los Requisitos de seguridad exigidos por el Servicio de Ciclo de Vida de la Subdirección de Ciberseguridad.

2. Control de Acceso y SSO

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

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

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

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

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

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

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

3. Respaldo y recuperación

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

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

4. Comunicaciones

Se deben definir protocolos ligeros, que no sobrecarguen las líneas de comunicaciones, que intercambien solo y exclusivamente la información necesaria para el fin que es recabada, que

posean mecanismos de cifrado de la información en tránsito, y que sean fácilmente procesables en un entorno de tiempo real como el que nos ocupa.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5. Integridad y confidencialidad

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

- Para datos en tránsito se debe utilizar la capa SSL/TLS, en su versión 1.2 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 debe detallar a qué recursos va a requerir permisos de acceso la aplicación, teniendo en cuenta siempre políticas de mínimo privilegio, es decir, solo se debe poder acceder a los recursos que sean estrictamente necesarios, justificándolos de manera pertinente.

6. Tratamiento de datos

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

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

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

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

7. Sistemas operativos y software base

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.

8. 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.

9. 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.

10. 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.

11. 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.

12. 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.

13. Ubicación de los datos

En el caso de tratarse de un SaaS, se tiene que explicar en un apartado específico en qué país van a residir los datos. En caso de que el SaaS se preste desde algún proveedor de Cloud, se deberá indicar cuál es ese proveedor. Así mismo, el proveedor tiene totalmente prohibida la cesión total o parcial a terceros de los datos de Correos.

GDPR. La aplicación o Servicio contratados tendrán que cumplir con la nueva normativa Europea de protección de datos (GDPR).

Anexo XIV.- Requerimientos Arquitectura

MODO PAGO POR USO / SaaS ("software as a service"):

1.1. Requerimientos Generales: Servicios de la solución Global

El adjudicatario deberá proporcionar el servicio de la solución global en la modalidad "Software as a Service" (SaaS), es decir, dispondrá del software, del hardware, de las comunicaciones y seguridad necesarias y realizará todos los servicios de hosting, mantenimiento, operación, recuperación de datos, anticipación a incidencias, resolución de incidencias, dar la máxima disponibilidad posible del Servicio y cualquier otro para la prestación de un pago por Servicio de la manera más óptima y de máxima disponibilidad.

- Como base de lo aquí descrito, el adjudicatario deberá diseñar, instalar, implantar y mantener la solución bajo las siguientes consideraciones:
- En el supuesto de que el Servicio SaaS, sea montado por el adjudicatario en un IaaS propio, cada componente de la solución deberá estar soportada por un fabricante, con reconocimiento global (por ejemplo, AWS, Microsoft Azure, Google Cloud) durante el inicio y el ciclo de vida del contrato con el mantenimiento del versionado evitando la obsolescencia.
- Se debe aportar, si existiera, la necesidad de integración con Servicios Horizontales y con Aplicaciones, así como sus opciones de integralidad técnica del servicio ofrecido con los sistemas corporativos de Correos.
- En el caso de requerirse integraciones con aplicaciones de Correos, el servicio SaaS deberá permitir el éxito de esta respetando los estándares tecnológicos fijados por Correos:
 - Servicios web (SOAP o REST) que exponen un API de negocio.
 - Intercambio de mensajería mediante el uso de colas.
 - Intercambio de ficheros, vía SFTP/FTPS
 - Otros
- Se debe proveer de un servicio para la realización de pruebas integradas con los Entornos no productivos.
- Los cambios en la configuración de la plataforma SaaS, que se deban realizar como parte de procesos de "tuning" o mejora continua del servicio, serán comunicados a Correos con una antelación mínima de 15 días a fin de que el personal de Correos disponga del tiempo mínimo necesario para seguir los procedimientos internos para programar las intervenciones pertinentes y poder realizar los cambios de configuración.
- En el supuesto de soluciones híbridas que requiera recursos en el CPD de Correos, se deberá especificar las características y necesidades de los recursos que debe aportar Correos.

- Arquitectura que posibilite una alta disponibilidad tanto en una o varias zonas de disponibilidad geográfica de los sistemas que soporten el/los servicios contratados, asegurando que estará por encima de 99,9% anual.
- El adjudicatario deberá tener:
 - Configuraciones y acciones predictivas que permitan reducir el tiempo de recuperación de los servicios en menos de 4 horas, para garantizar la continuidad de estos.
 - Implementación de políticas automatizadas de respaldo con pruebas periódicas de restauración con retención de al menos 30 días
 - Salvaguarda de la información, que permitan establecer un tiempo de recuperación de datos (RPO) igual o con tendencia a cero.
 - En el supuesto de dotar el servicio desde varios centros de datos dispersos geográficamente, estos deben estar en el marco de la Unión Europea y deberá indicarse en la oferta, si se despliega el servicio en un CPD alternativo en una configuración activo-activo, activo-pasivo o simplemente como solución contingencia.
 - Escalabilidad a medida que se incorporan nuevos servicios, nuevos tenant, o mayor consumo del servicio que reduzca el tiempo de provisión de equipamiento que soporte los nuevos servicios. El servicio contratado deberá asegurar los picos de trabajo, proporcionando un servicio sin degradación en las épocas de mayor actividad y garantizando que la plataforma soporte un incremento de hasta el 100% de la carga con aviso previo de 48 horas.
- El tiempo de respuesta y los recursos dedicados al servicio de Correos no se verá afectado por picos en los procesos que sean compartidos con otros clientes.
- Se deberá disponer con sistemas de protección antiDDoS, así como filtrado con características WAF.
- La solución deberá contemplar la posibilidad de una migración (aunque no sea automática) desde modelo en la nube o “SaaS” (on Demand) a un modelo “in house” (On-Premise) y viceversa. Para ello, el prestatario deberá garantizar la portabilidad de datos mediante APIs documentadas y soporte técnico para la transición a otras plataformas, si fuera necesario. Los datos serán eliminados de manera completa y certificada por parte del adjudicatario, en este caso.
- El dato y la información que se guarde en la solución SaaS pertenece a Correos y sólo bajo autorización expresa se permitirá al adjudicatario, extraer datos o información de sus clientes o propios. Especificar los medios de protección que mitigue en este sentido la fuga de información.

1.2. Mantenimiento, operación y monitorización de los sistemas

Las actuaciones necesarias para la operación, el mantenimiento y la evolución del servicio se realizarán preferentemente sin la parada del servicio. Sin embargo, para aquellas situaciones donde sea requisito, se podrán realizar paradas del servicio planificadas:

- Las paradas se realizarán preferentemente en una ventana de menor impacto para Negocio.
- Todas las paradas deberán ser notificadas con anterioridad a Correos, indicando el nivel de afectación esperado y el tiempo previsto sin servicio.
- Las paradas que se lleven a cabo fuera de la ventana de menor impacto deberán ser consensuadas por Correos.

Adicionalmente, Correos podrá definir periodos de congelación de cambios en los sistemas con motivo de la realización de “campañas” que evite afectar a sus clientes por su elevado impacto económico para la compañía y durante las cuales no se podrá realizar intervención alguna sobre los sistemas para no impactar el servicio que ofrece a sus clientes. Así mismo, en caso de prestarse un Servicio de soporte, debe estar perfectamente dimensionado ante cualquier eventualidad en dichas fechas.

El servicio debe ser convenientemente monitorizado por el prestatario desde el nivel físico hasta el negocio (funcionamiento extremo a extremo del servicio). En cuanto se detecte una incidencia, se enviará un informe que incluya tanto los tiempos de indisponibilidad del servicio como una breve explicación de las causas y de las acciones puestas en marcha para solucionar la incidencia. Asimismo, y dentro de las 48 horas posteriores a la resolución, se enviará un análisis de la causa raíz (RCA), para eventos críticos.

Además del mantenimiento y la operación de la totalidad de las infraestructuras sobre las que se presta el servicio, el proveedor deberá administrar de forma proactiva anticipándose a las incidencias y planificando las mejoras necesarias para ofrecer un servicio de calidad. Aquellos eventos que puedan afectar al servicio, incluyendo degradación de rendimiento, actualizaciones críticas o incidentes de seguridad, serán notificados de manera proactiva por parte del prestatario a Correos, indicando el impacto previsto y el plan de mejoras a implementar.

En caso de que Correos solicitara algún tipo de información respecto a los parámetros del servicio prestado, el adjudicatario facilitará a Correos soporte para exportar datos operativos y métricas en formatos estándar para su uso en sistemas internos.

1.3. Acuerdos de Nivel de Servicio

Sobre la base de los Niveles de Servicio incluidos en su propuesta técnica, el adjudicatario del contrato deberá presentar una Propuesta formal de Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), en la que, como mínimo, se contemplen los siguientes requisitos y de acuerdo con las especificaciones indicadas en el presente pliego:

- Alcance sobre cada uno de los servicios.

- Disponibilidad del servicio, en al menos el 99,9% incluyendo fines de semana sólo en el caso de que se use por Correos los fines de semana.
- Modelo de gobierno:
- Modelo de Comunicación.
- Funciones y responsabilidades.
- Tablas de indicadores de nivel de servicio.
- RTO (Return Time Objective) o tiempo máximo de restablecimiento del servicio una vez que ya no se ha cumplido el ANS contratado, y Correos podrá aplicar KPIs incrementales a fin de evitar que la persistencia de una incidencia no se refleje adecuadamente en los indicadores una vez que ya ha contabilizado como tal.
- RPO. (Return Point Objective) o período de tiempo máximo asumible sobre el que se puede perder datos. Desde Correos por defecto, la tendencia debe ser igual a cero.

A la vista de dicha propuesta, y una vez que Correos haya validado los indicadores propuestos por el adjudicatario y el cumplimiento de los mínimos requeridos, ambas partes suscribirán el correspondiente Acuerdo de Niveles de Servicio Definitivo, que será de aplicación durante todo el periodo de vigencia del contrato.

1.4. Propiedad de los datos

Correos será el propietario de cuantos trabajos parciales o finales se deriven de esta colaboración, así como de todos los datos, el adjudicatario se compromete a la devolución de estos siempre que Correos lo considere oportuno sin que el adjudicatario pueda conservarlos, ni obtener copia de estos o facilitarlos a terceros.

Deberá venir especificado en la oferta las condiciones sobre las que se regirá la devolución de la información.

Anexo XV.- Modelo de contrato de encargo de tratamiento de datos personales.

CONTRATO DE ENCARGO DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En _____, a __ de _____ de 20__.

REUNIDOS

DE UNA PARTE,

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

Y DE OTRA,

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

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

EXPONEN

- I. Que la prestación de los servicios objeto de licitación exigen el acceso del adjudicatario a los datos de carácter personal de los que resulta responsable del tratamiento [_____].
- 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

[_____] 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 un software en modo Software as a Service (SaaS) que permita a Correos realizar la verificación y validación de documentos acreditativos de identidad, la extracción de datos y la evaluación de la autenticidad de los documentos, así como los servicios de mantenimiento y soporte asociados a las suscripciones al sistema de validación de identidad. También son objeto del alcance del proyecto, la inclusión de servicios de asistencia técnica avanzada, la gestión y coordinación de este componente y todo ello, en los términos y condiciones que a continuación se establecen.
TRATAMIENTO QUE REALIZAR	☐ Recogida ☒ Registro ☐ Estructuración ☐ Modificación ☐ Conservación ☒ Extracción ☐ Consulta ☐ Comunicación por transmisión ☐ Difusión ☐ Interconexión ☐ Cotejo ☐ Limitación ☐ Supresión ☐ Destrucción ☐ Comunicación ☒ Otros: Verificación
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: Prevención Blanqueo de Capitales y Entrega Paquetería
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:

2. Obligaciones del adjudicatario

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

- Llevar a cabo del tratamiento de datos personales de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos, y en particular el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en adelante, RGPD) y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, LOPDGDD).
- Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones de [.....] y no destinarlos para ninguna otra finalidad.
- Mantener actualizado un registro de todas las actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de [.....], 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 [.....], 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 [.....].
- 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 [.....] toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, según el proceso establecido en el punto 5.
- Asistir a [.....] 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 [.....] 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 [_____] se obliga a realizarlo conforme las instrucciones de [_____] , siguiendo la redacción y formato indicado y custodiando o dando traslado a [_____] (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 [_____] ; y
- (ii) Lugar de prestación de servicios objeto de licitación.

4. Obligaciones de [_____]

Corresponden a [_____] 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 [_____] 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 [_____] , éste considere que resultan necesarias para garantizar un nivel de seguridad adecuado, teniendo en cuenta el estado de la técnica y el coste de su aplicación con respecto a los riesgos y la naturaleza de los datos personales que deban protegerse.

6. Derecho de auditoría

[_____] , 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 [_____] .

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

[_____] , 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 [_____] 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 [_____] 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 [_____] 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 [_____] 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 [_____] 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 [_____]. Transcurrido el plazo de prescripción de las acciones que motivaron la conservación de datos, el ENCARGADO DEL TRATAMIENTO deberá proceder a su destrucción. Para ello, aplicará las medidas físicas y lógicas que resulten adecuadas para garantizar que los datos incorporados a los distintos soportes son irrecuperables

9. Subcontratación

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

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

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

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

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

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

10. Cláusulas de buenas prácticas

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

11. Responsabilidad

El adjudicatario vendrá obligado a exonerar a [] 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 [].

12. Notificación de cambios

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

13. Tratamiento de datos de representantes y trabajadores

Los datos personales de los representantes de las partes, así como de sus trabajadores y resto de personas de contacto que puedan intervenir en la relación jurídica formalizada serán

tratados, respectivamente, por [] y por el adjudicatario, que actuarán, de forma independiente, como responsables del tratamiento de los mismos. Dichos datos serán tratados para dar cumplimiento a los derechos y obligaciones contenidas en la presente licitación, sin que se tomen decisiones automatizadas que puedan afectar a los interesados. En consecuencia, la base jurídica del tratamiento es dar cumplimiento a la mencionada relación contractual. Los datos se mantendrán mientras esté en vigor la relación contractual que aquí se estipula, siendo tratados únicamente por las partes y aquellos terceros a los que aquéllas estén legal o contractualmente obligados a comunicarlos.

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

Para Correos:

- a) Dirección Postal: Conde De Peñalver 19, 28006, Madrid
- b) 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.

14. Actuación como subencargado

El contenido del presente contrato se aplicará, mutatis mutandis, en aquellos casos supuestos en los que [] 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 []: 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 [] como, de manera directa o indirecta, el RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

15. Ley aplicable

En lo que respecta al tratamiento de datos personales que pudiera derivar de la prestación del servicio, el adjudicatario y [] 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 XVI.- Cláusula sobre el uso de IA en contratos con Correos

Condiciones en materia de inteligencia artificial

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

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

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

tratar información confidencial de CORREOS o datos personales por su cuenta. Dicha comunicación deberá incluir, al menos:

- identificación del sistema o modelo de inteligencia artificial, descripción general y tipo de sistema (ML, generativa, NLP, lógica basada en reglas, métodos estadísticos, etc.);
- identificación del proveedor o desarrollador del sistema o modelo (aplicado a cada uno de los participantes/responsables e indicando tanto sus datos como el rol desempeñado);
- documentación técnica relevante (proveedores tecnológicos, integraciones con otros sistemas, modo degradado, arquitectura del sistema, algoritmos o métodos utilizados, versionado y cambios relevantes, dependencias software/hardware, tipos de datos utilizados, origen de los datos, descripción de la lógica/modelo, etc. cubriendo completamente el diseño, desarrollo y funcionamiento, así como toda la información relevante a su ciclo de vida, estado e historial de cambios así como la existencia de mecanismos de seguimiento posterior al despliegue);
- finalidad prevista del sistema o modelo (casos de usos concretos, procesos de negocio en los que se emplea, colectivos o personas potencialmente afectadas, ámbito organizativo, países o entornos de uso, etc.);
- rendimiento y riesgos (métricas de rendimiento, riesgos identificados, sesgos conocidos, colectivos o personas potencialmente afectadas, utilización de tecnologías biométricas, existencia de procesos de toma de decisiones automatizadas, existencia de mecanismos de supervisión humana, limitaciones del sistema, así como medidas de mitigación);
- información relacionada con las obligaciones de transparencia previstas por el reglamento (existencia de interacción con personas físicas, generación de contenidos de texto, imagen, audio o vídeo, existencia de mecanismos de información o advertencia dirigidos a usuarios, identificación de obligaciones de transparencia potencialmente aplicables, etc.);
- gobernanza y control (departamento propietario del sistema, responsable interno, controles de supervisión humana, registro de uso/logs, políticas aplicables, existencia de procedimientos de gestión de incidentes, etc.);
- clasificación o nivel de riesgo del sistema o modelo conforme al RIA u otra normativa aplicable, así como la justificación de la clasificación y evaluaciones asociadas.

- (vi) No podrá utilizar ni permitir que terceros utilicen la información confidencial de CORREOS –incluidos los datos personales tratados por su cuenta– con fines de entrenamiento, desarrollo, ajuste o mejora de modelos de inteligencia artificial de uso general o de sistemas de inteligencia artificial, ya sean propios o de terceros, salvo autorización previa, expresa y por escrito de CORREOS, y únicamente cuando dicho uso resulte estrictamente necesario para la correcta ejecución de las instrucciones de CORREOS.

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

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

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

Medidas de seguridad en el uso de Inteligencia Artificial

Cumplimiento Normativo y Estándares

El adjudicatario garantiza el cumplimiento de la normativa aplicable, incluyendo (sin carácter limitativo) el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD), incluyendo el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), la normativa sectorial que resulte de aplicación y el Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial (AI Act), en su versión vigente y aplicable al caso concreto.

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

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

Directrices generales de seguridad

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

El adjudicatario deberá aplicar medidas técnicas y organizativas proporcionales al riesgo del sistema, incluyendo, entre otras, cifrado de datos en tránsito y en reposo, control de accesos (tanto prevención de accesos no autorizados como registro de accesos y operaciones realizadas mediante IA), registro de eventos, segregación de entornos, y anonimización o pseudo-anonimización de datos según corresponda, así como realizar pruebas de seguridad periódicas, garantizando la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos.

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

CORREOS tendrá derecho a auditar, directamente o mediante un tercero independiente, los procesos y controles del adjudicatario relacionados con el sistema de IA, incluyendo datos de entrenamiento, validación, seguridad y cumplimiento, con preaviso razonable y sin acceso a secretos industriales no estrictamente necesarios, así como exigir informes de impacto de protección de datos o derechos fundamentales. El proveedor no podrá oponer el secreto comercial o propiedad intelectual ante estas auditorías ni tampoco ante procedimientos regulatorios o requerimientos judiciales.

CORREOS podrá ordenar la suspensión inmediata del uso de un sistema de IA si detecta riesgos o incumplimientos.

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

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

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

Asimismo, el adjudicatario deberá:

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

Control de acceso, uso adecuado y limitaciones

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

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

El adjudicatario deberá garantizar que ningún dato del contrato sea incorporado a modelos funcionales, modelos generativos o sistemas de aprendizaje automático de uso general o que estos datos del contrato sean almacenados o procesados en entornos no controlados o no auditables.

El adjudicatario deberá asegurar una supervisión humana efectiva durante toda la vida operativa del sistema, especialmente cuando existan decisiones con impacto legal, financiero, sanitario, laboral o de derechos fundamentales, definiendo los límites de autonomía del sistema, estableciendo protocolos de intervención y disponiendo de mecanismos para la detección de comportamientos anómalos. Se considera prohibida cualquier decisión automatizada sin supervisión humana.

Los siguientes usos o tipos de IA se consideran prohibidos:

- Sistemas de IA clasificados como riesgo inaceptable conforme al RIA.
- Sistemas de IA que no permitan trazabilidad, auditabilidad o explicación suficiente de su funcionamiento.
- Manipulación subliminal del comportamiento de una persona que tenga por objeto o efecto causar daños físicos o psicológicos a dicha persona o a terceros.
- Explotación de las vulnerabilidades de grupos sociales o personas en situación de especial vulnerabilidad, con el fin de manipular su comportamiento de manera que pueda causarles perjuicios a ellos mismos o a terceros.
- Evaluación, clasificación o puntuación de individuos o grupos (social scoring) basada en su comportamiento social o en características personales, ya sean conocidas, inferidas o predichas.

- Identificación biométrica remota en tiempo real en espacios de acceso público, salvo en los supuestos expresamente autorizados por una base jurídica previa.
- Predicción del riesgo de que una persona cometa un delito basado exclusiva o principalmente en el análisis de su perfil, características personales o patrones de comportamiento.
- Reconocimiento, inferencia o alteración de las emociones de personas en el ámbito laboral o en centros educativos, salvo cuando el uso del sistema esté debidamente justificado por razones médicas o de seguridad.

Confidencialidad y propiedad de la información

Toda la información y datos generados, tratados o derivados de la ejecución del contrato tendrán la consideración de confidenciales (incluso tras la terminación del contrato) y, en su caso, propiedad exclusiva del órgano de contratación, salvo disposición legal en contrario.

El uso de herramientas de IA no otorgará al adjudicatario ningún derecho de propiedad intelectual, industrial o de explotación sobre los datos o resultados obtenidos a partir de los mismos.

Uso de IA y gestión del conocimiento

Todos los datos de CORREOS, incluidos los datos de entrada utilizados por el sistema de inteligencia artificial, así como los resultados generados por dicho sistema, las inferencias, modelos ajustados, parámetros, configuraciones y cualquier otro elemento obtenido a partir del tratamiento de dichos datos (en adelante, los “Resultados del Sistema de IA”), serán propiedad exclusiva de CORREOS.

El adjudicatario los usará exclusivamente para ejecutar el contrato, quedando prohibido cualquier otro uso, incluido el entrenamiento de modelos o su reutilización para terceros sin autorización escrita.

El adjudicatario garantizará la trazabilidad de las operaciones del sistema de IA, la disponibilidad de información suficiente para permitir la interpretación de los resultados y la implementación de mecanismos que permitan la intervención y supervisión humana.

El adjudicatario documentará las características, capacidades y limitaciones del sistema, los supuestos adoptados en su desarrollo y funcionamiento y los posibles riesgos y sesgos identificados. Asimismo, transferirá a CORREOS el conocimiento necesario para asegurar el uso, supervisión y continuidad del sistema. Toda la información tendrá carácter confidencial incluso tras la terminación del contrato.

Responsabilidad y régimen sancionador

El adjudicatario será plenamente responsable de cualquier incumplimiento normativo derivado del uso de IA o del tratamiento indebido de datos.

Dichos incumplimientos podrán dar lugar, sin perjuicio de otras responsabilidades a:

- Penalidades contractuales.
- La resolución del contrato por incumplimiento grave.
- La exigencia de indemnización por daños y perjuicios.

La responsabilidad del proveedor también alcanza supuestos de brechas de seguridad o de errores en los sistemas de IA que no sean imputables a Correos. A título ejemplificativo, pero no limitativo, supuestos de hackeos, fugas de datos, errores algorítmicos, sesgos ocultos, defectos del producto o servicio, desviaciones o vulneraciones de derechos de propiedad intelectual de terceros.

Anexo XVII.- Formato de los mensajes de salida del servicio de validación

Formato del mensaje de respuesta (response) a una petición de validación de documento de identidad

El mensaje de respuesta que devolverá el servicio de validación a una solicitud de validación de documento de identidad deberá proporcionar obligatoriamente como respuesta, o bien como parte de la respuesta contenida en campo separado, la siguiente estructura XML con los campos que se indican:

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<soap:Envelope xmlns:xsd="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
xmlns:soap="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/">
  <soap:Body>
    <ns1:AnalyzeDocumentV2Response xmlns:ns1="http://IdCloud.iCarVision/WS/">
      <ns1:AnalyzeDocumentV2Result>
        <ns1:Fields>
          <ns1:Field>
            <ns1:Type>Normal</ns1:Type>
            <ns1:Code>TYPE</ns1:Code>
            <ns1:Value>valor</ns1:Value>
            <ns1:Description>TYPE</ns1:Description>
          </ns1:Field>
          <ns1:Field>
            <ns1:Type>Normal</ns1:Type>
            <ns1:Code>SIDE</ns1:Code>
            <ns1:Value>valor</ns1:Value>
            <ns1:Description>SIDE</ns1:Description>
          </ns1:Field>
          <ns1:Field>
            <ns1:Type>Normal</ns1:Type>
            <ns1:Code>EXPEDITOR</ns1:Code>
            <ns1:Value>valor</ns1:Value>
            <ns1:Description>EXPEDITOR</ns1:Description>
          </ns1:Field>
          <ns1:Field>
            <ns1:Type>Normal</ns1:Type>
            <ns1:Code>NATIONALITY</ns1:Code>
            <ns1:Value>valor</ns1:Value>
            <ns1:Description>NATIONALITY</ns1:Description>
          </ns1:Field>
          <ns1:Field>
            <ns1:Type>Normal</ns1:Type>
            <ns1:Code>NAME</ns1:Code>
            <ns1:Value>valor</ns1:Value>
            <ns1:Description>NAME</ns1:Description>
          </ns1:Field>
          <ns1:Field>
            <ns1:Type>Normal</ns1:Type>
            <ns1:Code>SURNAME</ns1:Code>
            <ns1:Value>valor</ns1:Value>
            <ns1:Description>SURNAME</ns1:Description>
          </ns1:Field>
        </ns1:Fields>
      </ns1:AnalyzeDocumentV2Result>
    </ns1:AnalyzeDocumentV2Response>
  </soap:Body>
</soap:Envelope>
```

```
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Normal</ns1:Type>
  <ns1:Code>SURNAME</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>SURNAME</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Normal</ns1:Type>
  <ns1:Code>ID_NUMBER</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>ID_NUMBER</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Normal</ns1:Type>
  <ns1:Code>DOC_NUMBER</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>DOC_NUMBER</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Normal</ns1:Type>
  <ns1:Code>STREET_ADDRESS</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>STREET_ADDRESS</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Normal</ns1:Type>
  <ns1:Code>CITY_ADDRESS</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>CITY_ADDRESS</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Normal</ns1:Type>
  <ns1:Code>STATE_ADDRESS</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>STATE_ADDRESS</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Normal</ns1:Type>
  <ns1:Code>ADDRESS</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>ADDRESS</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Normal</ns1:Type>
  <ns1:Code>ADDRESS</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>ADDRESS</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Normal</ns1:Type>
  <ns1:Code>ADDRESS</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>ADDRESS</ns1:Description>
</ns1:Field>
```

```
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Normal</ns1:Type>
  <ns1:Code>BIRTHPLACE</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>BIRTHPLACE</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Normal</ns1:Type>
  <ns1:Code>BIRTHPLACE</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>BIRTHPLACE</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Normal</ns1:Type>
  <ns1:Code>PARENTS</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>PARENTS</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Normal</ns1:Type>
  <ns1:Code>BIRTHDATE</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>BIRTHDATE</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Normal</ns1:Type>
  <ns1:Code>EXPEDITION_DATE</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>EXPEDITION_DATE</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Normal</ns1:Type>
  <ns1:Code>EXPIRY</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>EXPIRY</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Normal</ns1:Type>
  <ns1:Code>DRIVER_LICENSE_CATEGORY</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description> DRIVER_LICENSE_CATEGORY</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Normal</ns1:Type>
  <ns1:Code>SEX</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>SEX</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Normal</ns1:Type>
  <ns1:Code>AUTHORITY</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>AUTHORITY</ns1:Description>
</ns1:Field>
```

```
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Normal</ns1:Type>
  <ns1:Code>CAN</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>CAN</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Validation</ns1:Type>
  <ns1:Code>TEST_MRZ_GLOBAL_INTEGRITY</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>TEST_MRZ_GLOBAL_INTEGRITY</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Validation</ns1:Type>
  <ns1:Code>TEST_MRZ_FIELDS_INTEGRITY DOC_NUMBER</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>TEST_MRZ_FIELDS_INTEGRITY DOC_NUMBER</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Validation</ns1:Type>
  <ns1:Code>TEST_MRZ_FIELDS_INTEGRITY BIRTHDATE</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>TEST_MRZ_FIELDS_INTEGRITY BIRTHDATE</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Validation</ns1:Type>
  <ns1:Code>TEST_MRZ_FIELDS_INTEGRITY EXPIRY</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>TEST_MRZ_FIELDS_INTEGRITY EXPIRY</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Validation</ns1:Type>
  <ns1:Code>TEST_SIDE_CORRESPONDENCE</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>TEST_SIDE_CORRESPONDENCE</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Validation</ns1:Type>
  <ns1:Code>TEST_MRZ_NAME_FORMAT</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>TEST_MRZ_NAME_FORMAT</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Validation</ns1:Type>
  <ns1:Code>TEST TYPOGRAPHY CITY_ADDRESS</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>TEST TYPOGRAPHY CITY_ADDRESS</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Validation</ns1:Type>
  <ns1:Code>TEST TYPOGRAPHY BIRTHPLACE</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>TEST TYPOGRAPHY BIRTHPLACE</ns1:Description>
</ns1:Field>
```



```
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Validation</ns1:Type>
  <ns1:Code>TEST_TYPOGRAPHY CAN</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>TEST_TYPOGRAPHY CAN</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Validation</ns1:Type>
  <ns1:Code>TEST_TYPOGRAPHY EXPEDITION_DATE</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>TEST_TYPOGRAPHY EXPEDITION_DATE</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Validation</ns1:Type>
  <ns1:Code>TEST_TYPOGRAPHY STATE_ADDRESS</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>TEST_TYPOGRAPHY STATE_ADDRESS</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Validation</ns1:Type>
  <ns1:Code>TEST_TYPOGRAPHY PARENTS</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>TEST_TYPOGRAPHY PARENTS</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Validation</ns1:Type>
  <ns1:Code>TEST_TYPOGRAPHY STREET_ADDRESS</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>TEST_TYPOGRAPHY STREET_ADDRESS</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Validation</ns1:Type>
  <ns1:Code>TEST_TYPOGRAPHY AUTHORITY</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>TEST_TYPOGRAPHY AUTHORITY</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Validation</ns1:Type>
  <ns1:Code>TEST_COLOR_IMAGE</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>TEST_COLOR_IMAGE</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Validation</ns1:Type>
  <ns1:Code>TEST_COHERENCE_EXPIRY</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>TEST_COHERENCE_EXPIRY</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Validation</ns1:Type>
  <ns1:Code>TEST_TYPOGRAPHY BIRTHDATE</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>TEST_TYPOGRAPHY BIRTHDATE</ns1:Description>
</ns1:Field>
```

```
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Validation</ns1:Type>
  <ns1:Code>TEST_TYPOGRAPHY DOC_NUMBER</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>TEST_TYPOGRAPHY DOC_NUMBER</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Validation</ns1:Type>
  <ns1:Code>TEST_TYPOGRAPHY SURNAME</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>TEST_TYPOGRAPHY SURNAME</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Validation</ns1:Type>
  <ns1:Code>TEST_TYPOGRAPHY ID_NUMBER</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>TEST_TYPOGRAPHY ID_NUMBER</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Validation</ns1:Type>
  <ns1:Code>TEST_TYPOGRAPHY NAME</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>TEST_TYPOGRAPHY NAME</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Validation</ns1:Type>
  <ns1:Code>TEST_EXPIRY_DATE</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>TEST_EXPIRY_DATE</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Validation</ns1:Type>
  <ns1:Code>TEST_CORRESPONDENCE_VISIBLE_MRZ NAME</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>TEST_CORRESPONDENCE_VISIBLE_MRZ NAME</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Validation</ns1:Type>
  <ns1:Code>TEST_CORRESPONDENCE_VISIBLE_MRZ SURNAME</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>TEST_CORRESPONDENCE_VISIBLE_MRZ SURNAME</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Validation</ns1:Type>
  <ns1:Code>TEST_CORRESPONDENCE_VISIBLE_MRZ EXPIRY</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>TEST_CORRESPONDENCE_VISIBLE_MRZ EXPIRY</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Validation</ns1:Type>
  <ns1:Code>TEST_CORRESPONDENCE_VISIBLE_MRZ BIRTHDATE</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>TEST_CORRESPONDENCE_VISIBLE_MRZ
BIRTHDATE</ns1:Description>
```

```
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Validation</ns1:Type>
  <ns1:Code>TEST_CORRESPONDENCE_VISIBLE_MRZ SEX</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>TEST_CORRESPONDENCE_VISIBLE_MRZ SEX</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Validation</ns1:Type>
  <ns1:Code>TEST_IDNUMBER_CHECKSUM</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>TEST_IDNUMBER_CHECKSUM</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Validation</ns1:Type>
  <ns1:Code>TEST TYPOGRAPHY EXPIRY</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>TEST TYPOGRAPHY EXPIRY</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Validation</ns1:Type>
  <ns1:Code>TEST_OVERLAPPED_PHOTO_DETECTION</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>TEST_OVERLAPPED_PHOTO_DETECTION</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Validation</ns1:Type>
  <ns1:Code>TEST_CORRESPONDENCE_VISIBLE_MRZ DOC_NUMBER</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>TEST_CORRESPONDENCE_VISIBLE_MRZ
DOC_NUMBER</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Validation</ns1:Type>
  <ns1:Code>TEST_CORRESPONDENCE_VISIBLE_MRZ ID_NUMBER</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>TEST_CORRESPONDENCE_VISIBLE_MRZ
ID_NUMBER</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Normal</ns1:Type>
  <ns1:Code>TEST_GLOBAL_AUTHENTICITY_RATIO</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>TEST_GLOBAL_AUTHENTICITY_RATIO</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Normal</ns1:Type>
  <ns1:Code>TEST_GLOBAL_AUTHENTICITY_VALUE</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>TEST_GLOBAL_AUTHENTICITY_VALUE</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Normal</ns1:Type>
  <ns1:Code>MRZ</ns1:Code>
```

```
<ns1:Value>valor</ns1:Value>
<ns1:Description>MRZ</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Normal</ns1:Type>
  <ns1:Code>MRZ</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>MRZ</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Normal</ns1:Type>
  <ns1:Code>MRZ</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>MRZ</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Normal</ns1:Type>
  <ns1:Code>MODEL_ID</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>MODEL_ID</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Normal</ns1:Type>
  <ns1:Code>SIDES_NUMBER</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>SIDES_NUMBER</ns1:Description>
</ns1:Field>
<ns1:Field>
  <ns1:Type>Normal</ns1:Type>
  <ns1:Code>ICAR_RESULT_DOCUMENT_ID</ns1:Code>
  <ns1:Value>valor</ns1:Value>
  <ns1:Description>ICAR_RESULT_DOCUMENT_ID</ns1:Description>
</ns1:Field>
</ns1:Fields>
<ns1:Messages />
<ns1:Reference/>
<ns1:Image1cut>valor</ns1:Image1cut>
<ns1:Image2cut>valor</ns1:Image2cut>
<ns1:ImagePhoto/>
<ns1:ImageSignature/>
<ns1:Result>valor</ns1:Result>
<ns1:Side>valor</ns1:Side>
</ns1:AnalyzeDocumentV2Result>
</ns1:AnalyzeDocumentV2Response>
</soap:Body>
</soap:Envelope>
```

Los campos en **negrita** son fijos en cada respuesta, no varían. El resto del cuerpo del XML se configura de la siguiente manera:

Nodo XML <ns1:Fields></ns1:Fields>

Contendrá una lista de campos relacionados con la información contenida en el documento a validar y los test de validez ejecutados sobre el mismo, y que serán los siguientes (cada campo irá incluido dentro de un sub-nodo <ns1:Field></ns1:Field> con esta estructura):

```
<ns1:Field>
  <ns1:Type></ns1:Type>
  <ns1:Code></ns1:Code>
  <ns1:Value></ns1:Value>
  <ns1:Description></ns1:Description>
</ns1:Field>
```

Atributo	Tipo de dato	Longitud	Nullable	Descripción
Type	Texto	-	No	Tipo de campo (Normal / Validation)
Code	Texto	-	No	Código del tipo de campo (ver a continuación tabla de códigos de tipos de campo)
Value	Texto	-	No	Para campos tipo "Normal" contiene el valor obtenido de la lectura del documento. Para campos tipo "Validation" contiene el resultado de la validación: OK, DOUBTFULL, FAIL o UNVALIDATED
Description	Texto	-	No	Descripción del campo, siempre la misma que el código incluido en el atributo Code

Tabla de códigos de tipos de campo que puede contener el atributo "Code"

<ns1:Type>	<ns1:Code>	Descripción	<ns1:Value>	Descripción valor
Normal	TYPE	Tipo de documento	IDENTITY PASSPORT DRIVER_LICENSE VISA TRIPULATION RESIDENT_CARD PERSONAL_CARD NONREAD_MRZ_DOCUMENT	Documento de identidad Pasaporte Carnet de conducir Visado Tarjeta de residencia Tarjeta personal MRZ del documento no reconocido
Normal	SIDE	Cara del documento	1 2 0	Parte frontal Parte trasera La imagen contiene más de una cara
Normal	EXPEDITOR	Código ICAO de 3 letras del país expedidor del documento	XXX	Código ICAO
Normal	NATIONALITY	Código ICAO de 3 letras del país de nacionalidad del titular del documento	XXX	Código ICAO
Normal	NAME	Nombre del titular del documento		

<ns1:Type>	<ns1:Code>	Descripción	<ns1:Value>	Descripción valor
Normal	SURNAME	Apellido del titular del documento . Si el documento tiene más de un apellido y se escriben por separado, se devuelven varios campos SURNAME conteniendo cada uno de ellos		
Normal	ID_NUMBER	Número personal de identificación del titular del documento		
Normal	DOC_NUMBER	Número único de documento del expedidor		
Normal	STREET_ADDRESS	Dirección postal del titular del documento		
Normal	CITY_ADDRESS	Ciudad de la dirección del titular del documento		
Normal	STATE_ADDRESS	Provincia o estado		

<ns1:Type>	<ns1:Code>	Descripción	<ns1:Value>	Descripción valor
Normal	ADDRESS	Dirección completa del titular del documento . Se pueden devolver varios campos ADDRESS para la dirección completa (dirección, localidad, provincia ...)		
Normal	BIRTHPLACE	Lugar de nacimiento del titular del documento . Localidad y país, se devuelven en dos campos por separado. País se codifica con ICAO de 3 letras		
Normal	PARENTS	Nombres de los padres del titular del documento (un único campo con ambos nombres)		
Normal	BIRTHDATE	Fecha de nacimiento del titular del documento	YYYY-MM-DD	Fecha de nacimiento
Normal	EXPEDITION_DATE	Fecha de expedición del documento	YYYY-MM-DD	Fecha de expedición
Normal	EXPIRY	Fecha de caducidad del documento	YYYY-MM-DD PERMANENT	Fecha de caducidad Validez permanente

<ns1:Type>	<ns1:Code>	Descripción	<ns1:Value>	Descripción valor
Normal	DRIVER_LICENSE_CATEGORY	Tipo de licencia de conducción	A, B, C, D, E, AB, AC, AD, AE.	
Normal	SEX	Género	M F	Masculino Femenino
Normal	AUTHORITY	Autoridad		
Normal	CAN	Card Access Number	NNNNNN	Clave numérica 6 dígitos
Validation	TEST_MRZ_GLOBAL_INTEGRITY	Verificación de integridad de la suma de comprobación global del código MRZ.	OK FAIL	MRZ correcto MRZ incorrecto
Validation	TEST_MRZ_FIELDS_INTEGRITY + CAMPO	Verificación de integridad de la suma de comprobación del campo llamado CAMPO	OK FAIL UNVALIDATED	Correcto Incorrecto No se ha podido validar
Validation	TEST_SIDE_CORRESPONDENCE	Indicador de si las dos imágenes corresponden a las dos caras del mismo modelo de documento	OK FAIL	Correcto Incorrecto
Validation	TEST_MRZ_NAME_FORMAT	Verificación de formato del nombre	OK FAIL	Correcto Incorrecto
Validation	TEST TYPOGRAPHY + CAMPO	Verificación de fuente de texto correcta para el campo llamado CAMPO. Sólo para DNI y NIE españoles.	OK FAIL	Fuente correcta Fuente incorrecta

<ns1:Type>	<ns1:Code>	Descripción	<ns1:Value>	Descripción valor
Validation	TEST_COLOR_IMAGE	Chequea si la imagen es en color o no	OK FAIL DOUBT	Color No color No se puede confirmar
Validation	TEST_COHERENCE_EXPIRY	Evalúa la coherencia entre la fecha de caducidad y los demás datos del documento . Solo para DNI español.	OK FAIL	Fecha coherente Fecha no coherente
Validation	TEST_EXPIRY_DATE	Verificación de fecha de caducidad. Compara la fecha del sistema con la fecha de caducidad del documento .	OK FAIL UNVALIDATED	Válido Caducado No se pudo validar
Validation	TEST_CORRESPONDENCE_VISIBLE_MRZ + CAMPO	Verificación de correspondencia del campo llamado CAMPO con el MRZ	OK FAIL	Correcto Incorrecto
Validation	TEST_IDNUMBER_CHECKSUM	Verificación de integridad de la suma de comprobación del campo número personal de identificación del titular del documento	OK FAIL UNVALIDATED	Correcto Incorrecto No se ha podido validar

<ns1:Type>	<ns1:Code>	Descripción	<ns1:Value>	Descripción valor
Validation	TEST_OVERLAPPED_PHOTO_DETECTION	Verificación de que la foto que aparece en el documento no haya sido superpuesta	OK FAIL DOUBTFUL UNVALIDATED	Foto OK Foto superpuesta En duda No se ha podido validar
Normal	TEST_GLOBAL_AUTHENTICITY_RATIO	Valor numérico con el resultado de la validación global del documento, basado en los resultados de las pruebas realizadas sobre el mismo	-1 0-1	La prueba global no se realizó Resultado porcentual de la prueba global realizada.
Normal	TEST_GLOBAL_AUTHENTICITY_VALUE	Valor resultante de la validación global del documento, basado en los resultados de las pruebas realizadas sobre el documento	UNVALIDATED OK DOUBTFUL FAIL	No se pudo realizar la prueba global. Por defecto, equivale a -1 en el campo TEST_GLOBAL_AUTHENTICITY_RATIO. Documento válido. Por defecto, equivalente a valores superiores a 0,90 en el campo TEST_GLOBAL_AUTHENTICITY_RATIO. No se puede garantizar que sea un documento válido. Por defecto, equivale a valores entre 0,75 y 0,90 en el campo TEST_GLOBAL_AUTHENTICITY_RATIO. Documento no válido. Por defecto, equivale a valores inferiores a 0,75 en el campo TEST_GLOBAL_AUTHENTICITY_RATIO.

<ns1:Type>	<ns1:Code>	Descripción	<ns1:Value>	Descripción valor
Normal	MRZ	Contenido de la zona MRZ Dependiendo del número de líneas ICAO, se puede devolver más de un campo MRZ		
Normal	MODEL_ID	Identificador del modelo del documento		
Normal	SIDES_NUMBER	Número de caras del documento identificadas		
Normal	ICAR_RESULT_DOCUMENT_ID	Identificador del tipo de documento		

Nodo XML <ns1:Messages></ns1:Messages>

Contendrá una lista de mensajes informativos. Reservado para uso futuro, por el momento no llevará contenido.

Nodo XML <ns1:Reference></ns1:Reference>

Si se ha enviado, contendrá la misma referencia cliente que se envíe en la llamada de solicitud de validación de un documento.

Nodo XML <ns1:Image1cut></ns1:Image1cut>

Contendrá un binario en base 64 con el recorte de la imagen de la primera cara (parte frontal) del documento, extraída a partir de la imagen completa enviada en la solicitud de validación. Si el documento solamente tiene una cara, independientemente de que esta sea frontal o trasera, siempre se enviará en este campo.

Nodo XML <ns1:Image2cut></ns1:Image2cut>

Contendrá un binario en base 64 con el recorte de la imagen de la segunda cara (parte trasera) del documento, extraída a partir de la imagen completa enviada en la solicitud de validación. Si no hay imagen de parte trasera el campo vendrá vacío.

Nodo XML <ns1:ImagePhoto></ns1: ImagePhoto>

Opcionalmente contendrá un binario en base 64 con el recorte de la imagen de la fotografía del documento, extraída a partir de la imagen completa enviada en la solicitud de validación.

Nodo XML <ns1:ImageSignature></ns1: ImageSignature>

Opcionalmente contendrá un binario en base 64 con el recorte de la imagen de la firma del documento, extraída a partir de la imagen completa enviada en la solicitud de validación.

Nodo XML <ns1:Result></ns1:Result>

Resume los resultados del análisis de documento presentado. Puede contener los siguientes valores:

OK. El campo TEST_GLOBAL_AUTHENTICITY_VALUE es OK

NotCorrect. El campo TEST_GLOBAL_AUTHENTICITY_VALUE es FALLIDO.

NotProcessed. Cuando el servidor no puede devolver información. El documento no se pudo procesar, por ejemplo, al no reconocerlo.

Warning. Mensaje de advertencia. En este caso, sería necesario analizar los demás campos de prueba para obtener más detalles sobre la advertencia. Por ejemplo, al enviar dos imágenes que no corresponden, TEST_SIDE_CORRESPONDENCE indicaría fallo.

Nodo XML <ns1:Side></ns1:Side>

Dependiendo del número de caras analizadas:

0. Se han analizado las dos caras del documento
1. Se ha analizado sólo el frontal del documento
2. Se ha analizado sólo el reverso del documento

Anexo XVIII – Declaración responsable en materia de protección de datos

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 la pregunta 4.3, éste se obliga a su ejecución en las fechas establecidas en la misma y, su incumplimiento, podrá dar lugar a la resolución del contrato, así como el pago de los daños y perjuicios causados a Correos por dicho incumplimiento.

Para aquellos contratos ya adjudicados y en vigor a la fecha de recibir el presente cuestionario, en caso de obtener una puntuación de cero (0) en alguna de sus preguntas, la empresa adjudicataria deberá presentar a la SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELÉFGRAFOS, 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:

Marque y cumplimente lo que corresponda:

D. [] con NIF....., actuando en su propio nombre y derecho, como profesional autónomo,

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

En caso de ser adjudicatario y realizará la prestación de servicios a [_____], accederá a datos personales objeto de protección, considerándose que realiza una actividad de TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES (Ejemplo: trasportar correspondencia o paquetería de una provincia a otra). A estos efectos, marque lo que proceda:

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

0= no dispone del registro de actividades a pesar de ser obligatorio.

5= dispone del registro de actividades actualizado y completado.

A continuación, os facilitamos el enlace del Registro de Actividades de la AEPD a fin de que pueda informarse en relación con qué debe contener un registro de actividades del tratamiento conforme a las exigencias establecidas en el RGPD:
<https://www.aepd.es/agencia/transparencia/registro-actividades-tratamiento/index.html>

1.2. ¿En su empresa hay nombrado un delegado de Protección de Datos (DPO)?
(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

Las medidas de seguridad que debe cumplir en el marco de la prestación de servicios a [_____], deben ser las necesarias para garantizar un nivel de seguridad adecuado a la actividad objeto de la contratación, con la finalidad de proteger los datos personales a los que accederá en su condición de proveedor.

2.1. Responda si tiene una metodología de análisis de riesgos que permita implementar las medidas de seguridad [Se entiende por metodología de análisis de riesgo todo aquello que sirve para identificar, evaluar y gestionar los riesgos en relación con los tratamientos de datos personales que realizará como proveedor en la ejecución del Contrato a suscribir con _____].

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, en función de las distintas actividades que realiza para [_____].

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

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

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

2.2. ¿Dispone de un procedimiento (o pautas establecidas) para la notificación de violaciones de seguridad de datos personales al responsable del tratamiento? (artículo 33 RGPD).

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

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

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

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

2.3. A pesar de ser algo voluntario, ¿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

¿Puede garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales en el marco del Contrato a suscribir con [_____] se comprometen 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, los empleados que van a realizar actividades en el marco del contrato a suscribir con [_____] han firmado un compromiso de confidencialidad.

4. Accountability y rendición de cuentas

A fin de valorar que tiene controles periódicos para la revisión del cumplimiento de la normativa de protección de datos, por favor, marque lo que corresponda:

¿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.

5. Subcontratación

En el caso de que parte del servicio objeto del contrato a suscribir con [_____] se vaya a subcontratar con un tercero, debe garantizar que el nuevo Encargado del Tratamiento cumpla con las mismas medidas de seguridad a las que como proveedor principal está obligado (Artículo 28.4 RGPD). A tal efecto, marque lo que corresponda:

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

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

6. Transferencias internacionales

¿Se realiza un tratamiento de datos fuera del Espacio Económico Europeo? Artículos 44 a 49 RGPD

0= se realiza Transferencias Internacionales de Datos a un país sin nivel adecuado de protección y sin ninguna garantía habilitante.

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

5= no se realiza Transferencias Internacionales de Datos.

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.: []