

Contrato de Suministros (Expediente núm. MT270302) <i>Contrato sometido a las Instrucciones internas de contratación del grupo Correos</i>			
☒ 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	9
6.4.	Documentación confidencial.....	9
6.5.	Adjudicación de los contratos	9
6.5.1.	Procedimiento General	9
6.5.1.1.	Procedimiento General Ordinario:	9
6.6.	Contenido de las ofertas	11
6.6.1.	Sobre 1: documentación administrativa	11
6.6.2.	Sobre 2: Proposición económica.....	11
7.	Adjudicación y perfección del contrato	12
7.1.	Procedimiento de apertura de sobres y valoración de ofertas	12
7.2.	Ofertas anormalmente bajas	12
7.3.	Documentación que presentar por el propuesto como adjudicatario	13
7.4.	Adjudicación del contrato.	14
7.5.	Perfección del contrato.	14
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	16
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	18
8.1.8.	Régimen de confidencialidad	19
8.2.	Modificaciones del contrato	19
8.3.	Cesión y Subcontratación	19
8.3.1.	Cesión del contrato	19
8.3.2.	Régimen de subcontratación	19
9.	Cumplimiento del contrato	20
9.1.	Responsable del contrato. Representante del contratista	20
9.2.	Régimen de penalidades	20
9.3.	Abonos al contratista. Facturación	21
9.3.1	Liquidación y aplicación en factura de las penalizaciones por ANS	22
9.4.	Recepción y liquidación	23
9.5.	Plazo de garantía	23
10.	Resolución del contrato	23
10.1.	Causas de resolución	23
10.2.	Procedimiento	24
11.	Protección de datos	24
11.1.	Cláusula informativa de protección de datos personales recabados a través del Canal Ético	24
11.2.	Información a representantes, trabajadores y personas de contacto	24
12.	Régimen jurídico del contrato y reclamaciones contra este pliego	25
	Anexo I.- Características técnicas específicas del contrato	27
	Anexo II.- Descripción y limitaciones a la licitación por lotes	33
	Anexo III.- Resumen de metodología seguida para el cálculo del presupuesto base de licitación y el valor estimado del contrato	34
	Anexo IV.- Forma de acreditación de la solvencia económica y financiera, y técnica o profesional	36
	Anexo V.- Modelo de aval	37

Anexo VI. - Instrucciones y recomendaciones para la presentación electrónica de las ofertas.	38
Anexo VII.- Instrucciones para cumplimentar el DEUC.	39
Anexo VIII.- Criterios de adjudicación de evaluación automática	41
Anexo IX.- Modelo de proposición económica	42
Anexo X.- Régimen de penalidades.	47
Anexo XI – Evaluación de Proveedores.	51
Anexo XII.- Requerimientos de ciberseguridad.	56
Anexo XIII.- Plan de igualdad	65
Anexo XIV –Requerimientos Gobierno del Dato	66
Anexo XV–Requerimientos Calidad	67
Anexo XVI – Plan de gestión del cambio	71
Anexo XVII – Requisitos Formación	73
Anexo XVIII – Cláusula sobre el uso de IA en contratos con Correos	77

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 de Tecnología y Transformación Digital Subdirección de Transformación Tecnológica Área Inteligencia Artificial y Analítica de Datos
	Datos de contacto: expdtesit@correos.com

2. Objeto del contrato

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

Descripción	La presente licitación tiene por objeto la contratación del suministro de licencias y derechos de uso del software UIPATH, para su utilización por parte de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. S.M.E, (en adelante, “Correos”), con el fin de garantizar la continuidad operativa de la plataforma de automatización actualmente implantada en la organización, asegurando el acceso a sus capacidades funcionales de acuerdo con las necesidades operativas vigentes. El objeto del contrato queda limitado exclusivamente al suministro de licencias (suscripciones y derechos de uso de software), quedando expresamente excluida cualquier prestación relativa a mantenimiento, soporte, evolución, desarrollo, operación o servicios profesionales, al no formar parte de la necesidad objeto del presente expediente.
Código CPV	48000000-8 Paquetes de software y sistemas de información. 48218000-9 Paquetes de software de gestión de licencias.
Lotes	☒ NO ☐ SI (Ver Anexo II) El presente procedimiento de licitación no se divide en lotes. Se justifica en el artículo 99.3 b) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (en adelante LCSP): “El hecho de que, la realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas

	en el objeto del contrato dificultara la correcta ejecución de este desde el punto de vista técnico”. Esta decisión se fundamenta en los siguientes motivos técnicos y organizativos: ▪ Unidad funcional del licenciamiento: las licencias UIPATH forman parte de un ecosistema tecnológico único y deben gestionarse de manera integrada para garantizar la coherencia en la asignación de derechos de uso, métricas y control de licencias. ▪ Trazabilidad y control: la posible existencia de múltiples adjudicatarios dificultaría la correcta gestión de altas, bajas y regularizaciones, así como la acreditación de la titularidad y uso de las licencias, comprometiendo la auditabilidad del contrato. ▪ Necesidad de coordinación técnica: las distintas tipologías de licencias se encuentran estrechamente interrelacionadas, por lo que su gestión separada podría afectar negativamente a la correcta ejecución del contrato y a la estabilidad del entorno de automatización.
--	--

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 ☐	☒ día que se indique en el acuerdo de aceptación. ☐ día siguiente a la comunicación de inicio del contrato por la entidad contratante ☐ a partir del día que se indique en el documento de aceptación de la Resolución de adjudicación
Prorrogable	☒ NO ☐ SI	Nº de prórrogas:	

		Duración máxima de cada prórroga (en meses):	
El plazo máximo de ejecución será de 24 meses, a contar desde el día que se indique en el documento de acuerdo de aceptación.			

4. Aspectos económicos

Las cuantías del contrato serán las expresadas a continuación:

Valor estimado del contrato	423.980,00 €	Cuatrocientos veintitrés mil novecientos ochenta euros Anexo III		
Presupuesto base de licitación (IVA, o impuesto indirecto equivalente, incluido)	513.015,80 €	IVA/impuesto equivalente	89.035,80 €	
Anualidades (IVA, o impuesto indirecto equivalente, incluido)	2027	2028	Total	
	256.157,00 €	256.858,80 €	513.015,80 €	

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			
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 211.990,00 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.			
		LOTE 1	LOTE 2	LOTE 3

	Porcentaje/Cifra volumen anual negocio.			
	☐ Responsabilidad solidaria de la ejecución del contrato de las entidades que completan la solvencia económica y financiera del licitador.			
Solvencia técnica o profesional	☒ Haber realizado 2 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, esto es 148.393,00 euros. ☐ Haber realizado.... servicios de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en los tres últimos años, cuyo importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior a €. ☐ 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: ... 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			
Habilitación profesional: Esquema Nacional de Seguridad.	Para prestar los servicios objeto de este contrato, el licitador realizará alguna de las siguientes acciones: - o Accederá a datos de clientes o empleados de Correos. - o Proveerá de aplicaciones, Sistemas de información y/o herramientas a Correos. - o Almacenará o custodiará información de clientes o empleados de Correos. ☒ SI ☐ NO En caso afirmativo, para ser adjudicatario del contrato, el licitador deberá prestar los servicios conforme a lo establecido en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema			

	Nacional de Seguridad (en adelante ENS), y aportar certificación acreditativa para la categoría BÁSICA. Para la acreditación, se presentará copia del certificado de conformidad, o en su caso, declaración de conformidad con el ENS, en la categoría indicada y con el alcance que abarque(n) al menos el/los sistemas(s) de información que soporte(n) los servicios prestados. La criticidad de este expediente implica que el licitador, así como otros servicios de terceros que se incluyan en la oferta, se tienen que prestar y acreditar, para la categoría: ☒ BÁSICA ☐ MEDIA ☐ ALTA
Adscripción de medios	☒ No aplica.

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 cinco (5) días naturales antes de la finalización del plazo para la presentación de oferta.

6.3. Envío de ofertas por medios electrónicos

Las ofertas se presentarán en plazo de 30 días naturales contados desde la publicación del anuncio de licitación en la plataforma de contratación de Correos (PCC).

Los licitadores, a excepción del procedimiento especial con un único licitador, deberán presentar obligatoriamente sus ofertas de forma electrónica a través de PCC (<https://pcc.correos.es/licitacion/licitaciones>) utilizando para ello la “Herramienta de preparación y presentación de ofertas” que desde esa plataforma se pone a su disposición (ver instrucciones y recomendaciones en [Anexo VI](#)).

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

6.4. Documentación confidencial

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

6.5. Adjudicación de los contratos

6.5.1. Procedimiento General

6.5.1.1. Procedimiento General Ordinario:

A. Sin negociación:

Se propone que la contratación del presente expediente se realice mediante el **procedimiento general sin negociación**, en base a lo dispuesto en el punto 11 de las Instrucciones aplicables a la contratación de las entidades que forman parte del Grupo Correos, siendo el único criterio de adjudicación la mejor relación coste-eficacia, determinada exclusivamente en función del precio.

En el procedimiento general sin negociación, cualquier operador económico interesado podrá presentar una oferta en respuesta a un anuncio de licitación, por ello se considera que es el procedimiento más adecuado para garantizar la mayor concurrencia competitiva posible.

La elección del procedimiento general se justifica en los siguientes términos:

- El procedimiento general constituye uno de los procedimientos ordinarios de adjudicación aplicables en el ámbito de las entidades que forman parte del Grupo Correos.

- Se garantiza un tratamiento igualitario a todos los operadores económicos, conforme a los principios de libertad de acceso a las licitaciones, publicidad, transparencia y no discriminación recogidos en el artículo 1 de la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público.
- Permite la máxima concurrencia, al posibilitar la participación de cualquier operador económico que cumpla con los requisitos establecidos en el pliego de condiciones técnicas y particulares.

☒ Único Criterio de Adjudicación: MEJOR RELACIÓN COSTE-EFICACIA.

El contrato se adjudicará con arreglo a criterios basados en un planteamiento que atienda a la **mejor relación coste-eficacia**, sobre la base del precio. Esto se justifica en:

- El objeto del contrato consiste en la contratación de licencias y derechos de uso del software UIPATH, cuyas características funcionales y técnicas vienen determinadas por el fabricante, sin posibilidad de modificación sustancial por parte de los licitadores.
- Se trata de un producto estandarizado, en el que las condiciones de uso, funcionalidades y alcance del software no admiten variantes técnicas relevantes que permitan establecer criterios de valoración cualitativa diferenciadora.
- No resulta posible introducir mejoras técnicas sustanciales ni variaciones en la prestación, dado que el licenciamiento responde a un modelo definido por el fabricante en cuanto a tipología de licencias, condiciones de uso y modelo de suscripción.
- La ejecución del contrato no implica la prestación de servicios adicionales cuya calidad o metodología pueda ser objeto de valoración mediante criterios subjetivos.

La puntuación final estará compuesta por la suma de la puntuación asignada en los criterios evaluables mediante fórmula o automáticamente.

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

Tipología	Criterio	Ponderación
Criterios evaluables mediante formula o automáticamente (Anexo IX)	Económico	100%

6.6. Contenido de las ofertas

6.6.1. Sobre 1: documentación administrativa

- a) Documento Europeo Único en materia de Contratación (DEUC). Cumplimentado conforme a las indicaciones contenidas en el [Anexo VII](#), firmado por el licitador o su representante.
- b) En su caso, compromiso de adscripción de medios, según lo indicado en el Apartado 5.
- c) Compromiso de constitución de Unión Temporal de Empresarios (UTE), en su caso. Cuando dos o más empresas acudan a una licitación con el compromiso de constituirse en Unión Temporal, se deberá aportar una declaración indicando los nombres y circunstancias de los empresarios que la suscriban, la participación de cada uno de ellos y que asumen el compromiso de constituirse formalmente en Unión Temporal, caso de resultar adjudicatarios. El citado documento deberá estar firmado por los representantes de cada una de las Empresas componentes de la Unión. En estos casos cada una de las empresas deberá presentar su propio Documento Europeo Único en materia de Contratación (DEUC) a que se refiere el apartado a).
- d) En su caso, declaración de que la empresa a la que representa pertenece a un grupo empresarial, con indicación de las sociedades que forman parte del mismo.
- e) Las empresas no españolas deberán aportar declaración de que se somete a la Jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponder al licitador.
- f) Las empresas de Estados que no sean miembros de la Unión Europea o signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo deberán aportar un informe que acredite su capacidad de obrar, expedido por la Misión Diplomática Permanente u Oficina Consular de España del lugar del domicilio de la empresa, en el que se haga constar, previa acreditación por la empresa, que figuran inscritas en el Registro local profesional, comercial o análogo o, en su defecto que actúan con habitualidad en el tráfico local en el ámbito de las actividades a las que se extiende el objeto del contrato.

6.6.2. Sobre 2: 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 superación de cualquiera de los límites anteriores dará lugar a la exclusión del licitador.

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 Nº 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.

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

7. Adjudicación y perfección del contrato

7.1. Procedimiento de apertura de sobres y valoración de ofertas

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

Una vez valoradas las ofertas las ofertas conforme a los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas, 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.
-------------------------------------	--

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 presupuesto 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.(En función de grado de ENS exigido – bajo- declaración responsable, medio o alto – certificación externa).
☒	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 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 Anexo XIII , Si la empresa cuenta con menos de 50 trabajadores, ☒ Si la empresa cuenta con más de 50 trabajadores, deberá aportar la acreditación de la inscripción del Plan de en Registro correspondiente.

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 presupuesto 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 (sólo en caso de oferta temeraria) (IVA excluido).
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

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

Evitar todo acceso a datos, informando expresamente a sus trabajadores y profesionales de que el mismo se encuentra prohibido.

En caso de acceso accidental o simple visionado por necesidad de acceso a las instalaciones: I) Guardar la más estricta confidencialidad y secreto sobre los datos accedidos; II) Adoptar las medidas oportunas para evitar su reiteración; III) Proceder a la inmediata destrucción de las copias accidentales que se hayan podido realizar.

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

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

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

La empresa adjudicataria vendrá obligada a contar con una política propia de prevención de imputaciones delictivas similar a la establecida por la entidad contratante, o directamente adherirse a los procedimientos y políticas internas implantados por la misma. A estos efectos, la empresa adjudicataria podrá consultar el código general de conducta para el correcto cumplimiento de este que aparece en el documento “programa de prevención de riesgos penales” accesible a través de la web: [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/2025/09/23.09.2025-Codigo-General-de-Conducta.pdf

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
Cumplimiento de las condiciones especiales de ejecución del contrato, en particular: activación de las licencias fijas	Mensual (y por evento para activaciones/renovaciones, cuando proceda)	Mediante informe mensual de seguimiento del licenciamiento y, en su caso, evidencias por evento, emitidos por el adjudicatario y validados por Correos, incluyendo inventario actualizado, evidencias de activación y vigencia, solicitudes aprobadas de activación de bolsas variables, registro de altas/bajas/modificaciones, detalle de

		facturación y su correspondencia con licencias activadas, y referencias de casos con el fabricante cuando proceda.
--	--	--

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 deeuros.
☐	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.
☒	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
Emplear en la ejecución del contrato un porcentaje de trabajadores fijos igual o superior al 20 %	Anual	Declaración responsable del contratista que garantice el cumplimiento de la condición y acreditación mediante registro de empleados o documentación equivalente.
Cumplimiento del régimen y plazos de pago a	Mensual	Relación de facturas y justificantes bancarios de pago; si procede,

subcontratistas suministradores	o	certificación bancaria y declaración responsable complementaria.
------------------------------------	---	--

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

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

8.1.8. Régimen de confidencialidad.

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

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

8.2. Modificaciones del contrato

En el presente contrato:

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

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

8.3. Cesión y Subcontratación

8.3.1. Cesión del contrato

☒ NO ☐ SI

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.

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

No existen tareas críticas que no puedan ser objeto de subcontratación.

9. Cumplimiento del contrato

9.1. Responsable del contrato. Representante del contratista

El órgano de contratación ha designado 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:

- El grado de culpabilidad o la existencia de intencionalidad.
- La continuidad o persistencia en la conducta que da lugar al incumplimiento.

- La naturaleza de los perjuicios causados.
- La reincidencia, por sucederse en el término de un año más de un incumplimiento de la misma naturaleza, que hubiese sido penalizado con anterioridad.

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

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

9.3. Abonos al contratista. Facturación

El pago del del suministro de licencias (suscripciones) y del soporte asociado, se efectuará anualmente 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		Facturae/Invoices/Invoice/Items/InvoiceLine/FileReference
Lote		Facturae/Invoices/Invoice/Add

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

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

9.3.1 Liquidación y aplicación en factura de las penalizaciones por ANS

Las penalizaciones derivadas del incumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), definidos en el [Anexo XI](#), se aplicarán conforme al [Anexo X](#) – Régimen de penalidades, con arreglo a las siguientes reglas:

- Periodo de cómputo: mensual, coincidente con la evaluación ANS.
- Aplicación: las penalizaciones se harán efectivas mediante Deducción sobre la factura única si estuviera pendiente; si ya se hubiera abonado, se compensará en pagos debidos por otros contratos del Grupo o, en su defecto, se hará efectiva contra la garantía definitiva, con obligación de reposición por el adjudicatario en 10 días hábiles.
- Determinación: el importe se calculará según los criterios del [Anexo X](#) y se documentará en el Informe de Evaluación ANS emitido por Correos.
- Topes: conforme a los límites del [Anexo X](#) (10% por penalización individual y 50% acumulado).
- Compatibilidad: estas penalizaciones son compatibles con otras previstas en el [Anexo XI](#).

9.4. Recepción y liquidación

El contratista deberá entregar y mantener el suministro (licencias) y soporte asociado 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 reiteración de incumplimientos por demora en la ejecución que hayan sido objeto de penalización, cuando evidencie una falta de diligencia continuada y comprometa de forma relevante la correcta ejecución o la finalidad del contrato.
☒	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.

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:

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

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

11.2. Información a representantes, trabajadores y personas de contacto

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

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

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

- Dirección Postal: Conde De Peñalver 19, 28006, Madrid

- Correo Electrónico: derechos.protecciondatos.correos@correos.com

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

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

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

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

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

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

A esos efectos, tendrán carácter contractual, a todos los efectos, 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 09 de julio de 2026

LA RESPONSABLE DE
ÁREA INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y ANALÍTICA
DE DATOS

CONFORME:
LA SUBDIRECTORA DE
TRANSFORMACIÓN TECNOLÓGICA

Fdo.: Ana Isabel Estévez Maestre

Fdo.: Cristina Cid Gil

VºBº

LA DIRECTORA DE TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE Correos

Fdo.: Cristina Tarrero Martos

Anexo I.- Características técnicas específicas del contrato

1. Alcance técnico del suministro

El presente anexo define las características técnicas y funcionales del suministro de licencias y derechos de uso del software UIPATH para la plataforma de automatización de procesos de “Correos”.

El contrato tiene por objeto la provisión del licenciamiento necesario para garantizar la utilización de la plataforma de automatización actualmente implantada, incluyendo:

- Derechos de uso del software UIPATH.
- Activación y gestión de las licencias contratadas.
- Acceso a actualizaciones del producto conforme a las políticas del fabricante.
- Canalización del soporte del fabricante en relación con el licenciamiento.

2. Ámbito de cobertura y equipamiento asociado

El licenciamiento se estructura en un modelo mixto, compuesto por:

Las licencias fijas constituyen la base del licenciamiento necesario para garantizar la correcta operativa de la plataforma en su estado actual, asegurando la ejecución de los procesos robotizados en producción y la disponibilidad de entornos de validación.

La bolsa de licencias bajo demanda que corresponden a un conjunto máximo de licencias adicional, cuya adquisición se realizará únicamente cuando Correos lo requiera, en función de la evolución del servicio y de las necesidades de negocio.

3. Dimensionamiento del licenciamiento

ENTORNO	LICENCIAS	Nº DE SUSCRIPCIONES
PREPRODUCCIÓN	UIPATH - Flex - Unattended Robot - Test	1
PRODUCCIÓN	UIPATH - Flex - Unattended Robot	18
	UIPATH - Flex - Action Center - Named User (se adquieren en paquetes de múltiplos de 5 suscripciones)	30
	UIPATH - Flex - Unattended Robot	8
	UIPATH - Flex - Action Center - Named User	10
	UIPATH Agent Units - 60K units' bundle	1
	UIPATH - Flex - AI Unit Bundle - 60K	1

a. Licencias fijas

El adjudicatario deberá suministrar y mantener activas, como mínimo, las siguientes licencias:

ENTORNO	LICENCIA	Nº DE SUSCRIPCIONES
PREPRODUCCIÓN	UIPATH - Flex - Unattended Robot - Test	1
PRODUCCIÓN	UIPATH - Flex - Unattended Robot	18
	UIPATH - Flex - Action Center - Named User (se adquieren en paquetes de múltiplos de 5 suscripciones)	30

b. Licencias variables (Bolsa bajo demanda)

El contrato incluye una capacidad máxima de crecimiento mediante las siguientes bolsas de licencias:

Bolsa 1

Licencias de robot desatendido que se activarán en el caso en que se desarrollen nuevos procesos automatizados o que aumente la carga de los existentes de manera que los robots tengan que asumir una carga mayor y por tanto no sea suficiente con las licencias de este tipo que se han adquirido en forma de licencias fijas.

ENTORNO	LICENCIA	Nº DE SUSCRIPCIONES
PRODUCCIÓN	UIPATH - Flex - Unattended Robot	8

Bolsa 2

Licencias de usuario de negocio que se activarán en el caso en que se desarrollen nuevos procesos automatizados o que aumente la carga de los existentes de manera que los robots tengan que asumir una carga mayor y por tanto no sea suficiente con las licencias de este tipo que se han adquirido en forma de licencias fijas.

ENTORNO	LICENCIA	Nº DE SUSCRIPCIONES
PRODUCCIÓN	UIPATH - Flex - Action Center - Named User	10

Bolsa 3

Licencias orientadas a la incorporación de capacidades avanzadas de automatización basadas en Inteligencia Artificial (IA) dentro de la plataforma UIPATH, mediante el uso de modelos de consumo por unidades.

Estas licencias no se adquieren desde el inicio del contrato y únicamente se activarán en el caso de que Correos decida evolucionar el modelo actual hacia el uso de capacidades de IA integradas nativamente en la plataforma UIPATH, así como hacia modelos más avanzados de automatización basados en agentes y procesamiento inteligente.

En el escenario actual, los procesos automatizados utilizan capacidades de IA de forma externa a la plataforma, mediante la invocación de servicios de terceros. No obstante, por motivos de optimización de costes (reducción del pago por uso en servicios externos) y mejora de la mantenibilidad (eliminación de desarrollos específicos de integración), es previsible que a futuro se plantee una estrategia de transición hacia el uso de capacidades de IA integradas directamente en el entorno UIPATH.

La presente bolsa contempla dos tipologías de licencias, ambas con el mismo precio unitario de referencia, que permiten soportar dicha evolución tecnológica.

ENTORNO	LICENCIA	Nº DE SUSCRIPCIONES
PRODUCCIÓN	UIPATH Agent Units - 60K units' bundle	1
	UIPATH - Flex - AI Unit Bundle - 60K	1

Condiciones específicas:

Ambas tipologías de licencia se agrupan dentro de una única bolsa económica, estableciéndose un límite máximo conjunto de dos (2) unidades durante la vigencia del contrato.

La activación de esta bolsa se realizará de forma flexible en función de las necesidades de negocio, pudiendo configurarse libremente dentro del límite máximo establecido, tanto mediante la combinación de distintas tipologías de licencia como mediante la activación de varias unidades de una misma tipología, o incluso no activarse ninguna de ellas.

En consecuencia, la bolsa permite cualquier configuración comprendida entre cero (0) y dos (2) unidades en total, en función de la evolución de las necesidades de Correos.

La combinación concreta para activar dependerá de la estrategia tecnológica que adopte Correos en relación con la adopción de capacidades de IA integrada y automatización avanzada dentro de la plataforma UIPATH.

- Estas licencias no constituyen una obligación de contratación por parte de Correos.
- Su activación se realizará exclusivamente bajo solicitud expresa de Correos.
- La facturación se realizará en función del número de licencias activadas y del periodo efectivo de uso.
- El adjudicatario deberá garantizar la disponibilidad de estas licencias durante toda la vigencia del contrato.

4. Alcance funcional de la solución

La solución de licenciamiento propuesta permite cubrir de forma integral los distintos roles y necesidades del ecosistema de automatización de Correos, asegurando:

- La ejecución de procesos automatizados en modalidad desatendida en entornos productivos.
- La interacción estructurada con usuarios en aquellos procesos que requieren validación o intervención manual.
- La disponibilidad de entornos de prueba y validación que garanticen la calidad de las automatizaciones.
- La incorporación de capacidades avanzadas mediante el uso de componentes de Apps y unidades de inteligencia artificial.
- La continuidad del uso de la plataforma UIPATH ya implantada, sin introducir dependencias contractuales adicionales.

La combinación de estas tipologías responde a un modelo de uso consolidado, alineado con la arquitectura actual de la plataforma y con las necesidades operativas vigentes de Correos.

5. Gestión del licenciamiento

El adjudicatario será responsable de la provisión, activación y gestión del licenciamiento UIPATH, incluyendo:

- El suministro de las suscripciones y derechos de uso contratados.
- La gestión administrativa del licenciamiento.
- La canalización de solicitudes de soporte relacionadas con el producto UIPATH.
- La actuación como interlocutor único frente al fabricante, en todos los aspectos relacionados con el licenciamiento y el software.

Asimismo, deberá garantizar la correcta gestión tanto de las licencias fijas como de las licencias variables bajo demanda, asegurando la trazabilidad, control y adecuación del consumo a las necesidades reales de Correos.

6. Suministro funcional y cobertura por componente

Tipología de licencia	Qué cubre	Para qué se cubre
UIPATH Unattended Robot – Flex	Licencias de ejecución desatendida en entornos productivos.	Habilitar la ejecución automática de procesos sin intervención humana, garantizando la operativa continua de los robots.
UIPATH Action Center – Named User	Licencias de usuario nominativo para acceso al Action Center.	Permitir la gestión, revisión y validación de tareas humanas asociadas a procesos automatizados.
UIPATH Unattended Robot – Test (Flex)	Licencias para entornos no productivos.	Facilitar pruebas, validación y puesta en producción de automatizaciones, reduciendo riesgos.

Tipología de licencia	Qué cubre	Para qué se cubre
UIPATH Agent Units - 60K units' bundle	Licencias de uso de capacidades de desarrollo de aplicaciones low-code.	Permitir la creación de interfaces y aplicaciones asociadas a procesos automatizados.
UIPATH AI Units Bundle	Licencias para el consumo de capacidades avanzadas de inteligencia artificial.	Habilitar funcionalidades cognitivas y de procesamiento inteligente en los procesos automatizados.

7. Requisitos del adjudicatario

El adjudicatario deberá acreditar:

- Capacidad para la distribución y comercialización de licencias UIPATH.
- Capacidad para la gestión integral del licenciamiento.
- Procedimientos de interlocución con el fabricante.

Asimismo, deberá garantizar:

- La trazabilidad de las licencias suministradas.
- La correcta gestión de altas, bajas y modificaciones.
- La coherencia entre el licenciamiento contratado y el efectivamente activado.

8. Trazabilidad documental y evidencias de cumplimiento

El adjudicatario deberá mantener y facilitar a Correos, cuando se requiera:

- Evidencias de activación y vigencia de las licencias.
- Inventario actualizado del licenciamiento activo.
- Historial de activaciones de licencias variables.
- Condiciones aplicables del fabricante en cada momento.

9. Condiciones de prestación de los servicios

El soporte asociado al suministro se prestará con medios propios del adjudicatario y, cuando sea necesario acceder a plataformas de Correos, se hará conforme al [Anexo XI](#) (ANS) y al [Anexo XII](#) Requerimientos de seguridad (accesos remotos, ARCO, identidades federadas/MFA, DMZ,), y a las instrucciones de la Subdirección de Transformación Tecnológica. No se requiere equipo residente ni puestos cliente en Correos salvo instrucción expresa de Correos.

No se prevé la adscripción de puestos cliente en Correos. El adjudicatario prestará el soporte con sus medios propios y, cuando sea necesario, solicitará los accesos conforme al [Anexo XII](#) Requerimientos de seguridad.

10. Puestos cliente del equipo de trabajo

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

11. Ecosistema software

Mediante la aceptación de la presente cláusula, el adjudicatario se compromete a no realizar modificaciones del ecosistema software de Correos que no se detallen específicamente en el pliego, tales como la activación/modificación/desactivación de opciones, productos, servicios. de las licencias ya existentes, o la descarga, instalación, activación, suscripción. de cualquier software. Cualquier actuación se circunscribe estrictamente al suministro de licencias y al soporte asociado, sin alterar el ecosistema salvo autorización expresa de Correos. El adjudicatario será responsable de velar por el cumplimiento de esta norma por parte de todo su personal al servicio de Correos durante toda la ejecución del contrato, asumiendo los posibles costes y demás responsabilidades de toda índole que pudieran derivarse de su incumplimiento, independientemente de la causa de este, ya sea por desconocimiento, falta de formación y/o de experiencia, negligencia, mala praxis.

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

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”**.

Esta decisión se fundamenta en los siguientes motivos técnicos y organizativos:

- Unidad funcional del licenciamiento: las licencias UIPATH forman parte de un ecosistema tecnológico único y deben gestionarse de manera integrada para garantizar la coherencia en la asignación de derechos de uso, métricas y control de licencias.
- Trazabilidad y control: la posible existencia de múltiples adjudicatarios dificultaría la correcta gestión de altas, bajas y regularizaciones, así como la acreditación de la titularidad y uso de las licencias, comprometiendo la auditabilidad del contrato.
- Necesidad de coordinación técnica: las distintas tipologías de licencias se encuentran estrechamente interrelacionadas, por lo que su gestión separada podría afectar negativamente a la correcta ejecución del contrato y a la estabilidad del entorno de automatización.

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

Se establece como **Presupuesto base de Licitación** (incluido IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente) la cantidad de **513.015,80 euros (QUINIENTOS TRECE MIL QUINCE EUROS CON OCHENTA CÉNTIMOS)**, de acuerdo con la siguiente distribución:

Importe del IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente: **89.035,80 euros (OCHENTA Y NUEVE MIL TREINTA Y CINCO EUROS CON OCHENTA CÉNTIMOS)**

Base Imponible del Presupuesto base de Licitación (excluido IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente): **423.980,00 euros (CUATROCIENTOS VEINTITRÉS MIL NOVECIENTOS OCHENTA EUROS)**.

Este presupuesto base de licitación (incluido IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente) se reparte teniendo en cuenta los costes indicados en la siguiente tabla:

Año	Base Imponible de Licitación (IVA no incluido)	Costes Directos (84%)	Costes Indirectos (10%)	Beneficio Industrial (6%)	IVA o Impuesto Indirecto equivalente	Presupuesto base de licitación (IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente incluido)
2027	211.700,00 €	177.828,00 €	21.170,00 €	12.702,00 €	44.457,00 €	256.157,00 €
2028	212.280,00 €	178.315,20 €	21.228,00 €	12.736,80 €	44.578,80 €	256.858,80 €
Total	423.980,00 €	356.143,20 €	42.398,00 €	25.438,80 €	89.035,80 €	513.015,80 €

Se considera 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 del 0% por considerarse que los costes de las suscripciones suponen la totalidad de la carga económica del conjunto del suministro a contratar. En la estimación de porcentaje se ha tenido en cuenta que, de manera general, los costes salariales están conformados únicamente por el gasto en personal. El Convenio Colectivo que se ha tenido en cuenta como referencia para el cálculo económico es el XIX Convenio Colectivo Estatal de Empresas de Consultoría, de Tecnologías de la Información y Estudios de Mercado y de la Opinión Pública, publicado el pasado 16 de abril de 2025 en BOE (Disposición 7766 del BOE núm. 92 de 2025), con efectos desde el 01 de enero de 2025, vigente desde el 17 de abril de 2025 hasta el 31 de diciembre de 2027 (prorrogable).

Además, se ha tenido en cuenta el catálogo de servicios contemplados en la presente contratación.

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

Costes directos de licencias/suscripciones (100%): 356.143,20 euros

Valor estimado del contrato (excluido IVA o impuesto indirecto equivalente y teniendo en cuenta las eventuales prórrogas): **423.980,00 euros (CUATROCIENTOS VEINTITRÉS MIL NOVECIENTOS OCHENTA EUROS).**

El valor estimado del contrato se obtiene de la siguiente manera:

VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO		
Importe de Licitación		423.980,00 €
Plazo de Ejecución (meses)	24	
Modificación 20%	NO	0,00 €
Prórroga (meses)	NO 0	0,00 €
VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO		423.980,00 €

No se contempla prórroga y/o modificación alguna para este contrato.

El reparto de licencias que conforman el VEC del contrato queda establecido de la siguiente forma:

ENTORNO	LICENCIA	Nº DE SUSCRIPCIONES	PRECIO UNITARIO	IMPORTE MÁXIMO 2 AÑOS
PREPRODUCCIÓN	UIPATH - Flex - Unattended Robot - Test	1	1.700,00 €	3.400,00 €
PRODUCCIÓN	UIPATH - Flex - Unattended Robot	18	8.500,00 €	306.000,00 €
	UIPATH - Flex - Action Center - Named User (se adquieren en paquetes de múltiplos de 5 suscripciones)	30	374,00 €	22.440,00 €
Total:				331.840,00 €

ENTORNO	LICENCIA	Nº DE SUSCRIPCIONES	PRECIO UNITARIO	IMPORTE MÁXIMO 2 AÑOS
PRODUCCIÓN	UIPATH - Flex - Unattended Robot	8	8.500,00 €	68.000,00 €
	UIPATH - Flex - Action Center - Named User	10	374,00 €	3.740,00 €
	UIPATH Agent Units - 60K Units Bundle	1	10.200,00 €	10.200,00 €
	UIPATH - Flex - AI Unit Bundle - 60K	1	10.200,00 €	10.200,00 €
Total:				92.140,00 €

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: ✓ Para determinar que el servicio de igual o similar naturaleza al del objeto del contrato podrá acudir al CPV, a otros sistemas de clasificación de actividades o productos como el Código normalizado de productos y servicios de las Naciones Unidas (UNSPSC), a la Clasificación central de productos (CPC) o a la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE). ✓ En la relación se debe indicar el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismos.
-------------------------------------	---

- Forma de acreditación de la habilitación personal

☒	Certificación o declaración de conformidad con el ENS (Esquema Nacional de Seguridad) La empresa licitadora deberá presentar, como parte de su oferta, copia del Certificado de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), emitido por entidad acreditada conforme al Real Decreto 311/2022, o en su caso, Declaración de Conformidad, exclusivamente válida para sistemas de categoría básica. El documento deberá: ✓ Estar vigente en el momento de la presentación de la oferta. ✓ Indicar claramente la categoría de seguridad (básica, media o alta). ✓ Incluir el alcance funcional, que debe abarcar al menos los sistemas de información que soporten los servicios objeto del contrato: implantación, integración, mantenimiento, soporte, interconexión y detección de amenazas con plataformas de ciberseguridad avanzada (APT). ✓ Estar firmado por el representante legal de la entidad o por persona autorizada. En caso de Declaración de Conformidad (categoría básica), se deberá aportar, además: ✓ Evidencia del Plan de Adecuación al ENS. ✓ Documento de autoevaluación técnica conforme a las guías CCN-STIC[1].
-------------------------------------	--

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 Auto Firma.

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

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

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

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

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

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

Anexo VII.- Instrucciones para cumplimentar el DEUC.

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

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

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

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

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

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

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

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

☒ PARTE II: INFORMACIÓN SOBRE EL OPERADOR ECONÓMICO

☒ Sección A: INFORMACIÓN SOBRE EL OPERADOR ECONÓMICO

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

☒ Sección B: INFORMACIÓN SOBRE LOS REPRESENTANTES DEL OPERADOR ECONÓMICO

- Representación, en su caso (datos del representante)

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

- Recurso (Sí o No)

☒ Sección D: INFORMACIÓN RELATIVA A LOS SUBCONTRATISTAS

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

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

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

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

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

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

☐ PARTE IV: CRITERIOS DE SELECCIÓN

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

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

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

☐ PARTE V: REDUCCIÓN DEL NÚMERO DE CANDIDATOS CUALIFICADOS.

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

Anexo VIII.- Criterios de adjudicación de evaluación automática

Criterio de adjudicación 1			
Descripción	Oferta económica	Ponderación	100 puntos
Formula de valoración	$P_n = P_{\text{máx}} * \left(1 - \frac{P_{On} - P_e}{PL}\right)$ Donde: P_n = Puntuación Económica oferta “n” $P_{\text{máx}}$ = Máxima Puntuación Económica posible = 100 P_{On} = Presupuesto oferta “n” P_e = 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., S.M.E., para adjudicar la contratación del expediente: “Contratación del suministro de licencias y derechos de uso del software UIPATH para la plataforma de automatización por parte de Correos”. A este efecto hace constar que conoce el pliego que sirve 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:

Licencias Fijas (Línea base)

Licencias Fijas	Nº Licencias	Importe Máximo Pliego (€) (Sin IVA o cualquier otro impuesto indirecto incluido) 2 años	Precio Unitario Máximo	Precio Unitario Ofertado	Importe Total Ofertado (Sin IVA o cualquier otro impuesto indirecto incluido)	Tipo impositivo aplicable %	Importe Total (Con IVA o cualquier otro impuesto indirecto incluido) (€)
UIPATH - Flex - Unattended Robot - Test	1	3.400,00 €	1.700,00 €	[....] €	[....] €	[....] €	[....] €
UIPATH - Flex - Unattended Robot	18	306.000,00 €	8.500,00 €	[....] €	[....] €	[....] €	[....] €

Licencias Fijas	Nº Licencias	Importe Máximo Pliego (€) (Sin IVA o cualquier otro impuesto indirecto incluido) 2 años	Precio Unitario Máximo	Precio Unitario Ofertado	Importe Total Ofertado (Sin IVA o cualquier otro impuesto indirecto incluido)	Tipo impositivo aplicable %	Importe Total (Con IVA o cualquier otro impuesto indirecto incluido) (€)
UIPATH - Flex - Action Center - Named User	30	22.440,00 €	374,00 €	[...] €	[...] €	[...] €	[...] €
Total:		[...] €	[...] €	[...] €	[...] €	[...] €	[...] €

Bolsa de Licencias Variables (Bajo demanda)

Bolsa 1:

Licencias Fijas	Nº Licencias	Importe Máximo Pliego (€) (Sin IVA o cualquier otro impuesto indirecto incluido) 2 años	Precio Unitario Máximo	Precio Unitario Ofertado	Importe Total Ofertado (Sin IVA o cualquier otro impuesto indirecto incluido)	Tipo impositivo aplicable %	Importe Total (Con IVA o cualquier otro impuesto indirecto incluido) (€)
UIPATH - Flex - Unattended Robot	8	68.000,00 €	8.500,00 €	[...] €	[...] €	[...] €	[...] €
Total:		[...] €	[...] €	[...] €	[...] €	[...] €	[...] €

Bolsa 2:

Licencias Fijas	Nº Licencias	Importe Máximo Pliego (€) (Sin IVA o cualquier otro impuesto indirecto incluido) 2 años	Precio Unitario Máximo	Precio Unitario Ofertado	Importe Total Ofertado (Sin IVA o cualquier otro impuesto indirecto incluido)	Tipo impositivo aplicable %	Importe Total (Con IVA o cualquier otro impuesto indirecto incluido) (€)
UIPATH - Flex - Action Center - Named User	10	3.740,00 €	374,00 €	[...] €	[...] €	[...] €	[...] €
Total:		[...] €	[...] €	[...] €	[...] €	[...] €	[...] €

Bolsa 3:

Licencias Fijas	Nº Licencias	Importe Máximo Pliego (€) (Sin IVA o cualquier otro impuesto indirecto incluido) 2 años	Precio Unitario Ofertado	Precio Unitario Ofertado	Importe Total Ofertado (Sin IVA o cualquier otro impuesto indirecto incluido)	Tipo impositivo aplicable %	Importe Total (Con IVA o cualquier otro impuesto indirecto incluido) (€)
UIPATH Agent Units - 60K Units Bundle	1	10.200,00 €	10.200,00 €	[...] €	[...] €	[...] €	[...] €
UIPATH - Flex - AI Unit Bundle - 60K	1	10.200,00 €	10.200,00 €	[...] €	[...] €	[...] €	[...] €
Total:		[...] €	[...] €	[...] €	[...] €	[...] €	[...] €

Total, de todos los servicios:

Licencias Fijas	Nº Licencias	Importe Máximo Pliego (€) (Sin IVA o cualquier otro impuesto indirecto incluido) 2 años	Precio Unitario Máximo	Precio Unitario Ofertado	Importe Total Ofertado (Sin IVA o cualquier otro impuesto indirecto incluido)	Tipo impositivo aplicable %	Importe Total (Con IVA o cualquier otro impuesto indirecto incluido) (€)
UIPATH - Flex - Unattended Robot - Test	1	3.400,00 €	1.700,00 €	[...] €	[...] €	[...] €	[...] €
UIPATH - Flex - Unattended Robot	18	306.000,00 €	8.500,00 €	[...] €	[...] €	[...] €	[...] €

Licencias Fijas	Nº Licencias	Importe Máximo Pliego (€) (Sin IVA o cualquier otro impuesto indirecto incluido) 2 años	Precio Unitario Máximo	Precio Unitario Ofertado	Importe Total Ofertado (Sin IVA o cualquier otro impuesto indirecto incluido)	Tipo impositivo aplicable %	Importe Total (Con IVA o cualquier otro impuesto indirecto incluido) (€)
UIPATH - Flex - Action Center - Named User	30	22.440,00 €	374,00 €	[...] €	[...] €	[...] €	[...] €
UIPATH - Flex - Unattended Robot	8	68.000,00 €	8.500,00 €	[...] €	[...] €	[...] €	[...] €
UIPATH - Flex - Action Center - Named User	10	3.740,00 €	374,00 €	[...] €	[...] €	[...] €	[...] €
UIPATH Agent Units - 60K Units Bundle	1	10.200,00 €	10.200,00 €	[...] €	[...] €	[...] €	[...] €
UIPATH - Flex - AI Unit Bundle - 60K	1	10.200,00 €	10.200,00 €	[...] €	[...] €	[...] €	[...] €
Total:		423.980,00 €	[...] €	[...] €	[...] €	[...] €	[...] €

*Sin incluir IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente.

*Todos los precios e importes deben reflejarse en euros con dos decimales. El importe total ofertado y su desglose de importes, nº licencias y precios medios/licencias 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 tipo de licencias indicados en el Anexo III, supondrá la exclusión de la oferta.

Las licencias de línea base incluidas en el contrato deberán ser suministradas y activadas por el adjudicatario desde la fecha de efectos del contrato, garantizando su plena disponibilidad y uso efectivo por parte de Correos desde ese mismo momento.

Por su parte, las licencias incluidas en las bolsas de licenciamiento variable no serán objeto de activación inicial, sino que únicamente se suministrarán y activarán cuando Correos lo solicite expresamente, en función de necesidades reales de negocio, nuevos desarrollos, incremento de carga o evolución funcional de la plataforma.

La activación de estas licencias variables requerirá solicitud previa de Correos y quedará sujeta a la correspondiente validación por el responsable del contrato, no existiendo obligación de consumo mínimo ni derecho del adjudicatario a exigir su activación si dicha necesidad no se produce

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

- Facturación anual: La facturación de las licencias fijas se realizará mediante un pago único por cada anualidad, durante los dos años de vigencia del contrato, iniciándose el cómputo desde el momento de su activación.
- Facturación de bolsa de licencias variables: Las licencias variables únicamente se facturarán en caso de que Correos solicite su activación, no existiendo obligación de consumo respecto al volumen máximo previsto en el contrato.
 - El importe correspondiente se devengará en el momento en que se produzca la activación efectiva de las licencias, formalizada a través de la correspondiente solicitud por parte de Correos.
 - Dado que la activación de estas licencias podrá producirse en cualquier momento a lo largo de la vigencia del contrato, y que dicha activación puede no coincidir con anualidades completas, la facturación se realizará de forma proporcional al periodo efectivo de uso, computado desde la fecha de activación hasta la finalización del periodo de uso o de la vigencia contractual.
 - A estos efectos, el adjudicatario deberá garantizar que las condiciones económicas ofertadas permiten la facturación prorrateada por meses naturales completos, sin que ello suponga la aplicación de penalizaciones, sobrecostes o condiciones menos favorables para Correos respecto al precio unitario ofertado.

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, según lo indicado en los ANS relativos a cumplimiento de la planificación descritos en el Anexo XI .	☐ 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: Penalidad de hasta 1.000,00 € IVA excluido. Para cada incumplimiento.
Cumplimiento defectuoso	Por el cumplimiento defectuoso de la prestación objeto del contrato, según lo indicado en los ANS relativos a este asunto descritos en el Anexo XI .	Penalidad de hasta el 2 por ciento del precio del contrato, IVA excluido, siempre y cuando el cumplimiento defectuoso no afectase a más del 20% de la prestación.
Reincidencia	La comisión de una tercera infracción de carácter leve en el plazo de un año	Penalidad de hasta el 3 por ciento del precio del contrato, IVA excluido.
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.
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.
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.

B). - INCUMPLIMIENTOS GRAVES.

INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCION	PENALIZACIÓN
Plazos	Por el incumplimiento de los plazos de ejecución total o parciales establecidos, considerados como grave según lo descrito en Anexo XI.	☐ 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. ☒ Por el incumplimiento de los plazos parciales o del plazo total de ejecución cuando dicho retraso, aun siendo imputable al contratista, no afecte a hitos esenciales ni a la ruta crítica del contrato , no comprometa de forma sustancial la consecución de su objeto, ni impida la disponibilidad o uso efectivo de las licencias en los términos previstos: Penalidad de hasta un 6% sobre el precio del contrato € IVA excluido
Cumplimiento defectuoso	Por el cumplimiento defectuoso de la prestación objeto del contrato, según lo indicado en los ANS relativos a este asunto descritos en el Anexo XI.	Penalidad de hasta el 5 por ciento del precio del contrato, IVA excluido, siempre y cuando el cumplimiento defectuoso no afectase a más del 20% de la prestación.
Reincidencia	La comisión de una tercera infracción de carácter leve en el plazo de un año	Penalidad de hasta el 6 por ciento del precio del contrato, IVA excluido.
Subcontratación	Incumplimiento de las condiciones de subcontratación	Penalidad de hasta un 50 por 100 del importe del subcontrato.
ANS	Por el incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio, según se indican en el Anexo XI.	Por el incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio, según se indican en el Anexo XI.
Incumplir las comunicaciones de incidentes de seguridad	Ausencia de actualizaciones durante el incidente	5% facturación total de la adjudicación
Detección de vulnerabilidades de ciberseguridad en procesos y soluciones de terceros*	Detectar 5 o más vulnerabilidades Media ($4.0 \leq CVSS < 7.0$)	5% facturación anual de la adjudicación

INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCION	PENALIZACIÓN
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
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
Pérdida o caducidad de las certificaciones de seguridad requeridas en la adjudicación	Renovación de la certificación en más de 90 días naturales	5% facturación anual de la adjudicación

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, considerados como muy grave según lo descrito en Anexo XI.	☒ 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. ☒ Por el incumplimiento de los plazos parciales o del plazo total de ejecución cuando el retraso afecte a hitos esenciales o críticos del contrato, incida en la ruta crítica, comprometa de forma sustancial la consecución de su objeto, impida o retrase de forma relevante la disponibilidad, renovación o uso efectivo de las licencias, o suponga la reiteración de incumplimientos graves previamente advertidos o penalizados: Penalidad de hasta un 10% sobre el importe del precio del contrato.
Cumplimiento defectuoso	Por el cumplimiento defectuoso de la prestación objeto del	Penalidad de hasta el 10 por ciento del precio del contrato, IVA excluido,

	contrato, según lo indicado en los ANS relativos a este asunto descritos en el Anexo XI	siempre y cuando el cumplimiento defectuoso no afectase a más del 20% de la prestación.
Reincidencia	La comisión de una tercera infracción de carácter grave en el plazo de un año	Penalidad de hasta el 10 por ciento del precio del contrato, IVA excluido.
ANS	Por el incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio, según se indican en Anexo XI-Evaluación de proveedores .	Penalidad de hasta el 10 por ciento del precio de adjudicación del contrato (IVA excluido) por cada día de incumplimiento de dicha obligación.
Incumplir las comunicaciones de incidentes de seguridad	Incidente no comunicado y detectado por terceros o por Correos	10% facturación total de la adjudicación
Incumplir las comunicaciones de incidentes de seguridad	Retraso en el primer comunicado	10% facturación total de la adjudicación
Incumplir las comunicaciones de incidentes de seguridad	Retraso en el segundo comunicado	10% facturación total de la adjudicación
Detección de vulnerabilidades de ciberseguridad en procesos y soluciones de terceros*	Detectar 1 o más vulnerabilidades Críticas (CVSS $\geq$ 9.0)	10% facturación anual de la adjudicación
Detección de vulnerabilidades de ciberseguridad en procesos y soluciones de terceros*	Detectar 1 o más vulnerabilidades Altas (7.0 $\leq$ CVSS < 9.0)	10% facturación anual de la adjudicación
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
Pérdida o caducidad de las certificaciones de seguridad requeridas en la adjudicación	Retraso en la notificación de la pérdida/caducidad/suspensión de la certificación en el plazo de 72 horas	10% facturación anual de la adjudicación

Nota: Con carácter general, las penalidades se deducirán de la factura única si estuviera pendiente de pago. Si la factura se hubiera abonado, se compensarán frente a obligaciones de pago futuras con el Grupo o, en su defecto, se harán efectivas contra la garantía definitiva, que el adjudicatario deberá reponer en el plazo de 10 días hábiles desde el requerimiento.

(*) Asimismo, se considerará como un incumplimiento la superación de los plazos máximos de subsanación establecidos en función de la criticidad del hallazgo, ver [Anexo XI-Evaluación de proveedores](#).

Anexo XI – Evaluación de Proveedores.

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

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

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

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

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

En los apartados correspondientes a cada indicador se define el Valor de Cumplimiento y/o el Porcentaje de Cumplimiento con sus valores objetivo. Estos valores se tendrán en cuenta en el Sistema de Evaluación y en el caso de que no se alcancen los mínimos requeridos, y en función de la gravedad, se establecerá una minoración en la facturación que en su caso corresponda (ver [Anexo X](#)).

Seguimiento de prestación de servicios

Los indicadores contemplados para el seguimiento de la prestación del servicio serán:

1- Disponibilidad del derecho de uso:

Este indicador evalúa que las licencias UIPATH contratadas se encuentren activas, vigentes y operativas, permitiendo su uso efectivo conforme a los derechos de uso incluidos en el contrato.

Por disponibilidad del derecho de uso se entiende que las licencias:

- estén correctamente activadas en el portal de licencias del fabricante,
- estén asignadas en la consola de administración (UIPATH Orchestrator),
- y permitan la ejecución de robots o el acceso de usuarios sin restricciones imputables al adjudicatario.

Alcance y método

- Se incluyen todas las licencias UIPATH contratadas (fijas y, en su caso, variables activadas).
- Medición mensual.
- No aplica si no existen licencias activas en el periodo.

Fórmula
$VC = \left(\frac{\text{Licencias disponibles y operativas}}{\text{Licencias activas contratadas}} \right) \times 100$

- **Licencias disponibles y operativas:** licencias activas cuyo uso es posible sin incidencias imputables al adjudicatario.
- **Licencias activas contratadas:** total de licencias activas en el periodo de medición.

Valores de referencia

Indicador Proyecto	Indicador Servicio	VCmin	VCmax
1	Disponibilidad derecho de uso licencias	99,5%	100%

Gravedad del incumplimiento

	Disponibilidad derecho de uso licencias $VC \geq 99,5\%$	Disponibilidad derecho de uso licencias $98,5\% \leq VC < 99,5\%$	Disponibilidad derecho de uso licencias $97\% \leq VC \leq 98,5\%$	Disponibilidad derecho de uso licencias $VC < 97\%$
Gravedad	N/A	Leve	Grave	Muy grave

Evidencias

- Capturas y extractos del portal de licencias UIPATH.
- Export de configuración desde UIPATH Orchestrator.
- Histórico de tickets relacionados con activación o disponibilidad.
- Informe mensual de ANS con trazabilidad de evidencias.

La indisponibilidad de licencias debida a incidencias del fabricante deberá ser comunicada y escalada de forma inmediata, quedando acreditada mediante el ticket abierto con el soporte

oficial de UIPATH. Dichas incidencias no se considerarán imputables al adjudicatario mientras se mantenga la trazabilidad y el escalado correcto.

2- Activación de licencias bajo demanda (bolsa variable):

Este indicador evalúa la capacidad del adjudicatario para activar correctamente la bolsa de licencias variables bajo solicitud de Correos, garantizando su disponibilidad y uso efectivo dentro del plazo acordado.

Se considerará incumplimiento cuando:

- la activación supere el plazo acordado,
- no se disponga de evidencia documental de la activación,
- o la licencia activada no permita su uso efectivo.

Alcance y método

- Aplica exclusivamente a licencias variables solicitadas formalmente por Correos.
- Se consideran únicamente solicitudes fehacientes cursadas por los canales establecidos.
- Medición mensual.
- No aplica si no existen solicitudes de activación en el periodo.

Fórmula
$VC = \left(\frac{\text{Solicitudes de activación ejecutadas en plazo}}{\text{Total solicitudes de activación}} \right) \times 100$

- Solicitudes ejecutadas en plazo: activaciones completadas dentro del plazo acordado.
- Total, solicitudes: solicitudes de activación recibidas en el periodo.

Valores de referencia

Indicador Proyecto	Indicador Servicio	VCmin	VCmax
2	Activación Licencias bajo demanda	95%	100%

Gravedad del incumplimiento

	Activación Licencias bajo demanda 0 VC ≥ 95%	Total, de rechazos en PaP 93% ≤ VC < 95%	Total, de rechazos en PaP 90% ≤ VC ≤ 93%	Total, de rechazos en PaP VC < 90%
Gravedad	N/A	Leve	Grave	Muy grave

Evidencias

- Solicitudes formales de activación emitidas por Correos.
- Confirmaciones de activación del portal de licencias UIPATH.
- Capturas de Orchestrator evidenciando uso efectivo.

- Registro de tickets y comunicaciones con sellos de fecha/hora.
- Informe mensual de ANS.

El plazo de activación se computará desde la recepción de la solicitud formal completa. En caso de dependencia del fabricante para la activación, el adjudicatario deberá escalar el caso de forma inmediata y mantener informada a Correos, acreditando la trazabilidad mediante el ticket correspondiente.

3- Cobertura activa del licenciamiento:

Este indicador evalúa que todas las licencias (fijas y variables activadas) mantienen su derecho de uso vigente durante todo el periodo.

Se considerará incumplimiento cuando:

- Existan licencias caducadas.
- Se pierda disponibilidad por parte de Correos.
- No exista cobertura activa conforme a fabricante.

Fórmula
$VC = \left(\frac{\text{Licencias con cobertura activa}}{\text{Total licencias activas}} \right) \times 100$

- Licencias con cobertura activa: licencias con derecho de uso vigente.
- Total, licencias activas: licencias contratadas o activadas.

Valores de referencia

Indicador Proyecto	Indicador Servicio	VCmin	VCmax
1	Activación Licencias	100%	100%

Gravedad del incumplimiento

	Activación Licencias VC = 100%	Activación Licencias VC < 100%
Gravedad	N/A	Muy grave

4- Cobertura vulnerabilidades ciberseguridad:

Este indicador evalúa la subsanación de vulnerabilidades de ciberseguridad en procesos y soluciones de terceros. 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 ≥ 9.0)	Muy grave	15 días	2.000€ por día de retraso
Vulnerabilidades Altas ($7.0 \leq \text{CVSS} < 9.0$)	Muy grave	27 días	2.000€ por día de retraso
Vulnerabilidades Medias ($4.0 \leq \text{CVSS} < 7.0$)	Grave	33 días	1.000€ por día de retraso
Vulnerabilidades Bajas (CVSS < 4.0)	Leve	35 días	500€ por día de retraso

Anexo XII.- Requerimientos de ciberseguridad.

1. REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD

1.1 Normativa y Conformidad

La ejecución del expediente incluirá la elaboración y entrega de todos aquellos documentos cuya existencia venga derivada del cumplimiento de la legislación vigente, del marco normativo de seguridad 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.

1.2 Control de Acceso y SSO

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

En 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.

1.3 Respaldo y recuperación

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

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

1.4 Comunicaciones

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

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

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

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

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.

1.5 Integridad y confidencialidad

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

- Para datos en tránsito se debe utilizar la capa TLS, en su versión 1.3 o superior, para asegurar la integridad y confidencialidad de los datos transmitidos, siendo obligatorio su uso para todas las operaciones de administración y aquellas otras, que lo requiera el nivel de confidencialidad de la información transmitida.
- Para datos almacenados de carácter confidencial o secreto, así como para las contraseñas y claves de cifrado nunca se deben almacenar en claro, debiendo aplicar mecanismos de cifrado robustos (AES 256, XML Encryption), y de integridad (RSA, SHA-2, XML Signature).

- Se debe detallar a qué recursos va a requerir permisos de acceso la aplicación, teniendo en cuenta siempre políticas de mínimo privilegio, es decir, solo se debe poder acceder a los recursos que sean estrictamente necesarios, justificándolos de manera pertinente.

1.6 Tratamiento de datos

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

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

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

En el caso de servicios en la nube gestionados por el adjudicatario, se debe informar del país de ubicación de los CPDs donde resida la información de Correos, el tratamiento de los datos solo podrá llevarse a cabo dentro del Espacio Económico Europeo o en aquellos países que hayan sido declarados de nivel adecuado mediante una decisión de adecuación de la Comisión Europea.

Cualquier acuerdo con otras organizaciones que incluya compartir información deberá incluir un procedimiento para clasificar la información según su organización y la nuestra.

1.7 Desarrollo Seguro

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

En caso de que el sistema disponga de una página web pública a Internet, se debe incluir una herramienta de detección de Phishing y Pharming (TrapCode) ofuscado que el Jefe de proyecto debe solicitar a Correos.

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

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

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

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

1.8 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.

1.9 Eventos de auditoría

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

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

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

En general toda la actividad de sobre la información catalogada como CONFIDENCIAL. En especial en este caso se deberá generar un evento por cada actividad concreta (lectura, modificación... etc.).

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

- Identificador de la aplicación.
- Identificador del usuario (usuario del login, sea o no del dominio).
- Fecha y hora en la que se generó el evento.
- Tipo de acción realizada (modificación, consulta, login...)

- Objeto o datos sobre el que se realiza la acción (acceso a..., ejecución de..., modificación de..., lectura de..., borrado de..., etc.).
- Resultado de la acción (éxito / fallo).
- Identificación del terminal desde el que se ha realizado la acción (dirección IP de origen, MAC, nombre DNS/NetBIOS....).

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

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

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

1.10 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.

1.11 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 con 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.

1.12 Formación y concienciación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.14 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).

1.15 Uso de Tecnología IA

Cualquier uso de tecnología de Inteligencia Artificial deberá seguir las directrices a nivel de proceso de Asesoría Jurídica, el Área de Privacidad y, a nivel tecnológico, de la Dirección de Tecnología.

No se debe compartir información confidencial o sensible de Correos a través de ninguna herramienta de Inteligencia Artificial, en adelante IA, como puede ser credenciales, información financiera, etc.

No utilizar información corporativa como credenciales, emails y números de teléfono.

No utilizar información de clientes y proveedores, tanto actuales como futuros.

Debe existir un procedimiento de borrado seguro de la información en caso de la baja del modelo de IA.

2. DIRECCIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO

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

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

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

Correos llevará a cabo la certificación de los trabajos y servicios prestados. Para ello, se podrán establecer reuniones de control con la periodicidad y soporte documental que Correos considere oportunos, en las que se revisarán todos los aspectos de los trabajos y servicios

realizados y se decidirá, cuando corresponda, la posibilidad de llevar a cabo la certificación total o parcial de los mismos.

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

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

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

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

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

Anexo XIII.- Plan de igualdad

Si la empresa cuenta con más 50 trabajadores debe aportarse la certificación de inscripción del plan de igualdad.

Si por el contrario cuenta con menos de 50 trabajadores, debe aportar la 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 XIV –Requerimientos Gobierno del Dato

El adjudicatario será el encargado de cumplir todos los procesos y requisitos que marca el Área Inteligencia Artificial y Analítica de Datos de Correos en el marco de este pliego de condiciones técnicas, dónde deberá tener en cuenta los siguientes apartados:

Desarrollo de integraciones de datos

El adjudicatario será el encargado de la realización de las integraciones de datos que requiera Correos, en aras de dar solución a las necesidades informacionales y analíticas de la compañía. Para llevarlo a cabo será necesario cumplir los Requisitos de Arquitectura de Correos (ver [Anexo XIX – Requerimientos Arquitectura](#)), siguiendo los mecanismos técnicos determinados para tal efecto.

Gestión y gobernanza

El adjudicatario asumirá entre sus tareas aquellas conducentes a la **implementación de las políticas y procedimientos** indicados por Correos para la gestión de los datos a lo largo de su ciclo de vida, desde la creación hasta la eliminación de estos, que serán marcados desde el Área Inteligencia Artificial y Analítica de Datos de Correos.

Así mismo, se deberá definir la organización con **roles y responsabilidades** en el marco de la/s aplicaciones/sistemas de información de las que proporcione el servicio a Correos.

El adjudicatario estará obligado a aplicar los procedimientos y normativas establecidos en el marco del Gobierno del Dato establecido en el Área Inteligencia Artificial y Analítica de Datos, así como al uso de la herramienta de gobierno vigente en cada momento. Las implicaciones se expresan en términos de cumplimentación de las plantillas y documentación necesaria para mantenimiento del glosario de términos de negocio, catálogo datos, clasificación, linaje y reglas de calidad del dato de la compañía, con el objetivo de crear un vocabulario empresarial común recogido en un **glosario empresarial** y cumpliendo el **diccionario de datos** de la organización.

Calidad de datos

El adjudicatario será el responsable de mantener la Calidad del Dato que maneje dentro del marco de la aplicación/es o sistema/s de información del que es responsable. Deberá cumplir con las reglas globales y de dominio, y solucionar las incoherencias de estos.

Seguridad y privacidad

El adjudicatario será el responsable de proteger los datos contra accesos no autorizados y garantizar el cumplimiento de las normativas de privacidad tal y como se determinan en los requisitos de **Seguridad de la Información** (confidencialidad, integridad y disponibilidad) (ver [Anexo XX – Requerimientos Ciberseguridad](#))

Anexo XV–Requerimientos Calidad

Los desarrollos realizados por el adjudicatario en el marco del presente contrato deberán adaptarse a la normativa vigente en cada momento en Correos en cuanto a nomenclaturas, buenas prácticas y controles de aseguramiento de la calidad.

Con este objetivo, por parte de Correos y sobre cada producto que el adjudicatario entregue, como requisito para la aceptación del producto y condición necesaria para su implantación en un entorno de producción, se abordarán las actividades previstas en los procesos de calidad internos para cubrir los siguientes aspectos de la calidad: Control del proceso, Calidad del producto y Calidad del uso.

Estos controles constarán de revisiones documentales, pruebas de producto y auditorías periódicas sobre los sistemas desarrollados. Asimismo, estarán orientados a comprobar que el adjudicatario ha desarrollado conforme a las buenas prácticas, ha seguido la normativa vigente en Correos y ha llevado a cabo los controles de calidad necesarios antes de su puesta en producción.

En este marco, los desarrollos realizados por el adjudicatario deberán superar todas las pruebas necesarias antes de su entrega a Correos (código, unitarias, funcionales, de regresión, de aceptación, de rendimiento, de seguridad.).

Las entregas a Correos de los desarrollos deben cumplir los requisitos mínimos preestablecidos antes de su paso al entorno de producción:

- **Pruebas de código:** todas las entregas deben de cumplir con una serie de reglas de buenas prácticas ligadas al lenguaje en el que estén desarrollados. Estas buenas prácticas suelen ser estándares de facto y se suelen revisar a través de herramientas automáticas (por ejemplo, Sonar, Kiuwan, Code Inspector.) y el resultado de los análisis no deben mostrar errores de tipo “grave” o “muy grave”.
- **Pruebas unitarias:** el nivel de cobertura y de alcance debe cubrir como mínimo el 80% del código desarrollado con resultado OK.
- **Pruebas funcionales:** se debe demostrar que los desarrollos realizados cumplen con todos los requisitos funcionales, historias de usuario, así como poder constatar que el Plan de Pruebas Funcionales propuesto esta pasado y es OK.
- **Pruebas regresión:** deben realizar pruebas funcionales de carácter regresivo para constatar que nuevas funcionalidades no tienen impacto alguno sobre desarrollos ya implantados en Producción.
- **Pruebas de Seguridad:** deben realizar pruebas en las cuales pueda constatarse que los desarrollos no tienen errores ni vulnerabilidades de Seguridad.
- **Pruebas de Rendimiento:** deben realizarse las pruebas oportunas de carga para asegurar que el rendimiento de las aplicaciones es el adecuado.

Los desarrollos realizados deberían pasar por unas **Pruebas de Aceptación** (en el caso de desarrollos agile) o bien **Pruebas UAT** (en desarrollos en cascada).

Durante la fase de desarrollo del software, y a la entrega del producto terminado a Correos, se deberá aportar la documentación necesaria para demostrar que se han pasado todos los controles anteriormente descritos y se realizarán a través de la Oficina de Calidad de Correos como mínimo una serie de controles como pueden ser los siguientes:

- **Estrategia de Pruebas:** reuniones, previas a la entrega del producto terminado, con los equipos de desarrollo para determinar el tratamiento que deben recibir por parte de la Oficina de Calidad, así como para obtener una planificación que recoja la entrega del producto, las pruebas a realizar por la Oficina de Calidad y la fecha de Paso a Producción. Esta actividad concluye con la aceptación documental de dicha Estrategia de Pruebas y la fijación de una planificación.
- **Control Documental:** Durante el proceso de desarrollo se realizarán revisiones y verificaciones de documentación referente a Análisis funcionales y Planes de Prueba del Proveedor de desarrollo y Control de Evidencias de Pruebas. Consisten al menos en revisar la existencia y validación de estos por parte de los distintos responsables.
- **Calidad de Código:**
 - Hay que asegurar que el código posee los niveles de calidad mínimos exigibles y sigue el proceso de Integración Continúa establecido en Correos.
 - Todo el código que se entregue debe pasar por este proceso, independientemente del lenguaje en el que se haya construido.
 - Los análisis tendrán que **superar la auditoría** que consiste en **no tener defectos nuevos de tipo “Very High”** (desde la última versión que se haya subido a Producción).
- **Pruebas Funcionales:**
 - Previo a la entrega y despliegue en el entorno de test (PRE-producción), se deberán entregar las evidencias de pruebas unitarias y de integración realizadas por el equipo de desarrollo.
 - Es necesario que el equipo de desarrollo proporcione los siguientes entregables:
 - Análisis funcional.
 - Análisis técnico que deberá contener al menos:
 - Definición detallada de flujos de información
 - Definición detallada de servicios y microservicios.
 - Guías de despliegue y marcha atrás.
 - Documento de Plan de Pruebas funcional que incluya trazabilidad con cada uno de los requisitos o HU Funcionales. No se validarán PdP que contengan Requisitos/HU no trazados.
 - Documento de Plan de Pruebas Funcional de Regresión acumulativo con trazabilidad a requisitos/HU.

- Documento de Plan de Pruebas de regresión funcional identificando los casos a automatizar por parte de la Oficina de Calidad señalando el tipo de automatización GUI/API prevaleciendo las pruebas API.
- La gestión de pruebas y defectos se hará mediante la herramienta ALM de Microfocus o la que Correos determine y no será posible obtener el GO por parte de la oficina de Calidad con Defectos en estado Abierto o Bloqueado.

▪ **Pruebas de Seguridad:**

- Análisis de vulnerabilidades para detectar los incumplimientos de las buenas prácticas del mercado.
- Estas pruebas pueden tener un carácter estático (SAST), dinámico (DAST) o mixto.
- Es necesario que el equipo de desarrollo facilite URLs de acceso del entorno de Preproducción y usuario con permisos para navegar por todo el aplicativo.

▪ **Pruebas de Rendimiento:**

Asegurar el correcto rendimiento de los sistemas antes de su explotación en los entornos productivos.

Es necesario que el equipo de desarrollo proporcione el documento del Plan de Pruebas de Rendimiento que deberá contener la siguiente información:

- Especificación de Requisitos No Funcionales
- Diagrama Técnico Arquitectura
- Integración con sistemas externos (Servicios y microservicios)
- Dependencias con otros sistemas (Servicios y microservicios)
- Configuraciones previas
- Flujos por evaluar
- Tareas previas a la ejecución
- URLs de acceso
- Permisos y usuarios de acceso a las mismas
- Datos de entrada
- Datos esperados de salida
- Procedimiento de generación de datos o ficheros necesarios
- Tareas posteriores a la ejecución
- Criterios de aceptación
- Volumetrías
- Tiempos de respuesta
- Matriz Racional

▪ **Prueba Producción:**

Controles funcionales que aseguren la disponibilidad de las aplicaciones de Correos en Producción.

Es necesario que el equipo de desarrollo proporcione el Documento de Plan de Pruebas funcional no intrusivo para la automatización de casos en Producción.

Tanto la tipología y el alcance de las pruebas, como las herramientas a utilizar en las mismas, deberán ser consensuados con Correos. Correos revisará la documentación de las pruebas realizadas por el adjudicatario tanto antes como después de la entrega, así como las evidencias de estas ejecuciones.

El adjudicatario deberá prestar el apoyo necesario para que Correos pueda verificar la ejecución de todas las pruebas realizadas. Una vez realizada la entrega del desarrollo, Correos realizará las pruebas de producto que considere necesarias para asegurar su calidad antes de su puesta en producción. Asimismo, realizará revisiones y auditorias para asegurar la calidad del uso de las aplicaciones en su fase de explotación.

Anexo XVI – Plan de gestión del cambio

El plan de gestión del cambio abarca todas las actividades que facilitan y promueven la adopción y el uso de herramientas digitales, de acuerdo con el modelo definido por el área de Mejora Continua y Gestión del Cambio. Este plan se estructurará en dos niveles: uno a nivel corporativo, con acciones generales para toda la empresa, y otro a nivel específico del proyecto.

La metodología de Gestión del Cambio Digital de Correos tiene como objetivos: mitigar el rechazo al cambio, minimizar el impacto cultural y maximizar la adopción. Está compuesta por tres fases: definir el cambio, gestionar el cambio y sostener el cambio, con los fines de comprometer, acompañar y mantener a los equipos de proyecto y a la compañía para conseguir el éxito en la implantación de nuevas herramientas digitales.

La Gestión del Cambio debe implementarse con un liderazgo integral, cooperativo y positivo, capaz de superar los desafíos derivados de los diferentes objetivos de cada departamento y mantener las metas compartidas.

A continuación, se recogen las funciones y responsabilidades que debe realizar la empresa adjudicataria en relación con la gestión del cambio en los proyectos que esté desarrollando o vaya a desarrollar. La empresa adjudicataria debe ejecutar las siguientes acciones, bajo la supervisión y aprobación del Área de Mejora Continua y Gestión del Cambio de Correos.

1. Definir el cambio

- Mapeado de grupos y procesos impactados: informar sobre los aspectos del cambio y sus particularidades.
- Compartir las mejores prácticas y riesgos encontrados en proyectos similares.
- Realización de sesiones demo/Discovery de la herramienta, a demanda del Área de Mejora Continua y Gestión del Cambio y/o equipo de proyecto, para comprobar la usabilidad a los diferentes grupos impactados.
- Definición y seguimiento de los KPIs de uso y acogida del proyecto.

2. Gestionar el cambio

- Implementación de medidas correctoras para alinear la visión del proyecto.
- Ejecución de la estrategia de comunicación, definida previamente por el Área de Mejora Continua y Gestión del Cambio, con acciones y materiales online y offline (vídeos, mailings, infografías, manuales, talleres, eventos, folletos, sites, newsletter, artículos.) para los diferentes grupos de interés.
- Ejecución de la estrategia de formación, definida previamente por la Subdirección de Desarrollo de Personas, con sesiones online y presenciales para los diferentes grupos de interés. Además, se deberá mantener actualizado el contenido de acuerdo con los ajustes o evolución que pueda producirse durante el periodo de ejecución. Asimismo, el adjudicatario deberá contar con una bolsa de horas formativas en modalidad presencial para la capacitación de perfiles técnicos y especialistas en Tecnología, adaptándose a los requisitos de impartición y superación exigidos por el Área de Desarrollo y Formación.

- Monitorizar y recoger la voz de los grupos impactados y stakeholders (a través de encuestas, focus groups, reuniones de feedback, formularios.) acordando los momentos, medios y preguntas con el Área de Mejora Continua y Gestión del Cambio y/o equipo de proyecto.

3.Sostener el cambio

- Realización de acciones de comunicación y de seguimiento para medir el uso y adopción de la solución digital en los grupos impactados y ejecutar las acciones de mejora propuestas por el Área de Mejora Continua y Gestión del Cambio.
- Ejecución de las acciones de reconocimiento establecidos para los hitos logrados en el proyecto, de acuerdo con la definición previa realizada por el Área de Mejora Continua y Gestión del Cambio.

Anexo XVII – Requisitos Formación

1. Capacitación técnica y funcional

La capacitación tiene por objeto proporcionar formación especializada a los diferentes perfiles de usuarios de Correos, según su rol, para asegurar la correcta implementación y uso de los diferentes sistemas creados o adaptados en el ámbito del contrato. El proveedor deberá garantizar que tanto los usuarios finales como los equipos técnicos reciban la formación necesaria para utilizar y administrar los sistemas de manera eficiente.

1.1. Alcance de los servicios de formación

El proveedor deberá proporcionar un programa de formación completo, detallado y personalizado para cada área y perfil de usuario afectado por la implantación o adaptación de los sistemas. Esto incluirá tanto la formación inicial, los materiales necesarios para la capacitación de todos los perfiles como sesiones adicionales y soporte tras la implantación. La formación abarcará tanto aspectos técnicos como funcionales.

1.1.1. Requisitos de la Formación – Capacitación de Roles

Dentro de cada área, habrá diferentes roles que requerirán distintos niveles de formación por lo que el proveedor deberá capacitarlos diferenciados según la complejidad del uso de las herramientas.

En el ámbito de cada sistema y/o proyecto se identificarán todos los roles, susceptibles de ser formados en cada uno de los siguientes ámbitos:

- Administradores y Técnicos.
- Funcionales por ámbito y nivel de responsabilidad.
- Analíticos y de reporte.
- Formadores internos
- Usuarios finales
- CAU y soporte técnico.

Por cada uno de los roles se concretarán:

- Los contenidos en función de los temas o aspectos a incluir.
- El formato de la formación más idóneo en cada caso.
- Los materiales y recurso para utilizar en la formación,
- La documentación resultante de la formación

1.1.2. Soporte Post-Formación

El proveedor deberá garantizar un servicio de soporte post formación tras la implantación del sistema, que incluirá:

- Acceso a una base de conocimientos: El proveedor deberá proporcionar guiones instruccionales, documentación, manuales, preguntas frecuentes (FAQs), y videos tutoriales.

- Sesiones de refresco: Se deberán ofrecer sesiones de seguimiento para aclarar dudas y ajustar el uso del sistema a las necesidades reales de Correos una vez que haya sido implantado.
- Seguimiento: Realizar un seguimiento para identificar si hay áreas en las que se necesite refuerzo, y ajustar la formación según sea necesario.
- Recoge retroalimentación de los usuarios después de cada etapa de formación para identificar áreas de mejora tanto en el contenido como en la metodología.
- Evalúa la efectividad de la formación a través del rendimiento del usuario en el sistema y su impacto en los procesos.

1.2. Plan de formación

El proveedor deberá presentar un **Plan de Formación** detallado, que deberá ser aprobado por el **Área de Desarrollo y Formación** de Correos antes de la ejecución.

El plan debe incluir:

- **Cronograma de formación:** Fechas de las sesiones, duración, y modalidad (presencial, virtual.).
- **Materiales formativos:** Manuales, guías, vídeos tutoriales, y documentación específica para cada área.
- **Evaluación de la formación:** Mecanismos para evaluar el aprendizaje de los participantes, como pruebas prácticas, encuestas de satisfacción, o ejercicios de simulación.
- **Plan de contingencia:** Acciones a realizar en caso de que surjan problemas durante la formación, ya sea por razones técnicas o por dificultades de comprensión de los usuarios.

1.2.1. Diseño de contenido personalizado

El contenido debe responder a las necesidades de:

- **Capacitación básica:** Introducción general a la nueva herramienta, navegación básica y uso general del sistema. Esta formación será común a todos los perfiles de Recursos Humanos.
- **Capacitación específica por módulo:** Sesiones formativas que se ajusten a las funciones que cada rol va a utilizar.
- **Capacitación en procesos clave:** Analistas de datos, generación de reportes o auditoría de procesos.

1.2.2. Metodología de Formación

La formación se orientará por niveles:

- **Iniciación:** Navegación básica y funciones generales del sistema.

- **Intermedio:** Funcionalidades específicas del rol (por ejemplo, procesos de contratación, administración de personal).
- **Avanzado:** Optimización de procesos, análisis de datos, generación de reportes personalizados.

La metodología se apoyará en alguno de los siguientes soportes:

- **Sesiones presenciales o virtuales:** Interactivas para roles clave como administradores y gestores de procesos.
- **Videos tutoriales:** Para formación bajo demanda.
- **Guías y manuales personalizados:** Adaptados a cada perfil.
- **Guías específicas por área:** manuales de uso adaptados a cada área, que contengan ejemplos prácticos y pasos a seguir en los procesos clave que se gestionarán.
- **Capacitación práctica:** Simulaciones y uso de casos reales para que cada perfil practique con el sistema.
- **Guiones instruccionales:** para diseñar formación on line.

1.2.3. Formación continua.

Se contemplará una estrategia para asegurar los refuerzos periódicos y actualizaciones según se vayan agregando nuevas funcionalidades o módulos a la herramienta o se vayan incorporando nuevos perfiles.

1.2.4. Evaluación y Certificación

- **Evaluaciones posteriores:** A medida que los empleados avanza en los módulos de formación, implementa evaluaciones de conocimiento para asegurar que han comprendido cómo utilizar la nueva herramienta en sus funciones diarias.
- **Certificación por rol:** Los empleados pueden obtener una certificación oficial una vez que completan su formación, a través de un Programa de certificación en la tecnología ganadora según distintos perfiles: RR.HH., Tecnología (desarrollo/funcional, Arquitectura) (Detalle TI)

1.3. Requisitos de proveedor

El proveedor deberá cumplir con los siguientes requisitos en relación con los servicios de formación:

- Proveer un equipo de formadores cualificados con experiencia en la nueva herramienta y en formaciones en empresas similares a Correos.
- Entregar todos los materiales de formación y documentación en formato digital, accesible a todos los participantes.
- Garantizar que las sesiones formativas cuenten con el personal y recursos necesarios para asegurar el éxito del aprendizaje.

- Ofrecer flexibilidad en la personalización de los contenidos de la formación según las necesidades específicas de la empresa.
- Capacidad para la correlación automatizada del servicio formativo ejecutado, en relación con el consumo presupuestario asociado. Modelo de contabilidad analítica, por el que se muestre como se asocian los servicios formativos con el área funcional o departamento que establece la necesidad, mostrando diferentes indicadores para la medición de resultados.

1.4. Condiciones de entrega

El proveedor deberá coordinar con la empresa la programación de las sesiones formativas y realizar los ajustes necesarios para adaptarse a las operaciones diarias de Correos.

Todas las sesiones de formación deberán ser completadas antes de la fecha límite acordada, con un período adicional para soporte post-implantación.

El proveedor deberá entregar un informe final de la formación, que incluya:

- Participación y evaluación de cada usuario.
- Resultados de las evaluaciones de aprendizaje.
- Recomendaciones para formación futura o necesidades adicionales detectadas.

Anexo XVIII – Cláusula sobre el uso de IA en contratos con Correos

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.