Contrato de Servicios (Expediente AI270301) *Contrato sometido a las Instrucciones internas de contratación del grupo Correos*			
☒ Procedimiento general		☐ Procedimiento especial	
☒ Ordinario	☐ Simplificado	☐ Con invitación a un único licitador	☐ Con invitación a varios licitadores

PLIEGO DE CONDICIONES ADMINISTRATIVAS Y TÉCNICAS PARTICULARES

ÍNDICE

1. Entidad contratante 5
2. Objeto del contrato 5
3. Duración del contrato 6
4. Aspectos económicos 7
5. Condiciones de participación 7
6. Licitación del contrato 9
6.1. Comunicaciones y notificaciones electrónicas 9
6.2. Resolución de consultas relacionadas con la licitación 9
6.3. Envío de ofertas por medios electrónicos 9
6.4. Documentación confidencial 9
6.5. Adjudicación de los contratos 10
6.5.1. Procedimiento General 10
Procedimiento General Ordinario: sin negociación 10
6.6. Ofertas integradoras 11
6.7. Contenido de las ofertas 11
6.7.1. Sobre 1: documentación administrativa 11
6.7.2. Sobre 2: oferta técnica y criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor 12
6.7.3. Sobre 3: Criterios de adjudicación de evaluación automática o con arreglo a fórmulas matemáticas y/o proposición económica 12
7. Adjudicación y perfección del contrato 12
7.1. Procedimiento de apertura de sobres y valoración de ofertas 12
7.2. Ofertas anormalmente bajas 13
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....15
8. Ejecución del contrato....16
8.1. Obligaciones del adjudicatario....16
8.1.1. Obligaciones en materia fiscal, laboral y medioambiental....16
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.17
8.1.4. Aceptación y adhesión a las políticas de prevención de imputaciones delictivas....18
8.1.5. Evaluación de proveedores....19
8.1.6. Obligaciones esenciales del contrato....19
8.1.7. Régimen de confidencialidad....22
8.2. Modificaciones del contrato....22
8.3. Cesión y Subcontratación....22
8.3.1. Cesión del contrato....22
8.3.2. Régimen de subcontratación....23
9. Cumplimiento del contrato....23
9.1. Responsable del contrato. Representante del contratista....23
9.2. Régimen de penalidades....24
9.3. Abonos al contratista. Facturación....24
9.4. Recepción y liquidación....26
9.5. Plazo de garantía....26
10. Resolución del contrato....26
10.1. Causas de resolución....26
10.2. Procedimiento....27
11. Protección de Datos....27
11.1. Cláusula informativa de protección de datos personales recabados a través del Canal Ético....27
11.2. Información a representantes, trabajadores y personas de contacto .27
12. Régimen jurídico del contrato y reclamaciones contra este pliego....28
Anexo I.- Características técnicas específicas del contrato....30
1. CARACTERÍSTICAS DE LA SOLUCIÓN....30
1.1. Funcionalidad a cubrir....31
1.1.1. Catálogos de productos....31
1.1.2. Gestión de personas....32
1.1.3. Asignación de equipamiento....33
1.1.4. Roles de la aplicación....33

1.1.5. Proceso de solicitud de vestuario 35
1.1.6. Proceso de solicitud de material 41
1.1.7. Gestión de EPIs 49
1.1.7.1. Tratamiento de los EPIs 49
1.1.7.2. EPIs no nominativos y otros suministros PRL 50
1.1.8. Gestión de Fichas de Seguridad y Salud 51
1.1.8.1. Tratamiento de las Fichas de Seguridad y Salud 51
1.1.9. Otras funcionalidades 52
1.1.10. *Reporting* y gestión documental 52
1.2. Integraciones 54
1.2.1. ECOFIN 54
1.2.2. SISLOG 54
1.2.3. Documentum 54
1.2.4. SIEM 54
1.2.5. SGId 54
1.2.6. SIGHNO 55
1.2.7. MINERVA 57
1.2.8. MAESTROS 57
1.2.9. Integración con terceros 57
1.2.10. Catálogos de proveedor 57
1.2.11. Seguimiento de pedidos 57
2. PRODUCTOS FINALES 57
3. OTRAS CONDICIONES 60
3.1. Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) 60
3.1.1. Hitos del proyecto 61
3.1.2. Resolución de incidencias del nuevo sistema implantado en producción 61
3.1.3. Resolución de las consultas por parte de los usuarios 63
3.2. Sistema de seguimiento 64
3.2.1. Seguimiento del ANS 64
3.2.2. Seguimiento del Proyecto 65
3.3. Condiciones generales de prestación del servicio 65
3.3.1. Requerimientos metodológicos 66
3.3.2. Otros requerimientos 66
3.3.2.1. Procedimiento de valoración de las mejoras de carácter evolutivo. 66
3.3.2.2. Procedimientos de Control y Seguimiento de los trabajos 67
Anexo II.- Descripción y limitaciones a la licitación por lotes 68

Anexo III.- Metodología seguida para el cálculo del presupuesto base de licitación y el valor estimado del contrato 69
Anexo IV.- Forma de acreditación de la solvencia económica y financiera, y técnica o profesional..... 72
Anexo V.- Modelo de aval..... 73
Anexo VI. - Instrucciones y recomendaciones para la presentación electrónica de las ofertas 74
Anexo VII.- Instrucciones para cumplimentar el DEUC 75
Anexo VIII.- Criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor 77
Anexo IX.- Criterios de adjudicación de evaluación automática..... 81
Anexo X.- Modelo de proposición económica..... 82
Anexo XI.- Información sobre condiciones de subrogación de contratos de trabajo 83
Anexo XII.- Modificaciones previstas del contrato 84
Anexo XIII.- Régimen de penalidades..... 85
Anexo XIV – Evaluación de Proveedores 90
Anexo XV.- Contrato de encargo de tratamiento de datos personales..... 92
Anexo XVI.- 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 105
Anexo XVII.- Requisitos de Ciberseguridad..... 106
Anexo XVIII.- Requisitos de Arquitectura..... 113
Anexo XIX.- Requisitos de Comunicaciones..... 117
Anexo XX.- Requisitos de Calidad..... 118
Anexo XXI.- Requisitos de Gobierno del Dato..... 119
Anexo XXII.- Requisitos IA..... 120
Anexo XXIII.- Requerimientos de la Oficina de Proyectos..... 124
Anexo XXIV.- Requerimientos de Formación..... 126
Anexo XXV.- Requerimientos del Plan de Gestion del Cambio..... 129
Anexo XXVI.- Tratamiento de EPIs 131
Anexo XXVII.- Resumen de funcionalidad del sistema a contratar 134
Anexo XXVIII – Declaración responsable en materia de protección de datos..... 140

La presentación de ofertas 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 Desarrollo TI
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 Desarrollo TI /Sistemas de Gestión
	Datos de contacto: ASG_Auditoría_Expedientes@correos.com

2. Objeto del contrato

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

Descripción	**Contratación de una solución única en modalidad** *Software as a Service* ("SaaS"), para la gestión integral de pedidos de suministros para consumo interno de Correos, así como de los servicios asociados de implementación, puesta en marcha, soporte, mantenimiento y evolución.
Código CPV	72268000 Servicios de suministro de software
Lotes	☒ NO ☐ SI (Ver Anexo II) La no división en lotes encuentra su justificación en el artículo 99.3.b de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante, 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; o bien que el riesgo para la correcta ejecución del contrato proceda de la naturaleza del objeto del mismo, al implicar la necesidad de coordinar la ejecución de las***

	diferentes prestaciones, cuestión que podría verse imposibilitada por su división en lotes y ejecución por una pluralidad de contratistas diferentes." En este caso concreto, implantación de una nueva herramienta, se cumple la justificación del citado supuesto en la medida en la que cualquier división de prestaciones sobre el objeto identificado en el apartado anterior dificultaría la gestión, control y seguimiento de las actividades globales, dada su complejidad técnica y, por tanto, los servicios requeridos podrían verse comprometidos desde un punto de vista técnico, como consecuencia de la dificultad de la correcta ejecución de las prestaciones efectuadas por distintas empresas Adicionalmente, en caso de que hubiera varias empresas adjudicatarias, la realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas dentro del ámbito del contrato, por parte de cada adjudicatario ocasionaría una falta de economía de escala que se sustanciaría en sobrecostes por incurrir en las mismas integraciones con productos ya implantados en Correos así como futuros gastos de mantenimiento excesivos para las distintas herramientas que habría que adquirir. En resumen, no tiene sentido a la par que dificultaría la propia integración que habría que hacer entre las distintas potenciales aplicaciones.

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	36	☐ días ☒ meses ☐ años	☐ día siguiente a la firma de aceptación de la Resolución de adjudicación ☐ día siguiente a la comunicación de inicio del contrato por la entidad contratante ☒ la fecha que figure en el documento de aceptación de la resolución de adjudicación

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

4. Aspectos económicos

Las cuantías del contrato serán las expresadas a continuación:

Valor estimado del contrato	**428.900,00 €**	CUATROCIENTOS VEINTIOCHO MIL NOVECIENTOS euros, conforme al método de cálculo especificado en Anexo III		
Presupuesto base de licitación	**410.190,00**	IVA/impuesto equivalente	**71.190,00 €**	
Anualidades (IVA o impuesto indirecto equivalente incluido)	2027	2028	2029	Total
	256.520,00 €	**79.860,00 €**	**73.810,00 €**	**410.190,00 €**

5. Condiciones de participación.

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

Dispensa de acreditar aptitud, solvencia y capacidad	☐ SI	☐ Contratistas que hubiesen resultado adjudicatarios de contratos en los dos últimos años, hubiesen acreditado entonces su aptitud y solvencia en contratos de similar naturaleza, y no hubieran cambiado sus circunstancias.
	☒ NO	
Habilitación profesional	☒ Declaración de Conformidad con el ENS (ver Anexo IV).	
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 215.000 euros.	

	☐ Otros: Sobre la forma de acreditar estos requisitos, ver Anexo IV.
	☐ Responsabilidad solidaria de la ejecución del contrato de las entidades que completen la solvencia económica y financiera del licitador
Solvencia técnica o profesional	☒ Haber realizado 3 servicios de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en los tres últimos años, cuyo importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior a 107.000,00 €. En el caso de no haber finalizado el proyecto la certificación hará referencia a la parte ejecutada. ☐ 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
Adscripción de medios	☐ Sí. Medios que adscribir: ... ☒ No.

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

En dicha inscripción en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado deben constar todos los datos relativos a su capacidad, solvencia económica-financiera y técnica o profesional, representación y habilitaciones exigidos en este pliego, haciendo constar, además, que no se hallan incursos en prohibición para

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

6. Licitación del contrato

6.1. Comunicaciones y notificaciones electrónicas

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

6.2. Resolución de consultas relacionadas con la licitación

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

Los licitadores, podrán subir sus preguntas a la Plataforma de Contratación de Correos hasta seis días naturales antes de la finalización del plazo para la presentación de ofertas

6.3. Envío de ofertas por medios electrónicos

Las ofertas se presentarán en un plazo de 30 días naturales, el cual será también señalado en el anuncio de licitación publicado en el perfil de contratante o en la invitación remitida.

Los licitadores, a excepción del Procedimiento Especial con un único licitador, deberán presentar obligatoriamente sus ofertas de forma electrónica a través de la Plataforma de Contratación de Correos (https://pcc.correos.es/licitacion/licitaciones) utilizando para ello la "Herramienta de Preparación y Presentación de Ofertas" que desde esa plataforma se pone a su disposición (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

Procedimiento General Ordinario: sin negociación

Se propone como forma de contratación el Procedimiento General Ordinario sin Negociación, previsto en el punto 11 de las Instrucciones Internas de Contratación del Grupo Correos, para este expediente.

La utilización del Procedimiento General sin Negociación se justifica en la medida en que, con ello, se pretende obtener desde un principio mayor rendimiento económico del contrato. Así, Correos se beneficia de que los licitadores puedan presentar su mejor oferta. Todo ello, con la finalidad de que Correos obtenga el mejor precio posible del mercado.

Consecuentemente, se propone la utilización de este procedimiento para la adjudicación del presente contrato por constituir el mecanismo que mejor garantiza los principios de publicidad, transparencia, igualdad de trato y libre concurrencia. Asimismo, el objeto del contrato se encuentra suficientemente definido desde el punto de vista técnico y económico, no resultando necesaria la negociación de las condiciones contractuales con los licitadores. Por consiguiente, no concurren las circunstancias excepcionales previstas en la LCSP que justificarían la utilización de procedimientos con negociación o de otros procedimientos especiales.

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

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

Se propone este tipo de adjudicación del contrato al considerarse que la adecuada satisfacción de la necesidad a cubrir no depende exclusivamente del precio ofertado, sino también de otros aspectos cualitativos directamente vinculados al objeto del contrato y que inciden de forma relevante en la calidad de la prestación. La valoración conjunta de criterios económicos y técnicos permitirá seleccionar la oferta que proporcione una mayor eficiencia en la utilización de los fondos de Correos y una mejor respuesta a las necesidades del órgano de contratación.

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

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

Tipología	Criterio	Ponderación
Criterios sujetos a un juicio de valor (Anexo VIII)	Técnico	30%

Criterios evaluables mediante formula o automáticamente (Anexo IX)	Técnico	0%
	Económico	70%

6.6. Ofertas integradoras

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

6.7. Contenido de las ofertas

6.7.1. Sobre 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.

g) Declaración responsable en materia de Protección de Datos (Anexo XXVIII).

h) Nivel de cumplimiento Básico dentro del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) al presentar la oferta.

6.7.2. Sobre 2: oferta técnica y criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor

Los criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor serán los establecidos en el **Anexo VIII.**

La documentación de la oferta técnica y la que incluya los valores de los criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor deberá presentarse en archivo electrónico en una o varias carpetas, comprimidas si no es posible por tamaño, con el nombre "SOBRE Nº 2" y en archivo ejecutable con formatos *.pdf.

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

6.7.3. Sobre 3: Criterios de adjudicación de evaluación automática o con arreglo a fórmulas matemáticas y/o proposición económica.

Los criterios de adjudicación de evaluación automática y/o con arreglo a fórmulas serán los establecidos en el **Anexo IX.**

La proposición económica se ajustará al modelo que se incluye como **Anexo X**.
Todos los precios e importes deben reflejarse con dos decimales y en euros. No podrán superarse los importes máximos sin impuestos por ejercicio y partida ni el importe total de la base imponible del presupuesto base de licitación indicados en el **Anexo III**. **La superación de estos importes implicará la exclusión de la oferta del procedimiento de licitación.**

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 3" y en archivo ejecutable con formatos *.pdf.
Sin perjuicio de la posibilidad de solicitar la pertinente aclaración de ofertas, no se aceptarán aquellas que tengan omisiones o errores que impidan conocer claramente sus términos esenciales.

7. Adjudicación y perfección del contrato

7.1. Procedimiento de apertura de sobres y valoración de ofertas

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

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

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

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

7.2. Ofertas anormalmente bajas

Parámetros para identificar ofertas anormalmente bajas:

☒	Una proposición económica será 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 hubieran recibido dichas justificaciones, se entenderá que la empresa licitadora ha retirado su oferta.

A la vista de la justificación de la oferta, la entidad contratante decidirá sobre su aceptación o rechazo. En el caso de rechazarse, se propondrá la adjudicación en favor del siguiente mejor, sin realizar una nueva clasificación.
En el caso de que una de las ofertas consideradas *a priori* como anormalmente bajas resulte adjudicataria, el licitador deberá constituir una garantía complementaria si así se hubiera contemplado.

7.3. Documentación que presentar por el propuesto como adjudicatario

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

☒	Los que acrediten la personalidad del empresario y su ámbito de actividad.
☒	Los que acrediten la representación.
☒	Resguardo de haber constituido la garantía definitiva y, en su caso, complementaria.
☐	En el caso de contratos reservados, documentación que acredite oficialmente su condición como entidad que le faculta para resultar adjudicataria del contrato reservado.
☒	Los que acrediten disponer de la habilitación empresarial o profesional para la realización de la prestación objeto de contrato.
☒	Documentos que acrediten su solvencia económica, financiera y técnica o profesional por los medios que se especifiquen en el Anexo IV. La acreditación de la solvencia mediante medios externos exigirá demostrar que, para la ejecución del contrato, dispone efectivamente de esos medios mediante la exhibición del correspondiente documento de compromiso de disposición,
☒	Acreditación de la inexistencia de deudas tributarias y con la Seguridad Social, mediante la presentación de los correspondientes certificados emitidos por los organismos competentes.
☐	Los que acrediten la efectiva disposición de los medios que se exijan adscribir a la ejecución o, en su caso, se hubiesen comprometido a dedicar a la ejecución del contrato.

☒	Cuando se ejerzan actividades sujetas al Impuesto sobre Actividades Económicas: Alta, referida al ejercicio corriente, o último recibo, junto con una declaración responsable de no haberse dado de baja en la matrícula del citado Impuesto o, en su caso, declaración responsable de encontrarse exento.
☒	Declaración relativa al lugar en el que estarán los servidores en los que se almacenan datos personales y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos (esta declaración deberá presentarse con carácter previo cada vez que se producen cambios en las anteriores circunstancias).
☒	Contrato de Encargo de Tratamiento de Datos, conforme al modelo consignado en el Anexo XV.
☒	Declaración responsable sobre la implantación del plan de igualdad conforme a lo establecido en el artículo 71 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
☐	Resguardo de la garantía definitiva.

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

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

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

7.4. Adjudicación del contrato

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

7.5. Perfección del contrato

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

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

Cuando por causas imputables al adjudicatario no se hubiese formalizado el contrato dentro del plazo de 5 días hábiles desde 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

<table>
<tr><th colspan="4">RÉGIMEN DE GARANTÍAS</th></tr>
<tr><td>Constitución de garantía definitiva</td><td colspan="2">5% del importe de adjudicación del contrato o el lote o lotes adjudicados (IVA excluido)</td><td>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.</td></tr>
<tr><td>Constitución de garantía complementaria</td><td>☐ NO ☒ SI</td><td>Importe</td><td>☒ 5% sobre el importe de adjudicación (en caso de oferta temeraria). (IVA excluido).</td></tr>
<tr><td>Constitución de garantía provisional</td><td>☒ NO ☐ SI</td><td>Importe</td><td>3% del Presupuesto Base de Licitación (IVA excluido)</td></tr>
<tr><td colspan="4">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 al 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.</td></tr>
</table>

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 clasificadas 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 (ver información sobre condiciones de subrogación en Anexo XI)

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

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

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

8.1.3. Obligaciones del adjudicatario en materia de protección de datos

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

1. Si el desarrollo del servicio objeto de licitación implicase un acceso del adjudicatario a los datos de carácter personal de los que la entidad contratante resulte Responsable del Tratamiento, el adjudicatario, en calidad de Encargado del Tratamiento, se compromete a firmar un Contrato de Acceso a Datos por cuenta de la Entidad contratante debiendo ajustarse al modelo que se incorpora como Anexo XV del presente pliego, cumpliendo con las exigencias previstas en la normativa de protección de datos vigente y, entre otras, recoja el compromiso del adjudicatario a:

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

  (i) La ubicación de los servidores en los que se almacenarán los datos personales tratados por cuenta de la entidad contratante.

  (II) Lugar de prestación de servicios objeto de la licitación.
- Si fuera necesario subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, el adjudicatario reflejará esta circunstancia en su oferta, junto con el nombre completo del subcontratista y/o referencia al perfil empresarial del mismo, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica del mismo.
- Comunicará a la entidad contratante cualquier cambio que se produzca con respecto a los términos y condiciones en los que accederá y tratará los datos personales por cuenta de la entidad contratante, y especialmente aquellas relacionadas con la información presentada en la declaración previa recogida en el punto octavo de la presente cláusula.
- En caso de incumplimiento: Responder de los daños y perjuicios que pudiesen

ocasionarse y, en especial, de las sanciones que les pudiera imponer la Agencia Española de Protección de Datos o cualquier otro órgano competente ya sea español o europeo, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente pliego.

2. Si el desarrollo del servicio objeto de licitación implicase una comunicación de datos ya sea de la entidad contratante (como cedente) al adjudicatario (como cesionario), del adjudicatario (como cedente) a la entidad contratante (como cesionario) o recíproca, el adjudicatario se compromete a regular la comunicación de datos a través de una adenda cuyo cumplimiento garantice que la comunicación de datos se realiza bajo las exigencias previstas en la normativa de protección de datos vigente y, entre otras, recoja los siguientes aspectos:

El compromiso por parte del cedente de que:

I. Los datos personales han sido obtenidos conforme con la legislación vigente, siendo lícita su comunicación y posterior tratamiento para las finalidades enumeradas en el pliego.

II. Los datos personales son tratados de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos, y en particular, el RGPD y LOPDGDD.

El compromiso por parte del cesionario de:

I. Utilizar los datos personales exclusivamente para las finalidades expuestas en el pliego y, en caso de querer utilizarlos para otras finalidades, solicitar el previo consentimiento del cedente o de los propios interesados (en caso de ser éste necesario).

II. Tratar los datos personales de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos, y en particular, el RGPD y la LOPDGDD.

El compromiso por ambas partes de prestarse asistencia mutua y colaborar activamente en todos aquellos procedimientos que afecten a la comunicación de datos, incluyendo su uso posterior, especialmente en lo que respecta a: Análisis de Riesgo y Evaluaciones de Impacto, Gestión de Derechos, Notificación de Brechas de Seguridad e interlocución ante el organismo regulador.

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

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

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

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

8.1.5. Evaluación de proveedores

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

8.1.6. Obligaciones esenciales del contrato

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

☐	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
☒	Las relativas al tratamiento de datos personales y el sometimiento a la normativa nacional y europea en la materia.
☒	El sometimiento a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos de conformidad con lo dispuesto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 LCSP.
☐	Otras

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

Obligación esencial	**Frecuencia**	**Forma de acreditación del cumplimiento**
Condiciones especiales de ejecución del contrato.	Al final de cada ejercicio.	Ver punto 8.1.6.1. Condiciones especiales de ejecución.
El cumplimiento de las políticas de prevención de imputaciones delictivas y los códigos de conducta establecidos por el contratista.	Al final de cada ejercicio.	Certificado del adjudicatario del cumplimiento de estas políticas y códigos de conducta.
Las relativas al tratamiento de datos personales y el sometimiento a la normativa nacional y europea en la materia.	Al final de cada ejercicio.	Relación de datos de carácter personal a los que se ha tenido acceso y tratamiento dado a los mismos.
El sometimiento a la normativa	Al final de	Ver punto 8.1.6.2. Control de la

nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos de conformidad con lo dispuesto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 LCSP.	cada ejercicio.	normativa nacional y de la Unión Europea.

8.1.6.1. 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/2025/09/23.09.2025-Codigo-General-de-Conducta.pdf
☐	La suscripción de un seguro de responsabilidad civil por los daños que pueda causar el contratista, su personal, subcontratistas o proveedores, por un importe mínimo de ..... euros.
☐	Establecimiento de un plan de formación para los empleados adscritos a la ejecución del contrato en materias relacionadas con: ☐ Prevención de riesgos laborales específicos en el marco del servicio a prestar ☐ Régimen de protección de datos de carácter personal. ☐ Otro .....
☐	Establecimiento de un sistema de gestión diferenciada para los residuos que pueda generar la prestación del servicio.
☒	Sometimiento a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos, Destrucción de datos: Cuando finalice la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos a la entidad contratante responsable, o al encargado de tratamiento que esta hubiese designado. No obstante, el adjudicatario encargado del tratamiento conservará debidamente bloqueados los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con la entidad responsable del tratamiento.
☐	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 o medioambiental: Emplear en la ejecución del contrato un porcentaje de trabajadores fijos igual o superior al 20 por 100.
☐	Otras:

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

Obligación especial	**Frecuencia**	**Forma de acreditación del cumplimiento**
Cumplimiento de las políticas de prevención de imputaciones delictivas y los códigos de conducta.	Una vez al inicio del contrato.	Certificado del adjudicatario de la existencia de un código de conducta interno y la forma en que se aplica el mismo.
Sometimiento a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos.	Una vez al final del contrato.	Certificado del adjudicatario de que los datos de carácter personal, en caso de haber tenido contacto con ellos, se han destruido.
Condición de carácter social o medioambiental.	Anualmente.	A través de registro de empleados.

No obstante, en cualquier momento durante la vida del contrato, Correos podrá exigir al adjudicatario el cumplimiento de dichas condiciones.
Todas las **condiciones especiales** de ejecución que formen parte del contrato serán exigidas igualmente a todos los subcontratistas que participen de la ejecución del mismo, respondiendo el contratista principal en caso de incumplimiento por parte de aquellos.

8.1.6.2. Control de la normativa nacional y de la Unión Europea

1. Declaración responsable anual de cumplimiento

Documento suscrito por representante legal en el que se manifieste que:

- Se mantiene el cumplimiento del RGPD y de la LOPDGDD.
- No se han producido incumplimientos graves ni sanciones firmes relacionadas con los tratamientos ejecutados en el marco del contrato.
- Se mantienen vigentes las medidas técnicas y organizativas comprometidas.

2. Informe anual de cumplimiento normativo

Informe que incluya:

- Relación de tratamientos realizados en ejecución del contrato.
- Categorías de datos tratados.
- Personal autorizado para el acceso.
- Medidas de seguridad implantadas.
- Modificaciones producidas durante el ejercicio.
- Subcontrataciones autorizadas que impliquen acceso a datos.

3. Relación de incidencias y brechas de seguridad

En caso de no existir incidencias o brechas, aportar certificación negativa; en caso contrario documento donde conste:

- Brechas de seguridad ocurridas.
- Fecha de detección.
- Medidas correctoras adoptadas.
- Comunicaciones realizadas a la Administración.

4. Certificación sobre subcontratistas

Informe que incluya:

- Relación actualizada de subcontratistas con acceso a datos.
- Mantenimiento de los correspondientes acuerdos de tratamiento.

- Confirmación de que no existen transferencias internacionales no autorizadas.

5. Certificado del Delegado de Protección de Datos
En caso de disponer de DPD:

- Certificación o informe emitido por el DPD indicando que, tras las verificaciones realizadas, no se han detectado incumplimientos relevantes relacionados con la ejecución del contrato.

6. Acreditación de revisiones o auditorías internas
Informe que incluya:

- Informes de revisión interna.
- Informes de auditoría externa, si existen.
- Planes de acción derivados de dichas revisiones.

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

8.1.7. Régimen de confidencialidad

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

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

8.2. Modificaciones del contrato

En el presente contrato

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

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

8.3. Cesión y Subcontratación

8.3.1. Cesión del contrato

Cesión permitida:

☐ NO ☒ SI

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

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

8.3.2. Régimen de subcontratación

Subcontratación permitida:

☐ NO ☒ SI

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

- Los licitadores deberán indicar en la oferta la parte del contrato que tengan previsto subcontratar, señalando su importe, y el nombre o el perfil empresarial de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización.
- El adjudicatario comunicará su intención de celebrar subcontratos, señalando la parte de la prestación que se pretende subcontratar y la identidad, datos de contacto y representante o representantes legales del subcontratista, y justificando suficientemente la aptitud de este para ejecutarla por referencia a los elementos técnicos y humanos de que dispone y a su experiencia, y acreditando que el mismo no se encuentra incurso en causa de prohibición de contratar. Cualquier cambio respecto de los subcontratos que se produzca durante la ejecución del contrato deberá ser comunicado también a la entidad contratante.
- En el caso de que la subcontratación afecte al tratamiento de datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, el subcontratista quedará sometido a las mismas obligaciones que el contratista y deberá suscribir un Contrato de encargo de tratamiento de datos personales conforme al modelo consignado en el Anexo XV.

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

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

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

9.2. Régimen de penalidades

El régimen de penalidades aplicable en caso de incumplimiento de obligaciones establecidas en este pliego será el descrito en el Anexo XIII. Los procedimientos para la imposición de penalidades deberán iniciarse antes de la aprobación del acta de conformidad con el servicio prestado (informe fin de ejecución), y su tramitación no se demorará más allá de un mes en caso de infracciones leves, tres meses, en caso de infracciones graves, o seis meses, en caso de infracciones muy graves.
Las cuantías de cada una de las penalidades impuestas, por cada incumplimiento efectuado, no podrán ser superiores al 10 por ciento del precio del contrato, IVA excluido, ni el total de las mismas superar el 50 por ciento del precio del contrato.

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

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

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

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

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

9.3. Abonos al contratista. Facturación

En el punto 3.1.1. Hitos del proyecto del Anexo I se indica que será "en el arranque del proyecto cuando se definan los hitos del mismo, que servirán a su vez como hitos económicos facturables una vez devengados los mismos".

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

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

facturas. En ningún caso se considerará como medio de pago el uso de servicios de factoring, cesiones de crédito o cualquier otro de similar naturaleza, sin perjuicio de la utilización del servicio de confirming de la entidad contratante.

En caso de que el adjudicatario no estuviera interesado en el anticipo de sus facturas, el importe de las mismas se abonará mediante transferencia bancaria en los 60 días naturales siguientes a la fecha de su recepción, coincidente con el calendario de pagos de la entidad contratante.
Las facturas contendrán la información establecida en la normativa que resulte de aplicación, y se tramitarán por vía electrónica con arreglo a las siguientes especificaciones y formato:

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

Campo	Facturae 3.2
Expediente	Facturae/Invoices/Invoice/Items/InvoiceLine/FileReference
Lote/Ampliación	Facturae/Invoices/Invoice/AdditionalData/InvoiceAdditionalInformatio [LOTE_EXPEDIENTE: 000] [AMPLIACION: 00]
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.

9.4. Recepción y liquidación

El contratista deberá prestar el servicio dentro del plazo estipulado, efectuándose por el responsable del contrato un examen de la prestación realizada antes de darla por recibida. El responsable del contrato podrá solicitar, en su caso, la realización de las prestaciones contratadas y la subsanación de los defectos observados.
La recepción, total o parcial, se consignará en un documento en el que se detallarán las condiciones de recepción. Si los trabajos efectuados no se adecuan a la prestación contratada, como consecuencia de vicios o defectos imputables al contratista, el responsable del contrato podrá optar por exigir el cumplimiento íntegro de lo contratado o por rechazar la misma quedando liberada la entidad contratante de la obligación de pago o teniendo derecho, en su caso, a la recuperación del precio satisfecho.

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

9.5. Plazo de garantía

☐ SIN PLAZO DE GARANTÍA.
☐ GENERAL, de tres meses desde la recepción de conformidad del servicio.
☒ ESPECÍFICO, de 6 meses desde la recepción de conformidad del servicio.

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

10. Resolución del contrato

10.1. Causas de resolución

Serán causa de resolución del contrato:

☒	Las previstas en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
☒	El incumplimiento de obligaciones calificadas expresamente como «esenciales» en este pliego, de acuerdo con lo establecido en el Apartado 8.1.6.
☒	Cuando teniendo que llevar a cabo una modificación en el mismo que, no estando prevista en el pliego, no concurrieran las circunstancias establecidas en el artículo 205 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
☒	La imposición de penalidades por demora en la ejecución, cada vez que alcancen un múltiplo del 5 por 100 del precio del contrato, IVA excluido,
☒	El cumplimiento defectuoso de la prestación, cuando afecte a más del 20% de dicha prestación.
☒	El incumplimiento por el contratista de los plazos de pago a sus proveedores o subcontratistas
☐	La falta de renovación o prórroga de la Póliza de seguro de responsabilidad civil, en los casos en que fuera exigible o lo hubiera ofrecido el adjudicatario.

☒	El desistimiento de la ejecución del servicio por la entidad contratante por circunstancias sobrevenidas, aun cuando se hubiera comenzado dicha ejecución.
☒	Incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución, de modo que se frustre el objeto del contrato.
☒	Incumplimiento de las obligaciones de carácter esencial recogidas en las letras a) a e) del artículo 122.2 LCSP.

10.2. Procedimiento

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

11. Protección de Datos

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

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

- 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 (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 clausula 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, con el siguiente orden de prelación, los siguientes documentos:

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

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

Madrid, 14 de septiembre de 2026.

JEFE DE ÁREA DE
SISTEMAS DE GESTIÓN

DE LA FUENTE MARTIN FERNANDO - 09284392M

Firmado digitalmente por DE LA FUENTE MARTIN FERNANDO - 09284392M
Fecha: 2026.09.24 12:39:10 +02'00'

Fdo.: Fernando de la Fuente Martín.

SUBDIRECTOR DE
DESARROLLO TI

SUAREZ ALVAREZ CARLOS - 71648649S - SW

Firmado digitalmente por SUAREZ ALVAREZ CARLOS - 71648649S - SW
Fecha: 2026.09.24 14:04:49 +02'00'

Fdo.: Carlos Suárez Álvarez.

SUBDIRECTOR DE
RED DISTRIBUCIÓN

Firmado digitalmente por: SÁNCHEZ OSUNA, FRANCISCO JAVIER

Fecha: 2026.09.24 11:49:08 +02'00'

Fdo.: Francisco J. Sánchez Osuna.

DIRECTORA GERENTE
DE PRODUCCIÓN

Firmado digitalmente por: CABALLERO BAEZA, Mª PILAR

Fecha: 2026.09.24 11:49:37 +02'00'

Fdo.: Mª Pilar Caballero Baeza.

DIRECTOR GERENTE
DE LOGÍSTICA

Firmado digitalmente por: CAMPILLOS BALLOQUI, JUAN CARLOS

Fecha: 2026.09.24 11:50:07 +02'00'

Fdo. Juan C. Campillos Balloqui.

Vº Bº:
DIRECTORA DE TECNOLOGÍA Y
TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Firmado digitalmente por: TARRERO MARTOS, CRISTINA

Fecha: 2026.09.24 17:36:37 +02'00'

Fdo.: Cristina Tarrero Martos.

Vº Bº:
DIRECTORA DE OPERACIONES

Firmado digitalmente por: GARCÍA SAEZ, OLGA

Fecha: 2026.09.24 12:29:39 +02'00'

Fdo.: Olga García Sáez.

Anexo I.- Características técnicas específicas del contrato

1. CARACTERÍSTICAS DE LA SOLUCIÓN

Contratación de una solución única en modalidad Software as a Service (SaaS en adelante) para la gestión integral de pedidos de suministros para consumo interno de Correos, así como de los servicios asociados de implementación, puesta en marcha, soporte, mantenimiento y evolución.

La solución a contratar será única, no valorándose la posibilidad de adquirir dos o más aplicaciones, ésta ha de ser una sola y dar respuesta global al planteamiento señalado. Asimismo, tampoco se contempla contratar, a modo de contraprestación, ningún otro producto o servicio ofertado por el licitador, como se indica, sólo se contempla en este contrato la adquisición de las licencias correspondientes y la implantación del software por el tiempo indicado en el punto Duración del contrato.

Esta aplicación actuará como si fuera un *marketplace* interno, en donde los materiales o productos se solicitarán a los almacenes centrales o a los almacenes de otros proveedores de materiales de Correos. En esta plataforma de gestión de equipamiento y suministros cada empleado de Correos podrá acceder a aquellos catálogos que esté autorizado en función de la estructura organizativa, centro de trabajo o unidad o centro de coste y rol que desempeñe dentro de la organización.

En el Anexo XXVI de este documento se detalla el estado actual de los procesos de Correos en lo referente a las peticiones de EPIs y, eventualmente, algunas de las acciones que se podrán realizar desde la nueva aplicación con el fin de cubrir estas necesidades de EPIs, ubicados en almacenes de Correos o terceros.

Las Fases previstas para esta implantación son las siguientes:

Fase I

- Análisis de los procedimientos actuales de gestión de vestuario y calzado.
- Integración con los fabricantes, proveedores de Correos, de vestuario y calzado.
- Configuración y adaptación de la aplicación a las necesidades de los pedidos.
- Carga de los catálogos asociados a los uniformes de los empleados.
- Carga de los catálogos asociados al calzado de los empleados.
- Implantación de la herramienta con integración en los sistemas de Correos siguientes: OKTA, SIEM, ECOFIN, MAESTROS, SIGHNO y MINERVA.

La fecha prevista de puesta en producción de esta Fase es el 1 de enero de 2027. Es importante advertir que, inexcusablemente, en el momento de comenzar la Fase I en producción, el adjudicatario deberá acreditar un nivel de cumplimiento Medio en el Esquema Nacional de Seguridad.

Fase II

- Análisis de los procedimientos actuales de gestión de EPIs.
- Análisis de los procedimientos actuales de la gestión del resto de suministros.
- Análisis de los procedimientos actuales de gestión de Fichas de Seguridad y Salud (FSS).

- Carga de los catálogos asociados a los EPIs de los empleados.
- Carga de los catálogos asociados al resto de suministros de Correos.
- Carga de los catálogos asociados a las FSS.
- Integración con el gestor documental corporativo Documentum.
- Integración con el aplicativo SISLOG: la herramienta permitirá a los usuarios de las distintas unidades solicitar materiales al almacén central (u otros emplazamientos que se definan posteriormente) o a todos aquellos almacenes gestionados con SISLOG.

La fecha prevista de puesta en producción de esta Fase es el 1 de julio de 2027.

Al finalizar la implantación y configuración de cada uno de los módulos, la herramienta debe cumplir los siguientes objetivos principales:

1.1. Funcionalidad a cubrir

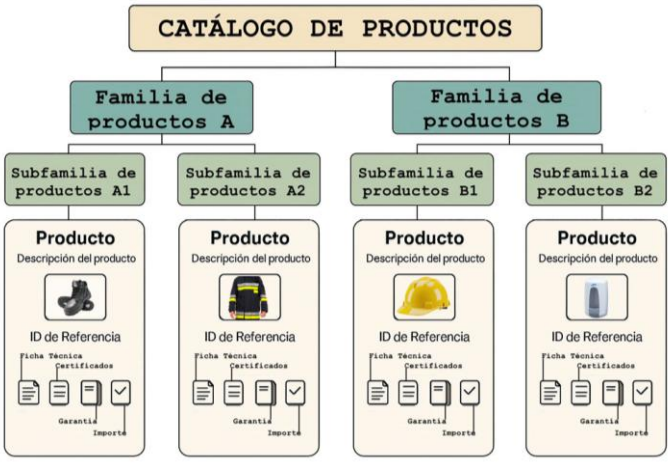
En el Anexo XXVII se encuentra un resumen de lo referido en los puntos que se desarrollan a continuación.

1.1.1. Catálogos de productos

Posibilidad de crear y gestionar múltiples catálogos independientes entre sí, cada uno con su propia configuración de *workflow* de tramitación, aprobaciones, reglas de negocio y proveedores distintos, siendo posible activar o desactivar productos de forma individual en cada catálogo, siendo éstos accesibles únicamente, en función de las parametrizaciones y roles correspondientes, por los usuarios autorizados para ello.

Cada catálogo podrá pertenecer a una categoría de producto completamente distinta, como por ejemplo vestuario, calzado, EPIs, material ofimático, materiales para la gestión operativa de Correos o material informático, por mencionar algunos, existiendo la posibilidad de incorporar nuevas categorías sin afectar a las ya existentes.

Los productos se podrán clasificar por familias y subfamilias en varios niveles jerárquicos, incluyendo como atributos de cada uno al menos la siguiente información: descripción, identificador único de referencia, imágenes (con una calidad tal que permitan identificar el producto y sus detalles), idioma o lengua cooficial, moneda de pago (multidivisa, pudiendo ésta ser interna propia de Correos) y documentación como la ficha técnica, certificados, manuales, instrucciones de uso y mantenimiento, garantía) y otras variables definidas durante el proyecto. Ejemplo ilustrativo:



Los catálogos deberán soportar productos en los cuales exista la posibilidad de cargarlos con sistema de tallaje, permitiendo definir múltiples sistemas de tallas (numéricas, alfabéticas, alfanuméricas) y asignar las tallas disponibles para cada producto. Por ejemplo, podría darse el caso de que un producto se le talle como 'Pequeño', 'Mediano' o 'Grande'; a otro con tallas tales como 'S', 'M', 'L' o 'XL'; a otro con tallas como '11', '22' o '33'.

Habida cuenta de la existencia de trabajadores de distintos colectivos y, potencialmente, con distinto equipamiento, se podrán definir dotaciones, catálogos y reglas específicas para cada colectivo.

Será responsabilidad del adjudicatario la carga de los catálogos de productos de los distintos proveedores de Correos, lo que supondrá la recogida de toda la documentación necesaria para este objetivo y la toma de fotos que permitan identificar cada producto (en el caso de EPIs y vestuario, se tomarán como mínimo 4 fotos de cada artículo, de tal forma que permita tener el detalle del producto). Igualmente, será su responsabilidad, a petición de Correos, de activar y desactivar de forma individual o colectiva artículos o grupos de artículos y definir las reglas de estos.

1.1.2. Gestión de personas

La aplicación deberá reflejar la Estructura Organizativa de Correos (EOC en adelante): centros de trabajo, unidades organizativas, departamentos y centros de coste, así como su tratamiento y gestión.

La aplicación deberá tratar los datos de cada empleado necesarios para la gestión de los productos de los catálogos cargados: tallas, identificación personal, ubicación dentro de la EOC, puesto de trabajo, sexo, centro de trabajo, unidad organizativa, direcciones de entrega, dirección de facturación (centro de coste), responsable directo, por mencionar algunas características.

Se permitirán las consultas de personas dentro de la EOC y, de forma automática, se gestionarán las altas, bajas y modificaciones partiendo de los datos recibidos del sistema de Recursos Humanos (SIGHNO) de Correos.
La asignación de dotaciones, roles y permisos a cada persona se realizará de forma automática a partir de los datos organizativos recibidos por la integración con SIGHNO y con el Sistema de Gestión de Identidades (SIGUA), sin requerir administración manual.

a) <u>Atributos de usuario</u>
   - NIP: Número de Identificación Profesional.
   - CÓDIGO_USUARIO: Cxxxxx (usuario de Correos), Exxxxx (eventuales o externos).
   - NOMBRE: nombre del usuario.
   - APELLIDO_1: primer apellido del usuario.
   - APELLIDO_2: segundo apellido del usuario.
   - GÉNERO: masculino, femenino, por ejemplo.
   - ROL: rol específico de la aplicación a contratar.
   - CATEGORÍA: reparto, centros de tratamiento, por ejemplo.
   - PUESTO: ej.: supervisor (varios niveles), reparto (pie, moto, furgoneta), por ejemplo.
   - CÓDIGO_CENTRO_TRABAJO: código del centro.

- VIGENCIA_DESDE: fecha inicio disponibilidad.
- VIGENCIA_FIN: fecha fin disponibilidad.
- CORREO_ELECTRÓNICO: propio, de su responsable o el de la unidad de reparto.
- TELÉFONO: propio, de su responsable o el de la unidad de reparto.
- PUNTOS: número de puntos disponibles para el usuario.

b) Atributos del centro de trabajo

- CÓDIGO CENTRO TRABAJO: Codired de Correos (siete caracteres).
- NOMBRE CENTRO DE TRABAJO: nombre el centro.
- ÁREA TERRITORIAL: área territorial del centro.
- PROVINCIA: provincia del centro.
- MUNICIPIO: municipio del centro.
- DIRECCIÓN POSTAL: dirección postal completa del centro.
- CÓDIGO POSTAL: código postal del centro.
- ESTADO: operativa, clausurada, cierre temporal, por ejemplo.
- VIGENCIA_DESDE: fecha inicio disponibilidad.
- VIGENCIA_FIN: fecha fin disponibilidad.
- CORREO_ELETRÓNICO: propio o del responsable designado.
- TELÉFONO: propio o del responsable designado.

1.1.3. Asignación de equipamiento

La aplicación permitirá definir dotaciones de equipamiento, esto es, conjuntos de productos y cantidades, asignadas a cada empleado en función de los siguientes criterios (lista no exhaustiva, se podrían definir estos u otros atributos):

- ROL.
- CÓDIGO_USUARIO.
- GÉNERO.
- CATEGORÍA.
- PUESTO.
- CÓDIGO_CENTRO_TRABAJO.

Se podrán definir dotaciones diferenciadas para nuevas incorporaciones, para reposición de trabajadores ya en plantilla, límites de gasto anual por empleado (expresados en euros o en moneda interna), bien a nivel global, bien por grupos de productos.; en esta línea, se establecerán límites de cantidad máxima y mínima por producto y período, independientemente a los límites de gasto. El licitante explicará obligatoriamente en su oferta la posibilidad de establecer estos límites (cantidad, importe) en función de los **Atributos de usuario** descritos más arriba.

Asimismo, se configurarán límites adicionales de gasto por CÓDIGO CENTRO TRABAJO o unidad organizativa. El licitante explicará obligatoriamente en su oferta la posibilidad de establecer estos límites (cantidad, importe) en función de los **Atributos del centro de trabajo** descritos más arriba.

1.1.4. Roles de la aplicación

El modelo de control de acceso estará basado en roles, estando por tanto los privilegios en función de éstos y no por atributos individuales. Los roles y sus privilegios quedarán definidos y documentados, pudiendo configurarse de forma granular. A modo de ejemplo ilustrativo, los roles disponibles en la aplicación podrían ser los siguientes:

ROLES	ACCIONES
Administrador	Gestión de usuarios/roles/centro. Auditorías. Cierres de campaña. Alta/baja/modificación de catálogos/prendas/materiales. Vigencias de precios. Establecimiento de puntos. Gestión de proveedores.
Trabajador	Ver catálogos y puntos. Crear/editar solicitudes propias (campaña/reposición). Solicitar cambio de talla. Crear devoluciones. Consultar seguimiento e histórico.
Supervisor	Aprobar/rechazar para sí mismo y para terceros. Reasignar. Ver métricas de su ámbito.
Operador logístico	Preparación. Picking/packing. Expedición, recepción inversa (cambios/devoluciones), registro de incidencias.
Proveedor	Cargar catálogos. Recibir pedidos. Confirmar y preparar órdenes. Notificar incidencias y ventanas de entrega.
Compras	Generación de pedidos

El licitador describirá en su solución los roles que considere necesario para el buen funcionamiento de la herramienta.

La asignación de roles se realizará en la herramienta corporativo de Correos denominada SIGUA. En ella, se definen los roles que la aplicación manejará y tendrá en cuenta. Estos roles quedarán internamente ligados a la solución contratada de tal forma que, durante el proceso de acceso a ésta, el *Identity Provider* de Correos (OKTA en la actualidad) suministrará el rol y otros atributos identificativos del empleado.
Las autorizaciones de cada empleado se realizarán de forma automática a partir de los roles y si esto no fuese suficiente para la gestión interna de la aplicación, por medio de datos organizativos recibidos del sistema SIGHNO, sin requerir administración manual para su mantenimiento.

Los permisos permitirán o no las siguientes funcionalidades:

a) Catálogos y productos que puede consultar el empleado.
b) Peticiones puede realizar el empleado para sí mismo y para terceros.
c) Centros de trabajo en los que puede registrar entregas el empleado.
d) Aprobaciones puede gestionar el empleado.

Por resumirlo, la aplicación garantizará que cada empleado, en función de sus roles y autorizaciones, acceda exclusivamente a la información que le sea propia y operaciones que correspondan a su función.

1.1.5. Proceso de solicitud de vestuario

La gestión del vestuario y calzado laboral de Correos se organiza en campañas estacionales (invierno y verano) y en cada campaña, los trabajadores realizan sus peticiones dentro del período habilitado para la campaña y colectivo de los productos de su dotación, para lo que se define un límite de gasto en puntos y unas reglas que determinan cantidades mínimas y máximas anuales por producto. Las dotaciones varían por puesto de trabajo, género y tipo de colectivo.

Algunos artículos requieren gestión de tallas, incluyendo tallas especiales fuera de rango estándar. Las peticiones se envían como órdenes de preparación y entrega a Correos Logística.

Se precisa un seguimiento del estado de cobertura de cada campaña y la exportación de datos de cantidades por talla para la planificación de fabricación, la exportación deberá poder hacerse en Excel o CSV.

A. <u>Vestuario</u>
- El trabajador puede solicitar personalmente su vestuario.
- Los supervisores aprueban las peticiones.
- Los proveedores reciben las peticiones, cambios y devoluciones aprobadas.
- El operador logístico recepciona mercancía; prepara, expide y registra peticiones/expediciones; gestiona cambios de talla y devoluciones.
- El usuario recepciona su pedido y, en su caso, solicita cambios y/o devoluciones.
- Sistema basado en puntos y matriz prendas/tiempo.

B. <u>Materiales operativos</u>
- Los responsables de unidades pueden solicitar referencias.
- Los supervisores aprueban las peticiones.
- El operador logístico prepara, expide y registra pedidos/expediciones.
- El usuario recepciona el pedido y, en su caso, realiza su devolución.

En ambos casos se precisa información para el seguimiento y gestión integral de cada proceso. Se debe considerar que en el periodo de realización de los pedidos de campaña se produce una concurrencia de usuarios en franjas horarias concretas (al inicio y final de la jornada de cada turno de trabajo).
En el punto 1.1.2. Gestión de personas se describen los **Atributos de usuario** y **Atributos del centro de trabajo** requeridos que ha de soportar la aplicación. En esta misma línea, los **Atributos de prendas** a contemplar serían estos:

- REFERENCIA_SAP: código SAP de Correos para la prenda.

- DESCRIPCIÓN_SAP: descripción SAP de Correos para la prenda.
- UNIFORME_SAP: código SAP de uniformidad.
- FAMILIA: polo, pantalón, por ejemplo.
- SUBFAMILIA: polo invierno, polo verano, pantalón corto, pantalón largo, por ejemplo.
- TALLA: talla de la referencia (incluida talla especial).
- GENERO: masculino, femenino, por ejemplo.
- TEMPORADA: verano, invierno, atemporal, por ejemplo.
- CATEGORÍA: reparto, tratamiento, por ejemplo.
- LABORAL: fijo, eventual, por ejemplo.
- TIPO: EPI, vestuario, por ejemplo.
- EXPEDIENTE: número expediente de la prenda.
- PROVEEDOR: nombre del proveedor.
- REFERENCIA_PROVEEDOR: código del proveedor para la prenda.
- DESCRIPCIÓN_PROVEEDOR: descripción de proveedor para la prenda.
- PRECIO: euros, con dos decimales.
- VIGENCIA_DESDE: fecha de inicio disponibilidad, formato dd-mm-aaaa.
- VIGENCIA_FIN: fecha fin de disponibilidad, formato dd-mm-aaaa.
- ESTADO: nuevo, higienizado, por ejemplo.
- PESO: peso en gramos.
- IMAGEN: fotografías de la prenda (cuatro imágenes por prenda).
- PUNTOS: número de puntos disponibles requeridos para su solicitud.

Cada prenda tiene un valor en puntos y cada usuario tiene saldo de puntos y un límite anual. Dicha asignación puede anual o por campaña y, en todo caso, configurable por categoría, puesto o centro. Asimismo, los puntos expirarán al terminarla campaña o el año, siendo también parametrizable. Un cambio de talla no alterará los puntos disponibles de la misma manera que una devolución provocará un reembolsa de los mismos.
Por otro lado, se podrán dar de alta nuevas prendas con sus atributos, mantener esos atributos de las prendas, consultarlos... Las prendas que puedan ser seleccionables por el usuario dependerán de la temporada, provincia, puesto, género y relación laboral.

Existirán unas reglas de consumo cuya parametrización será por usuario, categoría, familia, subfamilia y/o referencia:

- Mínimos y máximos por referencia en un periodo (por ejemplo, 1 polo verano cada 2 años mínimo; 3 polos verano cada 2 años máximo).
- Mínimos y máximos por familia en un periodo (por ejemplo, uno o más polos de cualquier temporada cada 2 años; seis o menos polos cada 2 años).
- Prioridades de reglas: referencia sobre familia.
- Periodos móviles vs. periodos por campaña (fechas fijas).

Como se describe en el Anexo I, la nueva plataforma deberá nutrirse del sistema SIGHNO para el mantenimiento de la EOC y usuarios y del grupo de datos MAESTROS disponibles en Correos para la actualización de los centros de trabajo (vía suscripción de mensajes MQ o acceso a un bucket S3 en AWS).

C. Operativa para la solicitud de prendas

I. Petición

El trabajador, o cualquiera de sus niveles de supervisión, accede a la aplicación, se autentica y en a su perfil (usuario o supervisor) realiza la solicitud de prendas.

Únicamente podrá realizarse peticiones para trabajadores con derecho a uniformidad según criterios vigentes en cada momento (por ejemplo, tipo de contrato). Las peticiones se podrán realizar por el propio trabajador o por alguno de sus supervisores.

Se muestran los puntos disponibles y los consumidos para el usuario, que se irán actualizando a medida que se seleccionen prendas, impidiendo elegir nuevas prendas si no hay saldo suficiente en puntos.

Se selecciona el motivo de la solicitud (campaña, reposición, cambio de puesto, nuevo trabajador y otras que se pudieran requerir).

Se muestran los catálogos de prendas disponibles en función de la temporada, provincia, género, puesto de trabajo y/o tipo de contrato.

Se selecciona número de prendas y talla. En el caso de tallas especiales se mostrará formulario específico para informar las medidas solicitadas. En una misma petición no se podrá solicitar para una misma prenda dos tallas diferentes.

Cada solicitud tendrá que ser aprobada por la estructura de supervisión que se defina. Cada nivel de aprobación podrá realizar comentarios en la operación, consultables por los implicados.

Mientras no esté aprobada la petición por el último nivel supervisor se podrá editar prendas y tallas, cumpliendo los criterios de mínimos y máximos de cada prenda impuestos en las solicitudes de prendas. Si una petición es editada deberá volver a pasar todos los niveles de supervisión que corresponda.
Finalizada la petición se genera un número de solicitud.

Existen dos tipos de peticiones se pueden solapar en el tiempo:

- Planificada o campaña. Para cada campaña se define la fecha de inicio, la fecha de finalización y las prendas elegibles (por ejemplo, actualmente los años pares se solicita prendas de verano/atemporales y los impares de invierno/atemporales). El usuario únicamente podrá realizar una única petición por campaña (con todas las referencias que correspondan).
  Finalizada la campaña:
  - Existirá un periodo adicional para finalizar la aprobación por los supervisores de las peticiones. Finalizado este periodo, las peticiones que no hayan sido aprobadas por el último nivel de supervisión se pondrán en estado rechazado.
  - Concluido el periodo de aprobación se generarán los pedidos al proveedor con las peticiones y toda la información relevante para que proceda a su suministro a través del operador logístico.

- Reposición. Solicitud de prendas acordes a los criterios parametrizados (prenda, temporada, provincia...). Se podrá solapar con periodos de

campaña. Una vez aprobada por los supervisores se informará al proveedor para que proceda a su suministro.

Para seleccionar el proveedor al que dirigir el pedido se tendrán en cuenta los criterios de prioridad parametrizados por prenda (ej.: Correos proveedor prioritario en caso de disponer de existencias). La información al proveedor se realizará por el canal parametrizado: fichero, generación de un pedido SAP, etc. Existirá un sistema de alarmas (mensaje en la aplicación, correo electrónico...) para avisar al usuario de solicitudes de aprobación pendientes por su parte.

II. Recepción prendas

El trabajador, una vez reciba el envío del operador logístico, debe confirmar la recepción de las prendas solicitadas. Cuando acceda a su perfil, en caso de tener prendas pendientes de recepcionar, se le mostrará un mensaje preguntándole si desea recepcionarlas.

El trabajador podrá documentar discrepancias entre la cantidad solicitada y la recibida. Estas discrepancias se harán llegar al operador logístico para su revisión y, en su caso, resolución.
Existirá un informe para mostrar a los supervisores las prendas pendientes de recepcionar por trabajadores de su ámbito.

III. Cambio de talla de prendas recepcionadas

El trabajador ha recibido la prenda solicitada y requiere un cambio de talla. La prenda debe haber sido previamente recepcionada por el trabajador. El cambio se debe realizar por la misma prenda, no se admite el cambio del tipo de prenda.

Se mostrarán instrucciones y condiciones al usuario de cómo proceder. Entre las prendas recepcionadas de una petición previa, se selecciona aquella que se quiera devolver y se elige una talla diferente a la recibida. No será seleccionable la talla recibida. Habrá un límite temporal desde la recepción para la devolución de prendas.
Se genera una nueva petición, identificable como de cambio de talla, que estará asociada a la petición original.

En origen, se podrá asociar a la petición de cambio un código de envío logístico para seguimiento que se asocie a la expedición.
Se deberá:

- Informar al proveedor que haya proporcionado la prenda original para que dote al operador logístico de la nueva talla.
- El operador logístico informará de los sucesivos estados en el procesamiento del cambio: recepción prenda devuelta y nueva expedición. En caso de rechazo se informará del motivo (prenda usada, incompleta, falta documentación...) y se documentará la devolución de la original.

IV. Devolución de prendas recepcionadas

El trabajador no precisa las prendas solicitadas (jubilación, cambio de puesto, etc.) y se deben devolver las prendas. Se mostrarán instrucciones y condiciones al usuario de cómo proceder.

Entre las prendas recepcionadas de una petición previa, se selecciona aquella que se quiera devolver. Se genera una devolución que estará asociada a la petición original. Se podrá asociar a la devolución un código de envío logístico que se asocie a la expedición.

La devolución de prendas al proveedor iniciará un proceso para la generación de abono a Correos o integración de la prenda en el almacén de Correos.

D. Pedidos

1) Atributos de las solicitudes.

- NÚMERO.
- FECHA.
- USUARIO PETICIONARIO: podría ser el propio receptor o alguno de sus supervisores, por ejemplo.
- USUARIO RECEPTOR.
- REFERENCIA PRENDA.
- ESTADO.
- PUNTOS: puntos consumidos.
- TIPO: campaña o reposición, por ejemplo.
- FLUJO: solicitud, cambio, devolución, por ejemplo.
- CÓDIGO CENTRO TRABAJO: dirección de entrega del receptor.
- NOMBRE CENTRO DE TRABAJO.
- ÁREA TERRITORIAL.
- PROVINCIA.
- FECHA ÚLTIMO ESTADO.

2) Estados de las solicitudes.

- Creada.
- Rechazada.
- Borrada.
- Pendiente de aprobación.
- Aprobada.
- En Proceso.
    - Proveedor (informado, pendiente existencias, enviado operador...).
    - Operador logístico (informado, en preparación...).
- Enviada completa.
- Enviada parcial.
- Recibida total.
- Recibida parcial.
- Terminada/Entregada.

3) Seguimiento de las solicitudes.

Se mostrará el estado actual de las solicitudes, cambios y devoluciones, así como aquellos otros informados por proveedores y operadores logísticos con fecha y hora de grabación. Los estados a mostrar se podrán filtrar por tipo de usuario.

Se podrá navegar por la secuencia de ciclos asociados a una petición (solicitud, cambio, devolución).

Se mostrarán los códigos de envío logístico cuando estén asociados. Se podrá consultar la trazabilidad de los códigos de envío logístico.

4) Supervisión de las solicitudes

Se podrá configurar la inhibición de cada nivel de supervisión en cada proceso en el que pueda participar. Los niveles de supervisión podrán ser diferentes según tipo de solicitud (campaña o de reposición), categoría, familia/subfamilia y/o prenda, o cualquier otro criterio que se precise.

A modo de ejemplo, los niveles de supervisión podrían ser:

- Supervisores unidad: valida las solicitudes de los usuarios asociados a su centro de trabajo. Si se requiere puede tener varios centros de trabajo asociados.
- Supervisores sector: valida las peticiones de los usuarios asociados a sus centros de trabajo.
- Supervisores sede: valida las peticiones de todos los usuarios. Podrá saltarse todas las validaciones establecidas (límite de puntos, tipo puesto, genero, etc.).

Cada nivel de supervisión tendrá visibilidad de todas las solicitudes y procesos bajo su ámbito. Se mostrará el usuario que debe supervisar cada operación, así como el que la ha supervisado. Se podrán anonimizar determinados usuarios.

5) Preparación de expediciones

El operador logístico recepcionará la mercancía proporcionada por el proveedor para atender las peticiones. Esta información se integrará con SAP. Las peticiones atendidas con mercancía propiedad de Correos se reflejarán en el stock.

El operador logístico asociará a cada expedición un código logístico para seguimiento.

E. <u>Histórico</u>

Se debe mantener un histórico de todas las peticiones, cambios y devoluciones. Se deberá poder disponer de informes que recojan el historial de peticiones y entregas donde exista detalle de fechas, cantidades, tipo de producto, importe consumido en el caso de que exista para ese catálogo un control del gasto, etc. Se precisa disponer de búsquedas avanzadas y filtros en función de las variables del informe y la exportación de estos informes a Excel o CSV.

Se deberá permitir exportar detalle de los pedidos y de otros documentos como recibos o albaranes que se hayan incluido como requerido en la gestión del pedido.
Además, los usuarios podrán definir informes específicos que deberán integrarse y visualizarse en la plataforma.
La plataforma deberá disponer de un motor de búsqueda que permita filtrar y encontrar las peticiones, cambios y devoluciones según filtros y poder descargar esta información en Excel, CSV y PDF.

1) Por usuario: búsqueda de datos de usuario

- NIP.

- NOMBRE.
- APELLIDO 1.
- APELLIDO 2.
- PUESTO.
- CENTRO DE TRABAJO.

2) Por petición, cambio o devolución: búsqueda de las peticiones realizadas

- Receptor: NIP o nombre y apellidos.
- Rango de fechas de búsqueda.
- Usuario que realiza la petición.
- Número de petición.
- Centro de trabajo.
- Estado de petición.
- Razón/motivo de petición.
- Tipo de solicitud: petición, cambio, devolución.

1.1.6. Proceso de solicitud de material

En lo referente a los materiales, se validará que el usuario únicamente pueda realizar peticiones para la unidad de la que es responsable o sobre la que tiene responsabilidad de supervisión. Únicamente se podrá solicitar material previamente autorizado y en las cantidades máximas por pedido y periodo.

Las peticiones podrán tener limitaciones de calendario para su realización (por ejemplo, determinados días del mes, una vez al mes.) en función de parámetros (área geográfica, tipo unidad). Existen distintos periodos definidos para cada zona territorial, configurables en función de catálogo, que suponen una ventana temporal para la realización de los pedidos.
Cada petición tendrá que ser aprobada por la estructura de supervisión que se defina. Cada nivel de aprobación podrá realizar comentarios en la operación, consultables por los implicados.

Se podrá parametrizar que la supervisión se omita para determinadas referencias o familia de referencias.

Se informará al peticionario tanto si, a priori, hay existencias suficientes como si es previsible que haya que esperar a su reposición. Asimismo, se informará al peticionario, y a cada supervisor, los pedidos realizados por la unidad en un periodo previo parametrizable (un año).

Por otro lado, se podrán consultar todos los estados por los que pase la petición, con la fecha/hora y se podrá asociar a la expedición preparada por el operador logístico un código de envío logístico para seguimiento y trazabilidad.
En resumen, lo que se hará desde la aplicación será realizar la solicitud de los materiales que se necesitan en una unidad, y estos materiales se enviarán desde un almacén central, pero podría en el caso de activos no circulantes realizarse un traspaso o baja de material entre unidades.

La aplicación podrá también registrar el control presupuestario en cada unidad, la baja de aquellos materiales que ya no aplican (enajenados) y el inventario periódico de los materiales almacenados en determinadas unidades que se así se requiera

A. Solicitud de material al almacén central de activos circulantes

El almacén central cuenta con diferentes productos catalogados en función de los requisitos de aprobación y de las características de reglas de negocio establecidos a tal fin. Ejemplos de productos que se solicitan al almacén central:

I. Suministros para oficinas, centros y unidades de reparto

- Sobres.
- Impresos.
- Etiqueta adhesiva.
- Etiqueta impresora.
- Etiquetas, bandejas y sacas.
- Etiqueta consumo responsable.
- Material papelería.
- Otros materiales.

Dentro de las categorías de artículos anteriores existen restricciones en función de la unidad a la que destinados que tendrían limitado algunos artículos y en otros casos la cantidad por artículo. Además, existen artículos dentro de este catálogo que tiene un idioma predeterminado que requerirá que sólo se puedan mostrar a aquellos usuarios que pertenecen a alguna de las CCAA donde exista esa lengua cooficial y una vez se muestren los artículos de una determinada categoría siempre estarán ordenados dando prioridad a los del propio idioma.

Todos los artículos están dados de alta en SAP (están registrados en SAP dentro de un almacén y un centro) y a su vez SAP está integrado con SISLOG, que es el SGA del almacén central.

II. Material de ofimático para todas las unidades o centros

- Archivadores.
- Bolígrafos y marcadores.
- Cuadernos.
- Carpetas.
- Blíster.
- Celos.
- Etiquetas tipo apli.
- Sobres burbuja.
- Varios.

La solicitud de estos artículos debe realizarse por la persona autorizada y, a su vez, requieren una autorización desde Finanzas de la Zona; actualmente Finanzas de la Zona aprueba cantidades en función del presupuesto de cada unidad.

Con la nueva plataforma se requiere poder definir limitaciones de cantidad de artículo por unidad peticionario al igual que se deberá poder definir control de dotación presupuestaria por unidad o centro de coste de forma que se pueda limitar el consumo y definir flujos de aprobación cuando se consuma todo o parte del presupuesto.

Estos artículos están registrados en SAP dentro de un determinado almacén y un centro.

III. **Catálogo para distribución**
- Carros de reparto.
- Bandoleras.
- Bolsas de alcance.
- Valijas rurales.
- Carretilla manual.

Estos artículos que son solicitados por las unidades requieren de autorización por la Subdirección de Distribución. Se pueden definir limitaciones de cantidad de artículo por unidad peticionario al igual que se deberá poder definir control de dotación presupuestaria por unidad o centro de coste. En el caos de los carros de reparto este material está un almacén determinado y un centro.

IV. **Buzones punto turístico**
- Material-Buzones (pueden convivir más de un modelo de buzón).

Este artículo lo solicita el gestor del material que indica a que oficina o punto de venta al que se le debe enviar el artículo; no requiere por tanto autorización. Los artículos no están registrados en SAP se descuentan directamente del stock de almacén.

V. **Artículos de tecnología**
- Router.
- Monitores.
- Ordenadores.

Los solicita el gestor del material que indica donde debe enviarse el material y por tanto en principio no requiere autorización. Los artículos no están en depósito en SAP, se gestionan directamente desde el SGA.

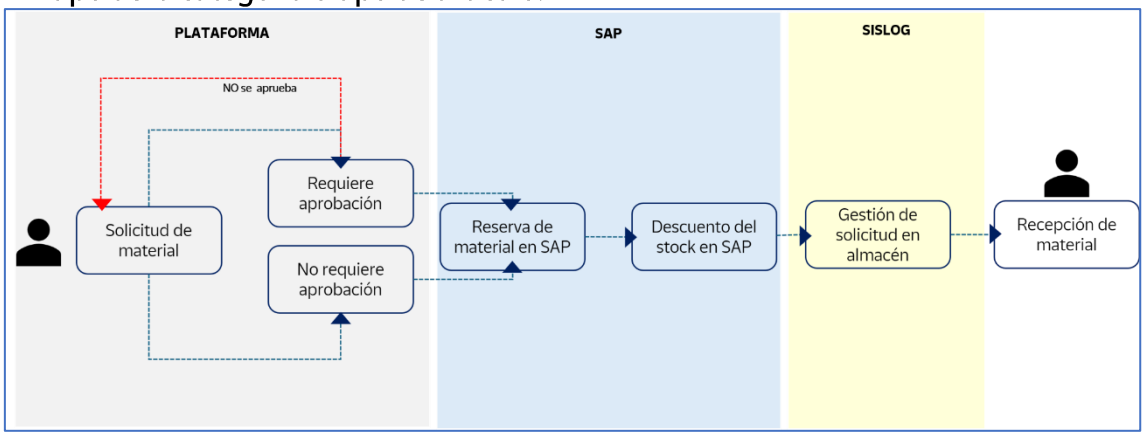
VI. **Materiales de productos y servicios para la venta**
- Cajas bicis.
- Distintivos.
- Tarjetas prepago.

Pueden que existan otros artículos como por ejemplo las cajas de venta en oficina que van directamente desde proveedor. En este caso los artículos, están registrados en SAP dentro de un almacén y un centro. Los solicita el gestor del material que indica a que oficina se le debe enviar los artículos y estos productos son solo para oficinas.

B. **<u>Flujo de solicitud de un material desde una unidad al almacén central</u>**

Cuando el usuario autorizado a un determinado catálogo necesite adquirir un nuevo material deberá acceder a la nueva plataforma utilizando las credenciales de Correos y sólo podrá visualizar los catálogos para a los que esté autorizado. En la plataforma rellenará una solicitud de material mediante un formulario donde habrá campos que se rellenen de manera automática derivados del perfil del usuario y otros editables que deberán ser cumplimentados por el usuario.

A partir de ese momento, en función del tipo de material solicitado, se desencadenarán o no procesos de aprobación de la solicitud y reglas en función del tipo de la categoría o tipo de artículo.



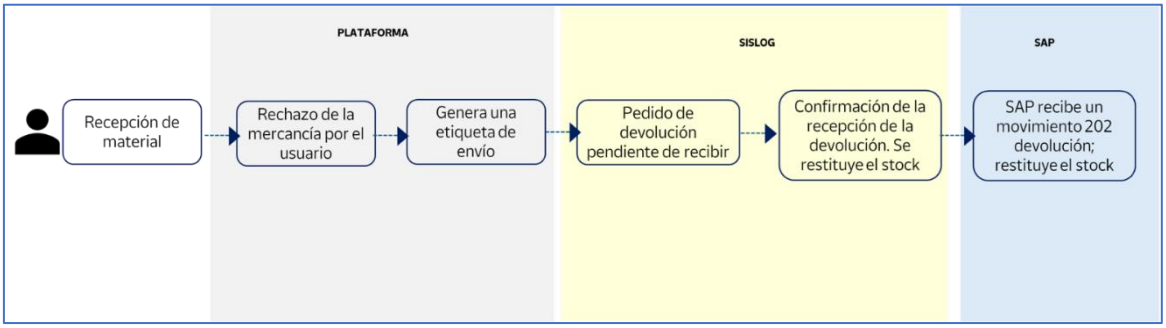
La plataforma mostrará el stock de producto que existe en este momento para los artículos del catálogo, el stock de los artículos de Correos se encuentra en SAP ECOFIN. Este nuevo flujo de trabajo implicará que una vez aprobada la solicitud de material en la plataforma se generará vía interfaz un movimiento de reserva en SAP de forma que se puedan gestionar los pedidos por orden de llegada y el sistema solo recoja aquellos pedidos para los que se disponga del stock de forma que para este si se dé lugar a un movimiento 201 en SAP.

En el caso de que un material dentro del pedido no pueda servirse por falta de stock, la reserva quedará pendiente en SAP y resto de los materiales del pedido se contabilizan en SAP y pasarán a ser preparados en el almacén. Dentro del pedido las reservas pendientes se contabilizarán cuando se pueda, cambiando la reserva, y el material del pedido pasará al siguiente estado.

Una vez la solicitud se ha realizado y autorizado, en función de la aprobación que necesite, el pedido en este momento se comunica a SISLOG para que se gestione en el almacén desde donde se enviará la mercancía y la recepción final de la misma en la unidad destino.
SISLOG es el encargado de generar la etiqueta de envío que deberá recibir la plataforma para que el usuario pueda realizar el seguimiento de su pedido; esta información deberá aparecer asociada a su estado del pedido.
La plataforma aportará al usuario durante todo el proceso el seguimiento del cambio de estado de su solicitud.

C. <u>Rechazo del pedido recibido por el usuario</u>

En el caso de que el usuario tras recibir la mercancía la quiera rechazar, bien por no necesitar estos artículos, bien porque exista un error en los artículos recibidos, se requiere que la plataforma pueda ayudarle a cursar la devolución de los artículos que desee (puede ser un pedido entero o parte del mismo) y la plataforma facilitará la generación de una etiqueta de envío si es posible invirtiendo los datos de remitente y destinatario para facilitar al usuario la gestión de la devolución.



Es muy importante que se mantengan los datos de referencia de la solicitud para que cuando SISLOG reciba físicamente la mercancía pueda mantener la trazabilidad y efectuar la confirmación de la devolución y la restitución del stock que se comunicará a SAP.

En este caso, el usuario podrá realizar el seguimiento de la solicitud de la devolución en la plataforma quien facilitará todos los estados de su devolución hasta el evento de recepción en almacén.

D. Pedidos

I. Campos del formulario de solicitud de material al almacén central

- Nombre del usuario solicitante. Se accederá al nuevo aplicativo con el identificador de usuario (Cxxxxxx), utilizando para ello el Proveedor de Identidades corporativo, donde se validarán las credenciales del usuario y devolverá determinada información del usuario).
- Usuario destinatario. Puede ser el mismo que el solicitante (tiene siempre asignado un CECO) o puede ser una unidad en concreto para la que el peticionario tenga dependencia y entonces será no nominativa o puede ser una petición nominativa individual para un trabajador a su cargo o que forma parte de su estructura.
- Email vinculado al usuario.
- Codired vinculado al usuario.
- Nombre de unidad organizativa vinculado al usuario.
- Código emplazamiento vinculado al Codired. La relación Codired-Emplazamiento está en SAP (un mismo emplazamiento puede tener varios Codired asociados y, además, un mismo Codired puede pertenecer a varios emplazamientos).
- CECO: relacionado con el Codired. La relación CECO-Codired, se obtendrá a partir de la tabla de SAP donde el equipo de Controlling mantiene esta relación actualizada.
- Dirección de entrega. Se autorrellenará por defecto con la información del CECO al que pertenece el usuario o con la información que se autoguarda en la anterior solicitud. El usuario podrá modificar la dirección para poder indicar la dirección de entrega deseada.
- Nombre de persona receptora. Editable. Será obligatorio para materiales pertenecientes a grupos de artículos de tipo EPI y vestuario. Estos grupos de artículos se incluirán en una tabla a medida que los usuarios de negocio podrán mantener, añadiendo o eliminando grupos de artículos según sus necesidades.

- Fecha de solicitud.
- Periodicidad o tipo de necesidad si la hubiera.

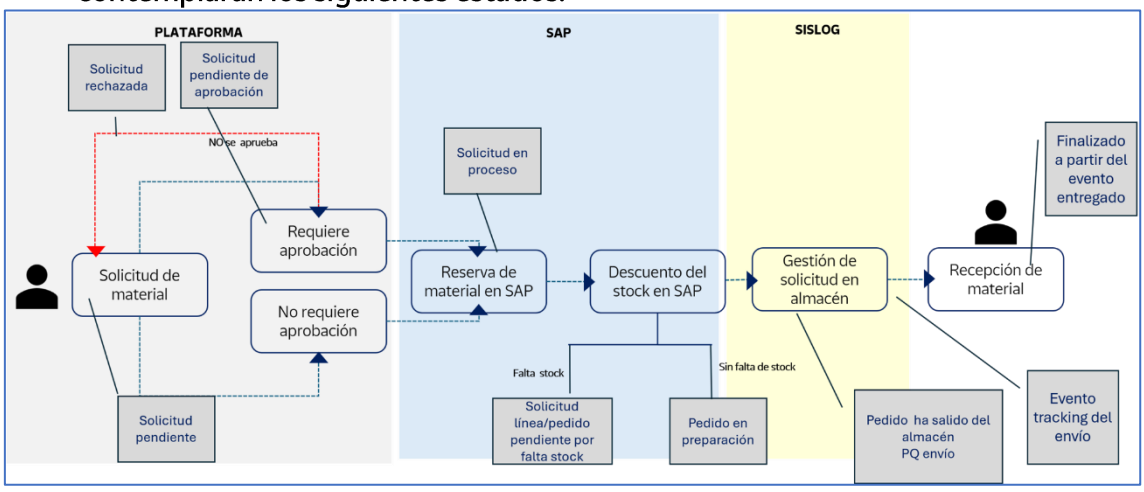
Se incluirá una validación que verifique si el usuario solicitante del material puede solicitar materiales pertenecientes a un determinado grupo de artículos. Cuando se incluyan datos de dirección de entrega concretos, estos se deberán enviar en el pedido a SAP, pero también deberán guardarse en la plataforma vinculados al usuario como una opción para las próximas peticiones. Posteriormente, una vez generado el documento de material correspondiente en SAP, estos datos de dirección de entrega se enviarán a SISLOG junto con el resto de la información del pedido.

II. Información de la solicitud de material que debe aparecer dentro de la petición

- ID solicitud de material. Secuencial generado automáticamente por la aplicación.
- ID Material SAP. Los ID y descripciones de los materiales a partir del Maestro de Materiales SAP. Este listado deberá poder filtrarse por las categorías y grupos disponibles para facilitar la búsqueda.
- Descripción del material. Informada automáticamente a partir del ID de material SAP.
- Cantidad solicitada. Cantidad de material que se solicita. Esta cantidad será editable por el aprobador de la solicitud hasta su aprobación definitiva.
- Unidad de medida. Unidad del material, se carga automáticamente desde el maestro de SAP.
- Centro emisor SAP. Centro que va a enviar la mercancía al destino. Editable, con ayuda de búsqueda.
- Stock del artículo disponible en ese momento. Si no hay stock del producto se indicará fuera de stock.

III. Estados de la solicitud

La solicitud ira avanzando por un *workflow* de estados desde el inicio de la solicitud hasta la recepción del material por el destinatario y al menos se contemplarán los siguientes estados.



- Solicitud pendiente de aprobación. Avanzará a este estado una vez el usuario haya rellenado el formulario y enviado la solicitud.

- Solicitud en proceso. El responsable de aprobaciones aprueba la solicitud y se notifica al solicitante que la solicitud ha sido aceptada.
- Solicitud rechazada. El responsable de aprobaciones rechaza la solicitud indicando el motivo y se notifica al solicitante que la solicitud ha sido rechazada quedando inactivo.
- Solicitud pendiente. En caso de no poder enviar la solicitud de forma inmediata se pasará a estado Pendiente; en caso de que haya un artículo que se quede en estado de reserva, el pedido quedará en estado pendiente.
- Solicitud em preparación o recibida en almacén. Se prepara la solicitud actualizando las cantidades en SAP y esta información a su vez vuelca automáticamente en SISLOG (esto ya se hace actualmente).
- Solicitud en preparación. Cuando el pedido cae en SISLOG y se están preparando
- Solicitud el pedido ha salido del almacén. Se ha aceptado la solicitud por parte del almacén, generando el correspondiente movimiento en SAP de forma automática. Además, se generará la etiqueta para el envío de la solicitud y el número del PQ para su seguimiento; este PQ deberá informarse a la plataforma.
- Solicitud recepcionada/finalizado. La solicitud llega correctamente al solicitante, evento de entrega.

IV. Bandeja de aprobaciones

Existirán diferentes niveles de aprobadores configurables en función del tipo de petición o de las reglas que se hayan definido en relación con el tipo de petición, catálogo, centro de trabajo o coste o incluso en función del importe.

Cualquier flujo de aprobación conducirá a aprobar, rechazar o solicitar modificaciones y recogerá los motivos en los casos en los que se considere necesario. La plataforma deberá enviar notificaciones a los aprobadores si tiene una aprobación pendiente y a los solicitantes o destinatario para conocer el cambio del estado de la solicitud.

Desde este apartado los usuarios definidos como responsables en el *workflow* de aprobación deberán revisar y modificar determinados datos, si es necesario, para finalmente aprobar o rechazar la solicitud.

Este flujo de aprobación podrá o no existir, e incluso variar, en base a diferentes criterios pendientes de definir, como, por ejemplo, el grupo de artículos al que pertenezca el material que se está solicitando.

En el caso de que la solicitud de material la realice el propio responsable de la aprobación definido para ese flujo, la solicitud no necesitará aprobación.

Se enviará una notificación por correo electrónico a los usuarios que tengan una solicitud pendiente de aprobación. Este correo tendrá un enlace que llevará directamente a la aplicación. Estas notificaciones, destinatarios y los estados en que deben enviarse habrá que definirlo en las fases de análisis y diseño.

Se enviarán recordatorios a través del correo a los usuarios que tengan tareas pendientes y que lleven un tiempo determinado (parametrizable) sin haber tratado la solicitud y avanzado su estado.

La persona responsable de aprobar la solicitud, la revisará en la aplicación y podrá realizar las siguientes acciones:

- APROBAR: avanzar al siguiente estado y enviar una notificación al usuario que corresponda indicando que se ha aprobado. En el caso de que haya varios aprobadores, no avanzará hasta el estado “Solicitud aceptada” hasta que apruebe el último de ellos.

- MODIFICAR: permitirá modificar determinados campos de la solicitud que serán editables por el aprobador. Cuando se guarden estos cambios se enviará una notificación al solicitante indicando qué campos se han modificado. Posteriormente, el responsable deberá aprobar para avanzar al estado.
- RECHAZAR: permitirá indicar el motivo de rechazo en un campo de texto libre. La solicitud volverá al estado y usuario solicitante o aprobador anterior; se deberá enviar una comunicación al solicitante para indicarle que su pedido ha sido rechazado. En este momento la solicitud volverá a la situación inicial de pedido pendiente y el usuario la podrá consultar y modificar para volver a gestionarla.

Existe la posibilidad de que el usuario, cuando recibe la mercancía, realice un rechazo de la recepción de la solicitud que dará lugar al flujo definido en el apartado C. Rechazo del pedido recibido por el usuario.

V. Notificaciones

Consideramos necesario que se produzcan envíos de Correos electrónicos en determinados momentos clave de la solicitud en función de los cambios de estado o hitos de los flujos definidos. En principio deberán comunicarse estos estados de la solicitud:

- Solicitud rechazada.
- Solicitud recibida en almacén.
- Solicitud pendiente.
- Solicitud rechazada por falta de stock.
- Solicitud el pedido ha salido del almacén.
- Solicitud enviada y pendiente de recepción.
- Pedido entregado.

También se definirá notificaciones en los flujos de aprobación.
La estructura de los diferentes Correos, remitentes, destinatarios, hitos, mensajes o periodicidad serán parametrizables y definidos en la fase del desarrollo.

VI. Reglas de producto o asignación

La plataforma permitirá definir reglas de asignación en función del catálogo o tipología de producto que serán configurables en función del perfil del solicitante, del centro de coste al que pertenezca, unidad organizativa, colectivo, etc.
Se podrán definir reglas de cantidad máximas y mínimas producto o periodo y que pueden estar asociadas o no a un presupuesto anual que podrá ser expresado en euros o en unidades.
Se podrán definir y configurar periodos de solicitud y dotaciones por campañas.
Se deberá permitir definir alertas de reposición de stock.

VII. Informes

Se deberá poder disponer de informes que recojan el historial de peticiones y entregas donde exista detalle de fechas, cantidades, tipo de producto, importe consumido en el caso de que exista para ese catálogo un control del gasto, etc.
Se precisa disponer de búsquedas avanzadas y filtros en función de las variables del informe y la exportación de estos informes a Excel o CSV.

Además, los usuarios podrán definir informes específicos que deberán integrarse y visualizarse en la plataforma.
Se deberá permitir exportar detalle de los pedidos y de otros documentos como recibos o albaranes que se hayan incluido como requerido en la gestión del pedido.

VIII. Control presupuestario

La plataforma deberá permitir la gestión de dotaciones de presupuesto, límites de gasto y cantidades que junto con la posibilidad de definir flujos de aprobación permitan hacer un control del gasto de materiales por unidad peticionaria. Se entiende que con cada pedido el presupuesto asignado se irá actualizando, descontando o incrementando según sean solicitudes o devoluciones, por cantidad o límite de gasto.

1.1.7. Gestión de EPIs

La gestión de **Equipos de Protección Individual (**EPIs) requiere de un apartado y descripción específico dentro de esta licitación, debiendo consecuentemente la solución a implantar tener la posibilidad de cargar y gestionar catálogos de productos cuya composición sea específicamente de esta naturaleza y/o mezclados en catálogos con productos de naturaleza distinta.
Durante la Fase II se abordará el tratamiento de los EPIs. El tratamiento integral actual de las EPIs se describe en el Anexo XXVI de este documento.

Atendiendo al marco normativo descrito en el Real Decreto 773/1997, de 30 de mayo, que define y protocoliza la gestión de los EPIs, modificado por el Real Decreto 1076/2021, de 7 de diciembre, se requiere de la aplicación al menos lo siguiente.

1.1.7.1. Tratamiento de los EPIs

a. Gestión integral del proceso de solicitud y entrega de los EPIs, de tal forma que se pueda saber cuándo se solicita un EPI al almacén, si ya le ha sido entregado uno anteriormente al empleado, y control y situación del EPI remitido, teniendo trazabilidad end-to-end del pedido.
b. La solicitud de EPIs por empleados la podrán realizar en función de su Puesto de Trabajo Preventivo (PTP), así como si se trata de personal eventual o fijo.
c. Se particularizará para cada EPI la modalidad de entrega (depósito, devolución o higienización), que irá asociada a la necesidad de devolución de la prenda a la finalización del contrato.
d. En el caso de nuevas incorporaciones, podrá gestionarse la solicitud "en bloque" de todos los EPIS obligatorios asignados al PTP.
e. Incorporar flujos de aprobación previos a la entrega de cualquier EPI al empleado.
f. Registro del número de serie, modelo y tipología de cada unidad de EPI entregada.
g. Registros de firma con validez legal documentada de las entregas de EPIs, así como constancia de la entrega de las instrucciones de uso e información del producto al trabajador, de tal forma que los mismos supongan la evidencia ante una inspección de trabajo o juicio, siendo posible consultar el histórico de firmas de entrega. Este documento se deberá poder personalizar para incluir las cláusulas legales contempladas por Correos.
h. Registro y cálculo la fecha de caducidad individual de cada EPI a partir de: la fecha de fabricación indicada en el momento de la entrega, la fecha de

caducidad indicada por el fabricante o la fecha de entrega más el período de vida útil definido para el producto.

i. Sistema de alertas por caducidad con notificaciones automáticas de proximidad de fecha de caducidad al empleado y a su responsable, cuya antelación se podrá configurar.
j. Petición de reposición de equipos próximos a caducar.
k. Acceso a las instrucciones de uso, limpieza, almacenamiento y mantenimiento de cada EPI desde el catálogo de productos o desde el historial del trabajador.
l. Control de la higienización y limpieza de EPIs y contabilización como equipo susceptible de entregarse de nuevo.
m. Planificación y el registro de revisiones de EPIs.
    - Inspección previa al uso realizada por el propio trabajador antes de cada uso.
    - Revisión periódica de frecuencia configurable realizada por el trabajador, un tercero o el área responsable según se configure.
    - Revisión extraordinaria tras accidentes, exposición a agentes químicos, golpes, caídas u otras condiciones excepcionales.
    - Registrar del resultado de cada revisión, como apto o no apto, con detalle de las incidencias detectadas y posibilidad de adjuntar evidencia documental.
    - Posibilidad de solicitar la reposición de equipos declarados no aptos en cualquier tipo de revisión.
    - Registro de las devoluciones de los EPIs entregados, indicando la fecha de devolución efectiva, incluyendo el comentario del estado del EPI, o la indicación del EPI no devuelto.
    - Registrar la baja definitiva, y por tanto retirada, del equipo al final de su vida útil o cuando es declarado no apto sin posibilidad de reparación.
n. Manteamiento de un histórico completo de acciones sobre cada EPI: entrega, revisiones, incidencias, modificaciones y retirada.

1.1.7.2. EPIs no nominativos y otros suministros PRL

Además de los EPIs solicitados por trabajador, hay otra serie de artículos que se solicitan de forma no nominativa para el centro de trabajo, como es el caso de la crema solar, que se facilita mediante dispensadores ubicados en el centro. Por otro lado, en el caso de los guantes de clasificación, debido a que se reponen con una alta frecuencia, se suministran al centro de trabajo (principalmente centros logísticos), en cantidades de 20, 30 o 50 unidades, si bien posteriormente requieren el registro de entrega al trabajador. Asimismo, existen otros elementos tales como señales de emergencia y extinción de incendios, que también gestiona el almacén central (Illescas u otros emplazamientos que se definan posteriormente), y que solicitan exclusivamente los técnicos de prevención.

Atendiendo a lo anterior, la herramienta permitirá:

a. La gestión de equipos de protección y materiales de seguridad de uso compartido, no asignados a una persona individual sino a un centro de trabajo, incluyendo los mismos controles y registros de actividad que en los indicados para el caso de EPIs individuales.
b. Cada unidad de equipo de uso compartido será identificable de forma individual y mantendrá un histórico completo de todas las acciones realizadas sobre ella: alta, revisiones, incidencias, traslados y baja.

c. Soporte a la planificación y registro de revisiones y mantenimientos de equipos de uso compartido, con la misma funcionalidad que para los EPIs de uso individual: tipos de revisión configurables, registro de resultados (apto/no apto) con evidencia documental.
d. Gestionar las caducidades de los equipos de uso compartido, con envío de notificaciones automáticas a los responsables designados, facilitando la solicitud de reposición mediante peticiones no nominativas.
e. Registrar la baja definitiva de un equipo de uso compartido al final de su vida útil o cuando es declarado no apto.
f. Consultar el inventario de equipos de uso compartido por centro de trabajo: productos, cantidades, estado y próximas revisiones o caducidades.
g. Permitir el traslado de un equipo de uso compartido de un centro de trabajo a otro, registrando el cambio en el histórico y manteniendo la trazabilidad completa.
h. Designar uno o más responsables de gestión de equipos de uso compartido por centro de trabajo, que reciben las notificaciones y tienen los permisos necesarios para gestionar el ciclo de vida de estos equipos.

1.1.8. Gestión de Fichas de Seguridad y Salud

La gestión de FSS requiere de un apartado y descripción específico dentro de esta licitación, debiendo consecuentemente la solución a implantar tener la posibilidad de cargar y gestionar catálogos de documentos.

Durante la Fase II se abordará el tratamiento de las FSS. El tratamiento integral actual de las FSS se describe en el Anexo I y Anexo XXVI.

Atendiendo al marco normativo descrito en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, que establece que deberá informarse directamente a cada trabajador de los riesgos específicos que afecten a su puesto de trabajo o función y de las medidas de protección y prevención aplicables a dichos riesgos.

En el caso de las FSS, el elemento suministrado al trabajador/a será un documento, por lo que no conlleva la gestión de suministro por parte de almacén.

Asociado a cada trabajador/a deberán constar dos FSS:

- Existirá un modelo de FSS por cada **PTP.**
- Existirá un modelo de FSS por cada **tipología de centro de trabajo.**

1.1.8.1. Tratamiento de las Fichas de Seguridad y Salud

- Gestión integral del proceso de entrega de los FSS, de tal forma que se pueda saber cuándo se ha realizado la última entrega de FSS y que se pueda consultar el histórico de entregas.
- Se registrará la entrega a cada trabajador de las dos tipologías de fichas mencionadas (ficha de puesto y ficha de centro).
- Registro de la versión del documento entregada.
- Registros de firma con validez legal documentada, de las entregas de FSS, de tal forma que los mismos supongan la evidencia ante una inspección de trabajo o juicio, siendo posible consultar el histórico de firmas de entrega.

- Registro y cálculo la fecha de caducidad individual de cada FSS a partir de la fecha de la última entrega o en caso de existencia de una nueva versión del documento.
- Sistema de alertas por caducidad con notificaciones automáticas de proximidad de fecha de caducidad al empleado y a su responsable, cuya antelación se podrá configurar.

1.1.9. Otras funcionalidades

Los propios trabajadores o sus responsables autorizados podrán introducir y actualizar sus tallas a través de la aplicación para cada producto o tipo de producto susceptible de tallaje, permitiendo ésta identificar a aquellos empleados que no las han introducido (estando pendientes de ello) y enviarles notificaciones o recordatorios.

Soporte a campañas estacionales (por ejemplo, dotación de invierno y dotación de verano), con períodos de apertura y cierre configurables y equipamiento específico por campaña.

Las dotaciones se podrán modificar sin afectar a peticiones ya realizadas o en curso.

Definición de alertas de reposición de stock configurables según el centro de trabajo descritos más arriba, de forma que cuando el stock disponible descienda por debajo de un determinado umbral configurable, la aplicación notifique a los responsables designados de tal circunstancia. El licitante explicará obligatoriamente en su oferta la posibilidad de establecer estos umbrales en función de los **Atributos del centro de trabajo** descritos más arriba.

La plataforma deberá ser configurable en lo que al idioma se refiere, debiendo ser multi idioma. Los empleados podrán configurar el idioma por defecto de la interfaz gráfica de la aplicación.

Como se habrá podido inferir, la plataforma deberá ser multiproveedor y multicatálogo, esto es, deberá poder integrarse con distintos proveedores de materiales y cargar los distintos catálogos de productos de éstos.

La nueva plataforma se comportará a todos los efectos como un **Portal de Suministros**, el cual pueda ver los catálogos a los que tiene acceso, disponga del carrito de Compra, posibilidad de hacer *check-out*, similar a un comercio electrónico B2C. Será responsabilidad del adjudicatario la carga de los catálogos de los productos propios o de terceros ofrecidos en la aplicación (se podría valorar la posibilidad de que la plataforma funcionara a modo de **Portal del Proveedor** en donde éstos podrían cargar, actualizar, gestionar… los productos de forma manual o automáticamente).

1.1.10. *Reporting* y gestión documental

La herramienta para contratar deberá ofrecer un historial completo de peticiones y entregas por persona, tanto al propio empleado como a su responsable, con perfiles con acceso global a la información.

Se ofrecerá una vista del estado de las solicitudes de cada trabajador, mostrando por cada una el producto o conjunto de productos solicitados con información propia de este tipo de listados, es decir, se mostrará por cada trabajador una vista de su equipamiento, inventario completo del material que tiene asignado, detalle de cada

producto entregado (fecha de entrega, cantidad, talla), el balance actualizado teniendo en cuenta entregas y devoluciones, y la referencia a la petición y entrega correspondiente a cada unidad.

Se proporcionarán capacidades de análisis de gasto y consumo por persona, puesto, centro de trabajo, unidad organizativa, categoría de producto y período, permitiendo realizar búsquedas avanzadas con múltiples filtros y exportar los resultados directamente a Excel. Se valorará la posibilidad de disponer de un sistema de *Business Intelligence* integrado en la plataforma en la que poder tener un *dashboard* configurable donde mostrar esta información.

Tal y como se indicó anteriormente, se proporcionará el reporte necesario para el seguimiento de campañas estacionales: estado de cobertura de dotaciones por colectivo y centro, con identificación de personas afectadas con indicación de las que han completado su petición y las que se encuentran pendientes.

Con objeto de prever la fabricación a demanda, se posibilitará la obtención de informes de datos de tallas para dimensionar correctamente dicha demanda.

Para el caso particular de los EPIs, se deben poder generar informes que puedan exportarse mensualmente (se valorará que dicha exportación sea automática y parametrizable) para el control del estado de entrega de los EPIs:

- Informe por trabajador, con el histórico de entrega de EPIs.
- Informe por trabajador, con la última situación de entrega activa.
- Informe por unidad administrativa, para validar el estado de entrega de los EPIs por centro de trabajo.
- Informe estadístico de entrega de EPIs por tipo de EPI, por PTP, pudiendo diferenciar por área territorial, provincia e incluso unidad administrativa si fuera posible.
- Informe estadístico de las devoluciones de EPIs en modalidad devolución o higienización a la finalización del contrato del personal eventual.
- Listado de trabajadores con entregas pendientes de EPIs.

Para el caso particular de las FSS, se deben poder generar informes que puedan exportarse mensualmente (se valorará que dicha exportación sea automática y parametrizable) para el control del estado de entrega de las FSS:

- Informe por trabajador con el histórico de entrega de FSS.
- Informe por trabajador con la última situación de entrega activa.
- Informe por unidad administrativa para validar el estado de entrega de las FSS por centro de trabajo.
- Informe estadístico de entrega de FSS por tipo de ficha por PTP o tipología de centro, pudiendo diferenciar por área territorial, provincia e incluso unidad administrativa si fuera posible.
- Listado de trabajadores con entregas pendientes de FSS.

Se volcará al menos el estado de la última situación de entrega de EPIs y FSS por trabajador. Se valorará el volcado del historial completo registrado por trabajador tanto de EPIs como de FSS.

De forma general, se permitirá la exportación masiva de recibos de entrega (PDF y/o Excel y/o CSV) por empleado, período, centro o colectivo, de forma individual o agregada. La herramienta generará automáticamente recibos de entrega en formato PDF con firma digitalizada y validez legal. El licitante explicará obligatoriamente en su oferta la posibilidad de establecer este tipo de reporte en función de los **Atributos del centro de trabajo** o **Atributos del usuario** descritos más arriba.

1.2. Integraciones

A continuación, se describen las distintas interfaces que la plataforma deberá desarrollar con objeto de integrarse con los sistemas corporativos de Correos.

1.2.1. ECOFIN

Existirán categorías y catálogos configurados de adquisición directa por los empleados, que la aplicación a contratar deberá tratar e integrase con el sistema corporativo de compras de la Correos (ERP SAP) para la tramitación de los pedidos aprobados.

La aplicación gestionará el ciclo completo desde la petición aprobada hasta el envío al proveedor: envío a ERP, recepción del número de orden de compra y tramitación al proveedor con toda la información de destinatario y entrega necesaria.

1.2.2. SISLOG

Existirán categorías y catálogos configurados como entrega desde stock, que la aplicación a contratar deberá tratar e integrase con la plataforma logística de Correos (SISLOG) para el envío de órdenes de entrega. La aplicación recibirá confirmaciones de envío y entrega desde SISLOG y actualizará automáticamente el estado de las peticiones correspondientes.

1.2.3. Documentum

El nuevo portal se integrará con el sistema de gestión documental corporativo de Correos (Documentum) para el archivo automático de los recibos de entrega firmados, así como otra documentación aneja: justificantes, prescripciones médicas, especificaciones técnicas u otros documentos requeridos según el tipo de producto o petición, fichas de producto del catálogo, fichas técnicas, certificados, manuales e instrucciones de uso y mantenimiento. Esto contribuirá a evidenciar documentalmente la gestión integral de las solicitudes en general y las de los EPIs en particular.

1.2.4. SIEM

La aplicación se integrará con la herramienta de monitorización de eventos de seguridad (SIEM) de Correos para el envío de los eventos de seguridad relevantes, conforme a lo establecido en el apartado de Anexo XVII.

1.2.5. SGId

La aplicación se integrará con el proveedor de identidad corporativo de Correos (Okta) mediante el protocolo SAML 2.0, soportando autenticación mediante inicio de sesión único (SSO) con las credenciales corporativas de cada trabajador.

La gestión de la identidad y la autorización de acceso a la nueva aplicación se delegará en el sistema de gestión de identidades (Okta) de Correos.

1.2.6. SIGHNO

La herramienta se integrará con SIGHNO (Sistema de Recursos Humanos de Correos) para la carga y actualización diaria de los datos de personas, incluyendo: datos de identificación, puesto de trabajo, centro de trabajo, unidad organizativa, centro de coste, tipo de contrato o colectivo, sexo y estado (alta/baja), tallas y otros atributos.

A partir de los datos recibidos de SIGHNO, la aplicación configura automáticamente las dotaciones asignadas, las autorizaciones y los permisos de cada persona, sin intervención manual. La integración se realizará mediante sincronización automática y periódica, gestionando altas, bajas y modificaciones de forma incremental de los empleados.

El formato concreto (más adelante habrá que incorporar información de la situación orgánica del empleado añadiendo Direcciones, Subdirecciones y Áreas) es el siguiente:

Pestaña 'USUARIOS'

Código empleado	Nombre	Apellido_1	Apellido_2	Genero	Fecha Incorporacion	Codigo Centro Trabajo	Centro Trabajo	LineaDireccion1	Localidad	Provincia	CodPostal	Pais	CodPuesto	Puesto	Email	Telefono
12345567	Fructuoso	Diaz	Gómez	Señor	01/11/2022	0811496	SABADELL UNIDAD DE REPARTO 1	PASSATGE ESTUDI 1	SABADELL	BARCELONA	08208	España	REP3	REPARTO 3	xxx1@correos.com	931234567
C01238541	Eustaquia	Miranda	Valle	Señora	01/01/2019	0823996	UNIDAD DE REPARTO 34	SANTA AMELIA 49	BARCELONA	BARCELONA	08034	España	SUP1	SUPERVISOR UND	xxx2@correos.com	937539510
210240	Teresa	Sánchez	Villar	Señora	21/08/2025	4720894	UD ISCAR	CL SEVERINO PASCUAL 7	ISCAR	VALLADOLID	47420	España	SUP2	SUPERVISOR SECTOR	xxx3@correos.com	983612876
448871	Ainhoa	Solano	Banderas	Señora	01/01/2023	9119898						España	SUP3	SUPERVISOR SEDE	xxx4@correos.com	

Pestaña 'SUPERVISORES UNIDAD'

Codigo Centro Trabajo	Centro Trabajo	Código empleado	Nombre	Apellido_1	Apellido_2
3649994	UNIDAD DE REPARTO 34	C01238541	Eustaquia	Miranda	Valle

Pestaña 'SUPERVISORES SECTOR'

Codigo Centro Trabajo	Centro Trabajo	Código empleado	Nombre	Apellido_1	Apellido_2
4715894	MEDINA DEL CAMPO, UD	210240	Teresa	Sánchez	Villar
4720494	PEÑAFIEL, UD	210240	Teresa	Sánchez	Villar
4720594	MEDINA DE RIOSECO, UD	210240	Teresa	Sánchez	Villar
4720794	TORDESILLAS, UD	210240	Teresa	Sánchez	Villar
4720894	ISCAR, UD	210240	Teresa	Sánchez	Villar

Pestaña 'SUPERVISORES SEDE'

Codigo Centro Trabajo	Centro Trabajo	Código empleado	Nombre	Apellido_1	Apellido_2
9119898	GESTION DE RECURSOS	448871	Ainhoa	Solano	Banderas

Pestaña 'TALLAS' (asociadas a cada empleado)

Recambio Crema Solar 800ml	Dispensador Crema Solar	Cartel Crema Solar	Chaquetón Reparto	Chaleco del Chaquetón Reparto	Cubrepantalón Reparto	Gorra Reparto	Casco Moto	Forro Casco moto

Guantes moto Invierno	Guantes moto Verano	Botas Moto	Chaquetón de Carga y Descarga	Chaleco Alta visibilidad	Chaleco AV Naranja	Calzado Seguridad	Guantes Carga y Descarga	Guantes Clasificación

datos ilustrativos no reales a modo de ejemplo

1.2.7. MINERVA

La herramienta se integrará con MINERVA, herramienta corporativa de seguimiento de pedidos.

1.2.8. MAESTROS

La herramienta se integrará con MAESTROS, herramienta corporativa en donde residen las Unidades de Correos.

1.2.9. Integración con terceros

Con objeto de soporta envíos de pedidos a proveedores de forma electrónica, la aplicación deberá ser capaz de utilizar el formato **Commerce XML**, estándar de intercambio para proveedores con capacidad de integración B2B. Asimismo, ante la posibilidad de tener proveedores sin capacidad de integración electrónica, la aplicación soportará el envío de pedidos en formato PDF. Ambos esquemas de intercambio se deberán poder utilizar simultáneamente.

1.2.10. Catálogos de proveedor

La aplicación soportará la integración con catálogos de proveedor con sincronización automática de productos, de forma que los cambios en los catálogos (nuevas referencias, modificaciones de descripción, cambios de precio) se reflejan internamente.

Igualmente, se soportará la habilitación/activación y deshabilitación/desactivación automática de productos en función de la disponibilidad comunicada por el proveedor. La incorporación, sustitución o baja de un proveedor de equipamiento con sus respectivos catálogos no implicará en ningún caso pérdida de información histórica ni afectar a la operativa del resto de catálogos y proveedores activos.

1.2.11. Seguimiento de pedidos

Se dará soporte la integración con proveedores o transportistas para la recepción y visualización de información de tracking del pedido (estado del envío, número de seguimiento, fecha estimada de entrega), bien con ficheros PDF, bien con XML o JSON, valorándose la posibilidad de multiformato.

2. PRODUCTOS FINALES

Las tareas objeto del presente pliego deberán realizarse en el marco de la metodología de Correos y en el marco de la normativa vigente. El adjudicatario deberá entregar toda aquella documentación técnica y de gestión del proyecto contemplada en la citada metodología, la cual está basada en estándares de mercado, así como cualquier documentación adicional que, a juicio del Director Técnico del proyecto, sea necesaria para alcanzar los objetivos del proyecto en cada momento.

Con carácter general, la documentación mínima a entregar incluirá los siguientes aspectos:

- **Documentación técnica:** documentación asociada al análisis, diseño, construcción e implantación del sistema de información. Dentro de esta categoría se encuentran los documentos de:
  - ***Catálogo de Requisitos Técnicos:*** requisitos técnicos del sistema y requisitos técnicos estándares de Correos.

- ***Análisis y especificación funcional:*** análisis de cada proceso, mapas funcionales, definiciones de entidades y conceptos a implementar, incluyendo todo el detalle necesario de los requerimientos para:
  - ***Procesos, subprocesos y operativas:*** mapa de procesos soportado por el sistema llegando hasta el nivel de operativas, detallando las instrucciones que soporte el sistema junto con las que deban de realizarse manualmente de forma conjunta para cumplir la actividad y sus usuarios. Incluirá los procesos de negocio y servicios, de soporte y monitorización del servicio que cubre el Sistema.
  - ***Entidades, estructura, campos y tratamiento de los datos:*** definiciones, condiciones y valores de la estructura de datos utilizados en el sistema, así como la organización relacional de los mismos, incluidos los tratamientos a definir y las capacidades a los usuarios sobre los mismos en función de perfiles.
  - ***Estados, interfaces, automatismos y temporizadores:*** detalle de los mapas de estados de cada entidad, con sus condiciones e interfaces con el resto de los sistemas afectados por las operativas, detallando el funcionamiento de los automatismos existentes entre ellos.
  - ***Funcionalidad parametrizable:*** detalle de las operativas parametrizables, el impacto y su implementación prevista.

- ***Entorno tecnológico:*** requisitos técnicos, descripción de la arquitectura lógica y física, descripción de la seguridad y descripción de los requerimientos de capacidad de los distintos componentes y entornos del sistema.
- ***Diseño técnico:*** diseño de las diferentes capas y componentes del sistema a construir, y de los aspectos de seguridad de los mismos.
- ***Diseño de Seguridad:*** diseño de los requisitos técnicos de Seguridad estándares de Correos.
- ***Plan de Pruebas:*** estrategia, planificación, especificación e informes de las pruebas realizadas que cubran las pruebas unitarias, de integración, rendimiento, seguridad, funcionales, usabilidad y de aceptación.
- ***Plan de Contingencia:*** procedimiento detallado de recuperación del servicio sobre instalaciones e infraestructuras TI alternativas.
- ***Plan de Implantación:*** acciones, operaciones y procedimientos necesarios para implantar la aplicación en el entorno de producción. Incluirá el manual de implantación y los planes de comunicación, formación e implantación.
- ***Manual de Explotación:*** acciones, operaciones y procedimientos necesarios para el pleno funcionamiento de la aplicación en cualquier tipo de circunstancias, incluyendo condiciones extraordinarias.
- ***Manual de Usuario:*** presentación y descripción de las funcionalidades del sistema para su uso y administración.
- ***Plan/Manual de Formación:*** plan o manual de formación que se elaborará a modo de apoyo a los alumnos en la formación en coordinación con el área de Formación de Correos.
- ***Manual del Centro de Atención a Usuarios:*** presentación del sistema y descripción de los procedimientos de actuación ante incidencias.

- ***Documentación de gestión:*** documentación de gestión del proyecto, cabe destacar los siguientes documentos:
  - ***Plan de proyecto:*** documento que debe recoger aspectos fundamentales de la organización y gestión del proyecto, entre los que deben incluirse: la

descripción del proyecto (objetivos, enfoque, alcance, duración), la organización y estructura del mismo, su planificación, la relación de entregables, plan de facturación y SLAs que aplican al proyecto.
    - ***Plan detallado del proyecto:*** documento de uso generalizado a lo largo del proyecto que recopila la planificación temporal del mismo y en el que se detallan las actividades en que se desglosa la ejecución del proyecto, así como los hitos intermedios identificados.
    - ***Informes de seguimiento*** periódicos sujetos a la periodicidad que se fije por Correos al inicio del proyecto.
    - ***Informe de cierre:*** balance final del proyecto con la situación al cierre, resultados obtenidos, experiencias aprendidas y propuestas de nuevas iniciativas.
    - ***Actas de reunión*** que recogerán los temas tratados, así como los acuerdos o conclusiones a las que se han llegado, en las reuniones celebradas en el marco del proyecto.
    - Cualquier otro tipo de ***informe de gestión*** o planificación que se solicite por Correos durante la ejecución del proyecto.

- *Documentación de seguimiento del servicio y de gestión económica:* cabe destacar los siguientes documentos:
    - Informe mensual de **seguimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio** (en adelante ANS).
    - ***Prefactura mensual:*** el proveedor entregará la prefactura mensual, con las tareas susceptibles de ser facturadas que, una vez aprobada por Correos, permitirá la emisión de la correspondiente factura electrónica.

IMPORTANTE: para que cualquier tarea pueda ser certificada por parte de Correos, ésta deberá haber sido registrada en las herramientas corporativas de Correos a efectos de seguimiento del ANS para la posterior certificación de los trabajos, o aplicación de corrección de facturación en caso de incumplimiento.

En el supuesto de que se desarrolle software para Correos, éste debe cumplir una serie de requisitos técnicos (aparte de los requisitos funcionales de la propia aplicación) antes de ser aceptado por Correos. Se enumeran algunos de ellos:

- El software debe cumplir una serie de métricas de calidad de código ya preestablecidas en Correos.
- El software debe cumplir con unos requisitos mínimos de rendimiento.

Al software recibido se le podría pasar un proceso de certificación de código para comprobar que cumple con las buenas prácticas establecidas por el área de Calidad de Correos. Si el software no cumple con la calidad requerida, se rechazará la entrega.

Asimismo, al software entregado también se le podría pasar unas pruebas de rendimiento. Si el rendimiento ofrecido no es el esperado, se rechazará la entrega.

Correos tiene definida una política para realizar la integración de los interfaces entre los diferentes sistemas. Cada sistema nuevo que se desarrolle tiene que cumplir con los requisitos de esta política.

El software debe haber superado las pruebas unitarias, de integración, funcionales, usabilidad, seguridad y de aceptación que permitan asegurar que el sistema funciona correctamente, así como cumplir con las normativas de Usabilidad y Seguridad vigentes en Correos.

El software debe cumplir con los requisitos documentados en la especificación funcional. El adjudicatario entregará el Plan de Pruebas Funcional en el formato indicado por Correos de forma que éste pueda ser cargado y ejecutado a través de la herramienta corporativa de Correos para este fin, además de las evidencias de las pruebas realizadas por el adjudicatario para que Correos pueda verificar la ejecución de las mismas.

3. OTRAS CONDICIONES

3.1. Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)

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

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

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

En caso de discrepancia entre lo dispuesto en el presente pliego y en la oferta presentada o cualesquiera documentos aportados por el adjudicatario en el marco de la presente contratación, prevalecerá lo dispuesto en el pliego, salvo aceptación en contrario, de forma expresa y por escrito, por parte de Correos.

En el caso de que el contrato que se establezca resultante del presente pliego entre Correos y el adjudicatario final tenga por objeto distintos sistemas de información de Correos o, en general, distintos ámbitos de actuación (módulos, negocios o similar...), el seguimiento del ANS se realizará por separado para cada uno de estos sistemas o ámbitos.

La especificación de estos ámbitos o sistemas será establecida por Correos en los primeros días de la ejecución del contrato, en base a las especificaciones del pliego. Este desglose del contrato supone que las posibles correcciones a aplicar a la facturación como consecuencia de incumplimientos de los VO del ANS se calcularán por separado para cada sistema o ámbito, pudiéndose acumular los importes de corrección en caso de que en un mismo indicador se produzcan incumplimientos en más de un sistema o ámbito.

Las penalizaciones por incumplimiento de los indicadores de ANS se describen en el Anexo XIII.

3.1.1. Hitos del proyecto

Los indicadores contemplados para este tipo de servicio son los siguientes:

- **Cumplimiento de hitos:** este indicador recogerá el máximo periodo temporal de desfase admisible, entre la fecha acordada de consecución de un hito y la fecha real, de acuerdo al Plan de proyecto definido inicialmente.

Los indicadores de servicio propuestos vienen recogidos en la siguiente tabla y aplicarán de forma independiente a cada una de las fases del proyecto:

Cumplimiento de hitos		
Código	**Indicador de servicio**	**Desfase Objetivo (DO)**
ANS-1-01	Desviación en la finalización de cada uno de los hitos definidos en el proyecto.	<= 10% plazo

Observaciones a estos indicadores (en ambos tipos de proyecto):

- Los valores están expresados en períodos laborables.
- La duración se refiere a la duración de la tarea no la del proyecto.
- No se considerará que un hito está cumplido hasta que no se haya entregado la correspondiente documentación (y prestaciones complementarias definidas en el pliego), no se hayan aprobado los entregables previos al hito y no se haya aprobado por el Director Técnico del proyecto por parte de Correos.
- Los tiempos de aprobación por Correos serán pactados al inicio del proyecto
- El Grado de cumplimiento (GC) es un indicador calculado según la fórmula:

  GC = 100, para Desfase Real (DR) <= Desfase Objetivo (DO)
  GC = 0, para Desfase Real (DR) > n x Desfase Objetivo (DO) siendo "n" la duración de la tarea

El adjudicatario debe obtener un GC = 100 para que Correos no le aplique corrección a la facturación. Este grado de cumplimiento se calculará para cada hito.

Es muy importante destacar que será en el arranque del proyecto cuando se definan los hitos del mismo, objeto de medición de este ANS, que servirán a su vez como hitos económicos facturables una vez devengados los mismos.

3.1.2. Resolución de incidencias del nuevo sistema implantado en producción

Incluye las prestaciones de mantenimiento de software (y complementarias que se definan en el pliego) con el objetivo de mantener los sistemas plenamente operativos, mediante la corrección de disfunciones e ineficiencias que se pongan de manifiesto por el uso, a realizar por el adjudicatario de acuerdo con las especificaciones del pliego.

Para este tipo de mantenimiento se considera:

- **Incidencia crítica**: a toda aquella interrupción o disfunción en los servicios y/o procesos que dé lugar a una completa inoperatividad del sistema o de un módulo principal del mismo. También se considerará crítica cualquier incidencia de la funcionalidad si afecta a la capacidad de operar de más del 10% de los usuarios o de un tipo concreto de la actividad diaria que gestiona el sistema.
- **Incidencia no crítica**: a toda aquella disfunción en los servicios y/o procesos del sistema que no suponga una interrupción de estos:
    - Bajadas en el rendimiento (velocidad, interrupciones puntuales, retardos) dentro de límites tolerables, hasta un 70% de las capacidades máximas.
    - Errores en la monitorización y operaciones de administración de usuarios.
    - En general, toda aquella disfunción que no suponga una interrupción de alguno de los servicios del sistema.

    En general, deberá afectar a menos del 10% de los usuarios o de alguno de los tipos de actividad diaria que gestiona el sistema.

Con base en las definiciones anteriores, Correos establecerá la criticidad de la incidencia.

Los indicadores y valores objetivos mínimos, contemplados para esta prestación son las siguientes:

- **Tiempo de resolución:** "Plazo máximo de solución" de la incidencia, con desglose para las incidencias críticas y las no críticas

Los indicadores de servicio propuestos vienen recogidos en la siguiente tabla:

Tiempo de resolución			
Código	**Indicador de servicio**	**Valor Objetivo**	**Porcentaje de Cumplimiento mínimo**
ANS-2-01	Plazo máximo de solución de una incidencia crítica	<= 1 día	>=90 %
ANS-2-02	Plazo máximo de solución de una incidencia no crítica	<= 3 días	>=90 %

Observaciones a estos indicadores:

- Los valores están expresados en períodos laborables salvo para el caso de las incidencias críticas, en las que se podrán referir a períodos naturales si así lo determina en su momento el Director Técnico del proyecto por parte de Correos, y lo comunica por escrito con constancia de la recepción y una antelación mínima a su entrada en vigor de 5 días naturales.

- Los valores indican el tiempo máximo transcurrido desde el momento en que se comunica la incidencia al Equipo de Proyecto del adjudicatario hasta el cierre completo de la misma (con plena capacidad operativa del sistema).
- No se considerará que una incidencia está cerrada hasta que no se haya entregado la correspondiente documentación (y prestaciones complementarias definidas en el pliego) y sea aprobada por el Director Técnico del proyecto por parte de Correos.
- El **Porcentaje de Cumplimiento** señala el porcentaje de incidencias solucionadas dentro del valor objetivo, sobre el total de las solucionadas en el mes, tanto si se han iniciado en el mes como en meses anteriores.
- El **Grado de Cumplimiento** se calculará de forma separada sobre el total de incidencias críticas y, por otro lado, sobre el total de las no críticas, de la siguiente forma:

  GC = 100, si Porcentaje de Cumplimiento (PC) >= Porcentaje de Cumplimiento mínimo (PCm)

  GC = 0, para Porcentaje de Cumplimiento = 0

  Para valores intermedios de GC:

  GC = 100 x PC / PCm

El adjudicatario debe obtener un GC = 100 para que Correos no le aplique corrección a la facturación.

3.1.3. Resolución de las consultas por parte de los usuarios

Se considera atención a usuarios la recepción, registro y resolución de consultas recibidas a través de cualquiera de los canales que se establezcan. A estos efectos se considerarán consultas las demandas de información o las incidencias "tipificadas" que puedan ser resueltas por el equipo sin derivarla a otro equipo diferente que no sea de su responsabilidad. Se entiende por incidencia "tipificada" la que tiene una solución estándar y por tanto, no requiere preparar información y/o solución.
Se considera:

- **Consulta crítica:** cuestiones sobre operaciones básicas de administración y operación, que impidan al usuario el uso del sistema o de una parte del mismo.
- **Consulta no crítica:** cuestiones que no impidan al usuario el uso del sistema.

Con base en las definiciones anteriores, Correos establecerá la criticidad de la consulta.

Los indicadores contemplados para este tipo de consultas son las siguientes:

- **Tiempo de resolución:** "Plazo máximo de solución" a la consulta realizada. El indicador se desglosará en: consultas críticas y consultas no críticas. Este tiempo no incluye el posible plazo empleado desde que se deriva la consulta a otro equipo diferente, y que ésta vuelve informada.

Los indicadores de servicio propuestos vienen recogidos en la siguiente tabla:

Tiempo de resolución			
Código	**Indicador de servicio**	**Valor Objetivo**	**Porcentaje de Cumplimiento mínimo**
ANS-3-01	Plazo máximo de solución de una consulta crítica	<= 1 día	>=90 %
ANS-3-02	Plazo máximo de solución de una consulta no crítica	<= 3 días	>=90 %

Observaciones a estos indicadores:

- Los valores están expresados en períodos laborables salvo para el caso de las consultas críticas, en las que se podrán referir a períodos naturales si así lo determina en su momento el Director Técnico del proyecto por parte de Correos, y lo comunica por escrito con constancia de la recepción y una antelación mínima a su entrada en vigor, de 5 días naturales.
- Los valores indican el tiempo máximo transcurrido desde el momento en que se comunica la consulta al Equipo de Proyecto del adjudicatario hasta el cierre completo de la misma (con plena operatividad del usuario).
- El **Porcentaje de Cumplimiento** señala el porcentaje de consultas realmente resueltas dentro del valor objetivo, sobre el total de las resueltas en el mes, tanto si se han iniciado en el mes como en meses anteriores.
- El **Grado de Cumplimiento** se calculará de forma separada, sobre el total de consultas solucionadas críticas, y por otro lado, sobre el total de las no críticas, de la siguiente forma:

  GC = 100, si Porcentaje de Cumplimiento (PC) >= Porcentaje Cumplimiento mínimo (PCm)
  GC = 0, para Porcentaje de Cumplimiento = 0
  Para valores intermedios de GC:
  GC = 100 x PC / PCm

El adjudicatario debe obtener un GC = 100 para que Correos no le aplique corrección a la facturación.

3.2. Sistema de seguimiento

3.2.1. Seguimiento del ANS

El adjudicatario se compromete a poner en marcha el sistema de seguimiento del ANS en un plazo máximo de 30 días hábiles desde la fecha de comunicación por parte de Correos.

El proveedor se compromete a utilizar el sistema corporativo de seguimiento del ANS –PoST (Portal de Servicios de Tecnología)– que está basado en ITSM Remedy para la

parte de mantenimiento y como herramienta de *ticketing* en la que se cursarán las incidencias y solicitudes de los usuarios finales.

No obstante lo anterior, el proveedor se compromete a aportar un sistema complementario, si el seguimiento de los indicadores del ANS acordado inicialmente o, en su caso, del que resulte de modificaciones posteriores lo requiera. Este sistema complementario deberá ser autorizado, previa y expresamente por Correos.

El contenido y periodicidad de los informes de seguimiento, así como cualquier otra característica del procedimiento de seguimiento, serán indicados por Correos al inicio de los trabajos. La no entrega de los informes de seguimiento solicitados, así como la entrega incompleta, fuera de plazo o sin respetar las especificaciones de Correos, podrá ser considerada como incumplimiento, con la consiguiente corrección en la facturación de los indicadores a que esa información haga referencia.

3.2.2. Seguimiento del Proyecto

Para el correcto seguimiento del proyecto, se requiere una reunión presencial con periodicidad mínima **SEMANAL**, pudiéndose adaptar en el ciclo de vida del proyecto a las necesidades del mismo.

Conforme a la Metodología de Correos, que será de aplicación en todo el proyecto:

- Con un día laborable de antelación a dicha reunión, el proveedor debe entregar al jefe de proyecto de Correos un informe de situación del proyecto.
- Las actas de dichas reuniones se elaboran por el proveedor, quien deberá hacerla llegar a los convocados en un plazo máximo de tres días tras la celebración de la reunión.

Durante el transcurso del proyecto, todas las reuniones, sus actas y documentación asociada a la gestión, estará dentro de la línea base del proyecto y no supondrá coste adicional.

3.3. Condiciones generales de prestación del servicio

Los trabajos se llevarán a cabo de forma habitual en las propias oficinas del adjudicatario, el cual se obliga a disponer de la infraestructura técnica (Comunicaciones, Software y Hardware) adecuada para poder desarrollar los trabajos de forma remota. Dicha infraestructura deberá seguir los estándares que Correos fije al respecto, cumpliendo las normas de seguridad y arquitectura definidas.

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

Si bien la actividad del equipo de trabajo se desarrollará normalmente dentro de un horario estándar, los licitantes deberán comprometerse a una total disponibilidad horaria del equipo de trabajo (incluyendo noches, sábados, domingos y festivos) cuando la criticidad o urgencia de las peticiones así lo exijan (ej. resolución de incidencias críticas, cumplimiento de los plazos de puesta en producción de nuevas funcionalidades).

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

Las condiciones estándar de prestación de los diferentes servicios serán las siguientes:

- Durante las fases de definición funcional y soporte a pruebas podría ser necesaria la asistencia presencial de los consultores y técnicos implicados en las instalaciones de Correos. Dicha asistencia tendrá un horario mínimo de 08:30 a 19:00 horas.
- Durante los períodos de soporte y paralelo, el servicio se proporcionará un horario mínimo de 08:30 a 19:00 horas. Para ello el proveedor garantizará que las incidencias serán atendidas de forma inmediata a la comunicación por Correos.

Una vez comunicada la incidencia, y en caso de ser necesario a juicio de Correos o del adjudicatario, los responsables de la resolución de la incidencia deberán desplazarse de forma inmediata a las instalaciones de Correos en un plazo máximo de 24 horas. El tiempo máximo de resolución será el especificado en la cláusula del ANS.

El proveedor se compromete a facilitar con plena operatividad un procedimiento de comunicación de estas incidencias que deberá tener la misma operatividad del propio servicio, es decir, de 08:30 a 19:00 horas.

El incumplimiento de cualquiera de los parámetros que configuran el anterior servicio será considerado como incumplimiento global de la prestación de Mantenimiento correctivo de software.

- El servicio de Atención al usuario tendrá un horario mínimo de 08:30 a 19:00 horas. El tiempo máximo de respuesta será el especificado en la cláusula de ANS.

Estas condiciones serán las que se tengan en cuenta en el seguimiento del ANS.

3.3.1. Requerimientos metodológicos

Las ofertas describirán, con un nivel de detalle suficiente, la metodología propuesta para soportar los servicios objeto del pliego, incluyendo, como mínimo, información referida a:

- Componentes principales y descripción de la metodología. Métodos que garanticen la Calidad del Software.
- Normalización/certificación de la metodología por Organismos competentes.
- Experiencias con la metodología.
- Aspectos que el licitador considere importante destacar.

En cualquier caso, el adjudicatario se obliga a usar la metodología establecida por la Dirección de Tecnología y Transformación Digital de Correos, cuyos entregables quedan definidos en el punto 2. PRODUCTOS FINALES. Asimismo, el adjudicatario se compromete a facilitar la información de planificación y seguimiento del proyecto en soportes generados por MS Project, de ser requerido.

3.3.2. Otros requerimientos

3.3.2.1. Procedimiento de valoración de las mejoras de carácter evolutivo

La oferta describirá el procedimiento de valoración de las tareas correspondientes a mejoras evolutivas, incluyendo información relativa a:

- Método.
- Proceso de elaboración: parámetros y valoración de los elementos que intervienen en el mismo, indicando si ésta puede estar soportada por alguna herramienta.
- Roles y responsabilidades de ambas partes (Correos y la empresa licitante).
- Mecanismos de acuerdo.
- Mecanismo de corrección de las estimaciones realizadas.
- Como referencia y punto de partida del proyecto, se requiere la aportación de alguna tabla de referencia, según el entorno tecnológico dominante en estas aplicaciones. Dicha/s tabla/s se referirá/n a horas aproximadas por tipo y dificultad de componente (programa, mapa, informe), bien para todas las fases implicadas en un desarrollo (funcional, construcción, implantación), bien para la fase de construcción y con una distribución porcentual añadida para todas las fases de desarrollo.

3.3.2.2. Procedimientos de Control y Seguimiento de los trabajos

La contratación de un servicio de este tipo debe llevar asociadas una serie de tareas que garanticen el seguimiento y la calidad del mismo. Por tanto, la oferta deberá contener información sobre:

- **Organización**: implantación de procedimientos y herramientas, diagrama de comunicación, gestión del equipo y actualización del conocimiento.
- **Seguimiento y *Reporting***: participación en los comités de seguimiento y elaboración de informes.
- **Control de la Calidad**: implantación y seguimiento del plan de calidad del Servicio, seguimiento de la satisfacción del usuario y realización de auditorías de calidad si el grupo Correos lo demanda.

La oferta describirá el proceso propuesto para garantizar el Control y Seguimiento de los trabajos, con una calidad óptima. Se incluirá, como mínimo, información referida a:

- Procedimientos a utilizar.
- Roles y Responsabilidades.
- Informes del Servicio: Parámetros más importantes.
- Estadísticas de fallos y faltas de funcionamiento de las aplicaciones objeto de este proyecto, evolución en el tiempo.
- Frecuencia de realización de los Informes.
- Herramienta/s utilizadas para este fin durante el período de realización del Servicio. Condiciones de instalación y uso de dichas herramientas durante el período de duración del contrato y condiciones posteriores de uso si fuera el caso. En particular se describirá la herramienta de seguimiento del ANS aportada por el proveedor.

En cualquier caso, el proveedor se compromete a adaptarse a los requerimientos que Correos establezca en relación con este punto.

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

La no división en lotes encuentra su justificación en el artículo 99.3.b de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante, 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; o bien que el riesgo para la correcta ejecución del contrato proceda de la naturaleza del objeto del mismo, al implicar la necesidad de coordinar la ejecución de las diferentes prestaciones, cuestión que podría verse imposibilitada por su división en lotes y ejecución por una pluralidad de contratistas diferentes."

En este caso concreto, implantación de una nueva herramienta, se cumple la justificación del citado supuesto en la medida en la que cualquier división de prestaciones sobre el objeto identificado en el apartado anterior dificultaría la gestión, control y seguimiento de las actividades globales, dada su complejidad técnica y, por tanto, los servicios requeridos podrían verse comprometidos desde un punto de vista técnico, como consecuencia de la dificultad de la correcta ejecución de las prestaciones efectuadas por distintas empresas

Adicionalmente, en caso de que hubiera varias empresas adjudicatarias, la realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas dentro del ámbito del contrato, por parte de cada adjudicatario ocasionaría una falta de economía de escala que se sustanciaría en sobrecostes por incurrir en las mismas integraciones con productos ya implantados en Correos así como futuros gastos de mantenimiento excesivos para las distintas herramientas que habría que adquirir. En resumen, no tiene sentido a la par que dificultaría la propia integración que habría que hacer entre las distintas potenciales aplicaciones.

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

Presupuesto base de licitación (IVA o cualquier otro tipo de impuesto indirecto equivalente **incluido): 410.190,00 € - CUATROCIENTOS DIEZ MIL CIENTO NOVENTA EUROS.**

Importe del IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente: **71.190,00 € – SETENTA Y UN MIL CIENTO NOVENTA EUROS.**

Base imponible del presupuesto base de licitación (IVA o impuesto indirecto equivalente **excluido): 339.000,00 € - TRESCIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL EUROS.**

Se desglosa dicho importe según los siguientes conceptos:

Ejercicio	Partida	Importe
2027	Licencias	50.000,00 €
2027	Desarrollo	150.000,00 €
2027	Mantenimiento	12.000,00 €
2028	Licencias	50.000,00 €
2028	Desarrollo	6.000,00 €
2028	Mantenimiento	10.000,00 €
2029	Licencias	50.000,00 €
2029	Desarrollo	3.000,00 €
2029	Mantenimiento	8.000,00 €
BASE IMPONIBLE DE LICITACIÓN		***339.000,00 €***

El presupuesto base de licitación se reparte según la siguiente tabla:

Año	Presupuesto base de licitación	Coste Directo (84%)	Coste Indirecto (10%)	Beneficio Industrial (6%)	Impuestos indirectos (€)	Total (€) (después de impuestos)
2027/2029	***339.000,00 €***	***284.760,00 €***	***33.900,00 €***	***20.340,00 €***	***71.190,00 €***	***410.190,00 €***
2027	212.000,00 €	178.080,00 €	21.200,00 €	12.720,00 €	44.520,00 €	256.520,00 €
2028	66.000,00 €	55.440,00 €	6.600,00 €	3.960,00 €	13.860,00 €	79.860,00 €
2029	61.000,00 €	51.240,00 €	6.100,00 €	3.660,00 €	12.810,00 €	73.810,00 €

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

Respecto al Coste Directo asumidos por el prestador del servicio, se han estimado unos Costes Salariales en torno al 70% por considerarse que éstos suponen la mayor carga económica del conjunto de servicios y suministros a contratar. En la estimación de porcentaje se ha tenido en cuenta que, de manera general, el Coste Directo está conformado por software, personas y servicios. El Convenio Colectivo que se ha tenido en cuenta como referencia para el cálculo económico es el Convenio Colectivo Estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública. Además, se ha tenido en cuenta el grado de especialización y el amplio catálogo de servicios e infraestructura contemplados en la presente contratación.

De esta manera, el desglose del **Coste Directo** es el siguiente:

Año	Costes Salariales	Otros Costes	Importe
	70%	*30%*	
2027	124.656,00 €	53.424,00 €	178.080,00 €
2028	38.808,00 €	16.632,00 €	55.440,00 €
2029	35.868,00 €	15.372,00 €	51.240,00 €
Total	***199.332,00 €***	***85.428,00 €***	***284.760,00 €***

Durante la ejecución del proyecto, y a petición de Correos, la empresa adjudicataria se compromete a modificar el contrato, al alza o a la baja, por un máximo que no exceda el 10% del importe de adjudicación, en las mismas condiciones técnicas, económicas y restantes previsiones contractuales. Dicha modificación podrá solicitarla Correos con un preaviso de un mes al prestatario del servicio y podrá afectar tanto al desarrollo de la herramienta, como al número de licencias o al mantenimiento de éstas o del sistema en general.

Valor estimado de la contratación (excluido IVA o impuesto indirecto equivalente): **428.900,00 € - CUATROCIENTOS VEINTIOCHO MIL NOVECIENTOS EUROS:**

CONCEPTO	PRESUPUESTO (ANTES DE IMPUESTOS
Base imponible del presupuesto	339.000,00 €
Modificación 10%	33.900,00 €
Prórroga de 12 meses*	56.000,00 €
VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO	**428.900,00 €**

Durante la prórroga, en la que no se contempla desarrollo o evolutivo alguno durante la duración de la misma, sólo se prevé contratar los siguientes servicios:

CONCEPTO	PARTIDA	PRÓRROGA
Licencia de uso para 30.000 usuarios y entorno dedicado para pruebas y formación	Licencias	50.000,00 €
Bolsa de soporte	Mantenimiento	6.000,00 €
	TOTAL	**56.000,00 €**

La herramienta, dentro de sus costes, incluirá:

a) El uso de la plataforma por al menos **30.000 usuarios empleados de Correos**.
b) Con un entorno dedicado y diferenciado para pruebas y formación.
c) Carga de los catálogos de productos por parte del adjudicatario
d) Licencia software del motor de Power BI correspondiente para *reporting*
e) Tecnología de *Single Sign-On* con objeto de que los empleados puedan entrar en la misma con las credenciales de Correos.
f) La plataforma deberá poder adaptar su *look & feel* a lo requerido por Correos: descripción de la página web de presentación y logos que se muestran, de tal forma que los empleados que accedan reconozcan de forma inmediata que se trata de una aplicación corporativa.

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 es de igual o similar naturaleza al del objeto del contrato podrá acudirse 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. Deberá aportarse certificados expedidos o visados por la entidad contratante a la que menciona, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por este o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario acompañado de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación.
☐	Relación y perfil o *Curriculum Vitae* del personal, integradas o no en la empresa, que participará en el contrato. Se aportará el CV ciego del personal o equipo humano (es decir, sin referencia a datos de carácter personal) disponible para el cumplimiento del mismo en el que se recoja la formación y años de experiencia que guarden relación con las funciones a desempeñar por el personal o equipo humano bajo el contrato.
☐	Descripción de las medidas que se emplearán para garantizar la calidad. Se admitirán como justificativas del cumplimiento de los requisitos exigidos los siguientes certificados emitidos por instituciones o servicios oficiales: ...
☐	Indicación de las medidas de gestión medioambiental que el empresario aplicará al ejecutar el contrato.
☐	Documentación acreditativa de la maquinaria, material y equipo técnico del que se dispondrá para la ejecución de los trabajos.
☒	Nivel de cumplimiento Básico dentro del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) al presentar la oferta.

Anexo V.- Modelo de aval

LA ENTIDAD .....
.....
AVALA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Anexo VII.- Instrucciones para cumplimentar el DEUC

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

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

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

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

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

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

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

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

☒ PARTE II: INFORMACIÓN SOBRE EL OPERADOR ECONÓMICO

☒ Sección A: INFORMACIÓN SOBRE EL OPERADOR ECONÓMICO

- Identificación

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

☒ Sección B: INFORMACIÓN SOBRE LOS REPRESENTANTES DEL OPERADOR ECONÓMICO

- Representación, en su caso (datos del representante)

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

- Recurso (Sí o No)

☒ Sección D: INFORMACIÓN RELATIVA A LOS SUBCONTRATISTAS

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

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

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

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

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

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

PARTE IV: CRITERIOS DE SELECCIÓN

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

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

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

☐ PARTE V: REDUCCIÓN DEL NÚMERO DE CANDIDATOS CUALIFICADOS.

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

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

<table>
<tr><td colspan="4">Criterio de adjudicación 1</td></tr>
<tr><td>Descripción</td><td>Funcionalidad</td><td>Ponderación</td><td>18 puntos</td></tr>
<tr><td>Forma de valoración</td><td colspan="3">Para valorar este apartado se complementará con un documento con el nombre “AI270301_NIF_Funcionalidad.pdf” firmado digitalmente. Se explicará en detalle la funcionalidad descrita en 1.1. Funcionalidad a cubrir.
Se incluirá en el PDF todo el contenido del punto indicado, señalado por cada apartado y subapartado si expresamente la herramienta propuesta cubre la funcionalidad o, en caso contrario, indicar todo aquello no cubierto por la aplicación propuesta por el licitador.
<table>
<tr><th rowspan="2">Funcionalidad</th><th colspan="3">Grado de cumplimiento</th></tr>
<tr><th>0%</th><th>Parcial</th><th>100%</th></tr>
<tr><td>1.1.1. Catálogos de productos</td><td colspan="3">Obligatorio</td></tr>
<tr><td>1.1.2. Gestión de personas</td><td colspan="3">Obligatorio</td></tr>
<tr><td>1.1.3. Asignación de equipamiento</td><td colspan="3">Obligatorio</td></tr>
<tr><td>1.1.4. Roles de la aplicación</td><td colspan="3">Obligatorio</td></tr>
<tr><td>1.1.5. Proceso de solicitud de vestuario</td><td colspan="3">Obligatorio</td></tr>
<tr><td>1.1.6. Proceso de solicitud de material</td><td colspan="3">Obligatorio</td></tr>
<tr><td colspan="4">1.1.7. Gestión de EPIs</td></tr>
<tr><td colspan="4">1.1.7.1. Tratamiento de los EPIs</td></tr>
<tr><td>Apartados del a) al l)</td><td colspan="3">Obligatorio</td></tr>
<tr><td>Apartado m)</td><td colspan="3">Entre 0 y 3 puntos</td></tr>
<tr><td>Apartado n)</td><td colspan="3">Entre 0 y 3 puntos</td></tr>
<tr><td colspan="4">1.1.7.2. EPIs no nominativos</td></tr>
<tr><td>Apartados del a) al f)</td><td colspan="3">Obligatorio</td></tr>
<tr><td>Apartado g)</td><td colspan="3">Entre 0 y 3 puntos</td></tr>
<tr><td>Apartado h)</td><td colspan="3">Entre 0 y 3 puntos</td></tr>
<tr><td>1.1.8. Gestión de FSS</td><td colspan="3">Entre 0 y 6 puntos</td></tr>
<tr><td>1.1.9. Otras funcionalidades</td><td colspan="3">Obligatorio</td></tr>
<tr><td>1.1.10. Reporting y gestión documental</td><td colspan="3">Obligatorio</td></tr>
</table>
Se valorará el grado de cumplimiento de cada oferta presentada en función de lo solicitado en pliego, pudiendo obtener la propuesta entre 0 y el máximo de los puntos indicados en cada apartado: el máximo de puntos en caso de un grado de cumplimiento total y 0 puntos en caso de un grado de cobertura del 0%.
Con carácter obligatorio, los licitadores presentarán un vídeo (formatos AVI, MKV o MP4) explicando la forma de cubrir la herramienta propuesta el tratamiento del vestuario (máximo de 30 minutos de duración) y el tratamiento integral de EPIs nominativos/no nominativos/ Prevención de Riesgos Laborales (máximo de 30 minutos de duración).</td></tr>
</table>

	No presentar los apartados y subapartados indicados con la funcionalidad solicitada como obligatoria o no superar el umbral mínimo exigible en este Criterio, provocará la exclusión del licitador en la valoración de la oferta. Por parte de Correos se revisará exhaustivamente el cumplimiento íntegro y en la literalidad en la que viene explicado este Criterio. Se advierte al licitador que la falta de rigor en cumplimentar el archivo "AI270301_NIF_Funcionalidad.pdf" solicitado en la forma indicada podría llegar a provocar la exclusión en el proceso de licitación por no superar el mínimo de 10 puntos, necesarios para poder continuar. La funcionalidad necesaria que debe soportar la nueva herramienta es nuclear para los procesos operativos a cubrir en Correos, lo que nos lleva a mantener una cautela extraordinaria a la hora de valorar este Criterio.

<table>
<tr><th colspan="2">Criterio de adjudicación 2</th></tr>
<tr><td>Descripción</td><td>Extras | Ponderación | 9 puntos</td></tr>
<tr><td>Forma de valoración</td><td>Para valorar este apartado se complementará con un documento con el nombre "AI270301_NIF_Extras.pdf" firmado digitalmente. Se explicará en detalle el supuesto descrito en Anexo III.
Se incluirá en el PDF todo el contenido del punto indicado, señalado por cada apartado y subapartado si expresamente la herramienta propuesta cubre la funcionalidad o, en caso contrario, indicar todo aquello no cubierto por la aplicación propuesta por el licitador.
<table>
<tr><th rowspan="2">Funcionalidad</th><th colspan="3">Grado de cobertura</th></tr>
<tr><th>0%</th><th>Parcial</th><th>100%</th></tr>
<tr><td>Licencia para 30.000 usuarios</td><td colspan="3">Obligatorio</td></tr>
<tr><td>Entorno de pruebas y formación</td><td colspan="3">Obligatorio</td></tr>
<tr><td>Gestión de carga de catálogos</td><td colspan="3">Obligatorio</td></tr>
<tr><td>Reporting con Power BI</td><td colspan="3">Entre 0 y 3 puntos</td></tr>
<tr><td>Single Sing-On</td><td colspan="3">Entre 0 y 3 puntos</td></tr>
<tr><td>Look & feel adaptado a Correos</td><td colspan="3">Entre 0 y 3 puntos</td></tr>
</table>
Se valorará el grado de cumplimiento de cada oferta presentada en función de lo solicitado en pliego, pudiendo obtener la propuesta entre 0 y 3 puntos: el máximo de puntos en caso de un grado de cumplimiento total y 0 puntos en caso de un grado de cobertura del 0%.
No presentar los apartados y subapartados indicados con la funcionalidad solicitada como obligatoria o no superar el umbral mínimo exigible en este Criterio, provocará la exclusión del licitador en la valoración de la oferta.
Por parte de Correos se revisará exhaustivamente el cumplimiento íntegro y en la literalidad en la que viene explicado</td></tr>
</table>

	este Criterio. Se advierte al licitador que la falta de rigor en cumplimentar el archivo "AI270301_NIF_ Extras.pdf" solicitado en la forma indicada podría llegar a provocar la exclusión en el proceso de licitación por no superar el mínimo de 4 puntos, necesarios para poder continuar. La facilidad de acceso, reporte y adaptación a la imagen corporativa de Correos se tendrán en cuenta en este Criterio.

<table>
<tr><th colspan="4">Criterio de adjudicación 3</th></tr>
<tr><td>Descripción</td><td>Carga Excel Estructura Organizativa</td><td>Ponderación</td><td>3 puntos</td></tr>
<tr><td>Forma de valoración</td><td colspan="3">Para valorar este apartado se complementará con un documento con el nombre "AI270301_NIF_SIGHNO.pdf" firmado digitalmente. Se explicará en detalle el supuesto descrito en 1.2.6. SIGHNO.
Se incluirá en el referido PDF todo el contenido del punto indicado, señalado en cada una de las pestañas si expresamente la herramienta propuesta cubre la carga de datos descrita o, en caso de no hacerlo, mención expresa a todo aquello no cubierto por la aplicación propuesta por el licitador.
<table>
<tr><th rowspan="2">Funcionalidad</th><th colspan="3">Grado de cobertura</th></tr>
<tr><th>0%</th><th>Parcial</th><th>100%</th></tr>
<tr><td>Cobertura a la carga completa</td><td colspan="3">Entre 0 y 3 puntos</td></tr>
</table>
Se valorará el grado de cumplimiento de cada oferta presentada en función de lo solicitado en pliego, pudiendo obtener la propuesta entre 0 y 3 puntos: el máximo de puntos en caso de un grado de cumplimiento total y 0 puntos en caso de un grado de cobertura del 0%.
No presentar las pestañas indicadas o no superar el umbral mínimo exigible en este Criterio, provocará la exclusión del licitador en la valoración de la oferta.
Por parte de Correos se revisará exhaustivamente el cumplimiento íntegro y en la literalidad en la que viene explicado este Criterio. Se advierte al licitador que la falta de rigor en cumplimentar el archivo "AI270301_NIF_ SIGHNO.pdf" solicitado en la forma indicada podría llegar a provocar la exclusión en el proceso de licitación por no superar el mínimo de 1 punto, necesario para poder continuar.
La funcionalidad necesaria para la carga en el sistema del fichero procedente de Recursos Humanos es igualmente nuclear para que la nueva herramienta pueda funcionar con los datos proporcionados, lo que nos lleva a mantener una cautela extraordinaria a la hora de valorar este Criterio.</td></tr>
</table>

Para continuar en la fase de valoración de ofertas será necesario que, en los criterios sujetos a un juicio de valor, los licitadores alcancen el siguiente umbral mínimo de puntuación:

☒ 10 puntos en la valoración del criterio de adjudicación 1.
☒ 4 puntos en la valoración del criterio de adjudicación 2.
☒ 1 punto en la valoración del criterio de adjudicación 3.

La valoración de los criterios sujetos a un juicio de valor de una oferta estará constituida por la suma de las puntuaciones parciales asignadas a cada uno de los criterios y subcriterios técnicos definidos en el pliego, con un máximo de 30 puntos.

Anexo IX.- Criterios de adjudicación de evaluación automática

Criterio de adjudicación 1			
Descripción	Oferta económica	Ponderación	70 puntos
Formula de valoración	PE= PEm (1 – ((Pon – Pse)/PL)) Donde: PE = Puntuación oferta "n" PEm = Ponderación asignada al criterio económico Pon = Presupuesto oferta "n" PSe = Presupuesto oferta más económica PL: Presupuesto de Licitación		

Anexo X.- Modelo de proposición económica

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

En caso de actuar en representación

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

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

Concepto	Descripción detallada	Precio máximo de licitación	Importe sin impuestos	Impuesto aplicable (%)	Importe del impuesto aplicable	Importe impuestos incluidos
Licencias	Acceso para 30.000 usuarios (mínimo), con entorno de prueba y formación dedicado	150.000,00 €				
Desarrollos/ Evolutivos	Puesta en marcha de la Fase I y de la Fase II	159.000,00 €				
Mantenimiento	Bolsa de soporte	30.000,00 €				
TOTAL		**339.000,00 €**				

Lugar, fecha, sello del licitador y firma autorizada.

*NOTA: todos los precios e importes deben reflejarse con dos decimales y en euros. No podrán superarse los importes máximos sin impuestos por ejercicio y partida ni el importe total de la base imponible del presupuesto base de licitación indicados en el Anexo III. **La superación de estos importes implicará la exclusión de la oferta del procedimiento de licitación.**

Los importes indicados en la columna precio máximo de licitación no se pueden superar para cada partida ni en su totalidad. En caso de superar cualquiera de esos importes para las correspondientes partidas o en su totalidad, supondrá la exclusión de la oferta del proceso de licitación.

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

NO APLICA

Anexo XII.- Modificaciones previstas del contrato

CIRCUNSTANCIAS (supuesto de hecho objetivo que debe de darse para que se produzca la modificación):

- Cambios de alcance derivados de las necesidades de negocio, motivadas por nuevas necesidades complementarias al objeto del pliego, cambios organizativos, o cualquier cambio con retrabajos en las configuraciones/desarrollos ya realizados.
- Cualquier cambio en la infraestructura de Correos con la que se tiene que integrar que provoque retrabajos en las configuraciones/desarrollos ya realizados.

ALCANCE (elementos del contrato a los que podrá afectar):

- Cualquiera dentro del alcance de este expediente al mismo.

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

☐ Límite general (hasta un veinte por ciento del precio inicial, al alza o a la baja, para el conjunto de las modificaciones).

☒ Límite específico para esta causa de modificación del diez por ciento del precio inicial.

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

CONDICIONES DE LA MODIFICACIÓN

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

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

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

Anexo XIII.- Régimen de penalidades

A). - INCUMPLIMIENTOS LEVES

INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCIÓN	PENALIZACIÓN
Obligaciones generales	Incumplimiento de las obligaciones establecidas en este pliego y que no hayan sido tipificados como incumplimientos graves o muy graves	Hasta 1.000 euros
Plazos	Por el incumplimiento de los plazos de ejecución total o parciales establecidos, cuando no exceda del 3 por ciento del plazo.	☒ Penalidades diarias en la proporción de 1 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato, IVA excluido ☐ Penalidades sobre el precio en la misma proporción que suponga el retraso respecto del plazo inicial, IVA excluido. ☐ Otras penalidades por incumplimiento de plazo *(añadir aquí la cuantía para cada penalización por incumplimiento leve)*
ANS-1-01	Desviación en la finalización de cada uno de los hitos definidos en el proyecto.	Hasta el 5% del importe de la facturación prevista del hito incumplido.
ANS-2-02	Plazo máximo de solución de una incidencia no crítica	Hasta el 10% del importe de la facturación mensual prevista a fecha del incumplimiento.
ANS-3-02	Plazo máximo de solución de una consulta no crítica	Hasta el 10% del importe de la facturación mensual prevista a fecha del incumplimiento.
Incumplir las comunicaciones de incidentes de seguridad	No entrega de informe forense en 3 meses tras la detección del incidente	Hasta el 3% facturación total de la adjudicación, con un mínimo de 5.000€

Detección de vulnerabilidades de ciberseguridad en procesos y soluciones internas de Correos*	Detectar 10 o más vulnerabilidades Baja (CVSS < 4.0)	Hasta el 2% facturación anual de la adjudicación, con un mínimo de 5.000€
Incumplir los requerimientos del servicio de gestión segura de la cadena de suministro	No asistir a una reunión dentro del plazo de 30 días	Hasta el 3% de la facturación anual de la adjudicación, con un mínimo de 5.000€
Pérdida o caducidad de las certificaciones de seguridad requeridas en la adjudicación	Renovación de la certificación en más de 30 días naturales	Hasta el 1% de la facturación anual de la adjudicación, con un mínimo de 1.000€

B). - INCUMPLIMIENTOS GRAVES

INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCIÓN	PENALIZACIÓN
Plazos	Por el incumplimiento de los plazos de ejecución total o parciales establecidos, cuando no exceda del 5 por ciento del plazo.	☒ Penalidades diarias en la proporción de 1 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato, IVA excluido. ☐ Penalidades sobre el precio en la misma proporción que suponga el retraso respecto del plazo inicial, IVA excluido. ☐ Otras penalidades por incumplimiento de plazo *(añadir aquí la cuantía para cada penalización por incumplimiento leve)*
Reincidencia	La comisión de una tercera infracción de carácter leve en el plazo de un año	Penalidad de hasta el 2% del precio del contrato, IVA excluido.
ANS-2-01	Plazo máximo de solución de una incidencia crítica	Hasta un 20% del importe de la facturación mensual prevista a fecha del incumplimiento.

INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCIÓN	PENALIZACIÓN
ANS-3-01	Plazo máximo de solución de una consulta crítica	Hasta un 20% del importe de la facturación mensual prevista a fecha del incumplimiento.
Incumplir las comunicaciones de incidentes de seguridad	Ausencia de actualizaciones durante el incidente	Hasta un 5% de la facturación total de la adjudicación, con un mínimo de 10.000€
Detección de vulnerabilidades de ciberseguridad en procesos y soluciones internas de Correos*	Detectar 5 o más vulnerabilidades Media ($4.0 \leq CVSS < 7.0$)	Hasta un 3% de la facturación anual de la adjudicación, con un mínimo de 5.000€
Incumplir los requerimientos del servicio de gestión segura de la cadena de suministro	No ejecutar una prueba técnica específica o no entregar los resultados de esta dentro del plazo de 30 días	Hasta un 5% de la facturación anual de la adjudicación, con un mínimo de 10.000€
Incumplir los requerimientos del servicio de gestión segura de la cadena de suministro	No facilitar las evidencias necesarias para la auditoría o evaluación dentro del plazo de 15 días	Hasta un 5% de la facturación anual de la adjudicación, con un mínimo de 10.000€
Pérdida o caducidad de las certificaciones de seguridad requeridas en la adjudicación	Renovación de la certificación en más de 90 días naturales	Hasta un 3% de la facturación anual de la adjudicación, con un mínimo de 3.000€
Pérdida o caducidad de las certificaciones de seguridad requeridas en la adjudicación	Renovación de la certificación en más de 60 días naturales	Hasta un 2% de la facturación anual de la adjudicación, con un mínimo de 2.000€

C). - INCUMPLIMIENTOS MUY GRAVES

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

INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCIÓN	PENALIZACIÓN
Plazos	Por el incumplimiento de los plazos de ejecución total o parciales establecidos, o cuando la demora en el cumplimiento de aquellos haga presumir razonablemente la imposibilidad de cumplir el plazo total, o cuando superen el 5 por ciento del plazo.	☒ Penalidades diarias en la proporción de 1 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato, IVA excluido, hasta un máximo del 10% del precio. ☐ Penalidades sobre el precio en la misma proporción que suponga el retraso respecto del plazo inicial, IVA excluido. ☐ Otras penalidades por incumplimiento de plazo *(añadir aquí la cuantía para cada penalización por incumplimiento leve)*
Cumplimiento defectuoso	Por el cumplimiento defectuoso de la prestación objeto del contrato	Penalidad de hasta el 10% del precio del contrato, IVA excluido, siempre y cuando el cumplimiento defectuoso no afectase a más del 20% de la prestación.
Condiciones especiales de ejecución	Por el incumplimiento de condiciones especiales de ejecución	Penalidad de hasta el 10% del precio del contrato, IVA excluido.
Reincidencia	La comisión de una tercera infracción de carácter grave en el plazo de un año	Penalidad de hasta el 10% del precio del contrato, IVA excluido.
Incumplir las comunicaciones de incidentes de seguridad	Incidente no comunicado y detectado por terceros o por Correos	Hasta el 10% de la facturación total de la adjudicación, con un mínimo de 20.000€
Incumplir las comunicaciones de incidentes de seguridad	Retraso en el primer comunicado	Hasta el 10% de la facturación total de la adjudicación, con un mínimo de 20.000€
Incumplir las comunicaciones de incidentes de seguridad	Retraso en el segundo comunicado	Hasta el 10% de la facturación total de la adjudicación, con un mínimo de 10.000€

Detección de vulnerabilidades de ciberseguridad en procesos y soluciones internas de Correos*	Detectar 1 o más vulnerabilidades Críticas (CVSS ≥ 9.0)	Hasta el 5% de la facturación anual de la adjudicación, con un mínimo de 10.000€
Detección de vulnerabilidades de ciberseguridad en procesos y soluciones internas de Correos*	Detectar 1 o más vulnerabilidades Altas (7.0 ≤ CVSS < 9.0)	Hasta el 5% de la facturación anual de la adjudicación, con un mínimo de 10.000€
Todos los expedientes de proveedores	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
Expedientes TI	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
Incumplimiento del convenio colectivo	Detectar el incumplimiento por parte de Correos	Hasta el 10% de la facturación anual de la adjudicación

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

SUPUESTO	GRAVEDAD	TIEMPO DE RESOLUCIÓN	PENALIZACIÓN
Vulnerabilidades Críticas (CVSS ≥ 9.0)	Muy grave	15 días	2.000€ por día de retraso
Vulnerabilidades Altas (7.0 ≤ CVSS < 9.0)	Muy grave	27 días	2.000€ por día de retraso
Vulnerabilidades Medias (4.0 ≤ 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 XIV – Evaluación de Proveedores

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

Los servicios que son objeto del presente pliego se regularán en su prestación por el sistema de "Acuerdo de Nivel de Servicio" (ANS). En consecuencia, las tareas correspondientes deberán realizarse ajustándose a los "Indicadores de nivel de servicio (INS)" y "valores objetivos" (VO) que se definen en el mismo. Estos INS y VO tienen carácter de mínimos. El adjudicatario se compromete a valorar los indicadores que Correos le solicite y a establecer de común acuerdo VO para todos ellos.

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

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

En el caso en que se detectara un deterioro en el servicio que no quedara reflejado en los indicadores, se realizaría el correspondiente informe que permitiera mostrar el mismo, identificando y cuantificando su impacto, en el mes en el que Correos estime oportuno con posterioridad a dicho deterioro. Esta información se incorporaría al ANS, bien como una modificación en el cálculo y definición de los indicadores que se estén utilizando, bien como la incorporación de un nuevo indicador. Puesto que las condiciones de este nuevo indicador se negociarán con el adjudicatario, en caso de no haber acuerdo, el adjudicatario se compromete expresamente a aceptar los indicadores publicados en el presente pliego.

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

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

En el apartados 3. OTRAS CONDICIONES se describe íntegramente el ANS con los Valores de Cumplimiento y/o el Porcentaje de Cumplimiento con sus Valores Objetivo. Estos valores se tendrán en cuenta en el sistema de evaluación de proveedores y en el caso de que no se alcancen los mínimos requeridos, y en función de la gravedad, se establecerá una minoración en la facturación que en su caso corresponda.

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

En _____, a __ de _____de 20__.

REUNIDOS

DE UNA PARTE,

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

Y DE OTRA,

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

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

EXPONEN

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

II. Que con el fin de dar cumplimiento a la normativa de Protección de Datos Personales ambas partes convienen en firmar el presente Contrato de Encargo del Tratamiento, el cual comprende las siguientes:

CLÁUSULAS

1. Posición de las partes

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

DATOS OBJETO DE TRATAMIENTO

OBJETO DEL CONTRATO	Contratación de una solución única en modalidad *Software as a Service* (SaaS en adelante) para la gestión integral de pedidos de suministros para consumo interno de Correos, así como de los servicios asociados de implementación, puesta en marcha, soporte, mantenimiento y evolución.
TRATAMIENTO QUE REALIZA	☒ Recogida ☒ Registro ☐ Estructuración ☐ Modificación ☒ Conservación ☒ Extracción ☒ Consulta ☒ Comunicación por transmisión ☐ Difusión ☒ Interconexión ☐ Cotejo ☐ Limitación ☒ Supresión ☒ Destrucción ☒ Comunicación
FINALIDAD DEL TRATAMIENTO	☐ Gestión de clientes, contable, fiscal y administrativa ☐ Gestión de nóminas ☐ Servicios económico-financieros y de seguros ☐ Publicidad y prospección comercial ☐ Videovigilancia ☒ Recursos humanos ☒ Prevención de riesgos laborales ☐ Prestación de servicios de comunicaciones electrónicas ☐ Comercio electrónico ☐ Seguridad y control de acceso a edificios ☐ Otros: .....
TIPOS DE DATOS	☒ Datos de carácter identificativo ☒ Características personales ☐ Académicos y profesionales ☐ Información comercial ☐ Circunstancias sociales ☒ Detalles del empleo ☐ Transacciones de bienes o servicios ☐ Categorías especiales de datos ☐ Otros: .....
CATEGORÍAS DE INTERESADOS	☒ Empleados ☐ Clientes y usuarios ☐ Proveedores ☒ Personas de contacto ☐ Beneficiarios ☐ Cargos públicos ☐ Otros: .....

2. Obligaciones del adjudicatario

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

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

3. Declaración previa

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

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

4. Obligaciones de Correos

Corresponden a Correos las siguientes obligaciones:

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

5. Medidas de seguridad

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

6. Derecho de auditoría

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

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

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

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

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

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

7. Notificación de violaciones de seguridad

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

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

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

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

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

Una vez cumplida la correspondiente prestación del servicio objeto del Contrato, el adjudicatario se compromete a devolver a Correos o a la persona que éste determine

aquella información que contenga datos de carácter personal a la que haya accedido el adjudicatario con motivo de la prestación del servicio.

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

Toda la documentación debe ir referenciada al proceso de baja asociado de forma que en cualquier momento se pueda reconstruir la relación en cualquier sistema y con la posibilidad de identificar la documentación registrada en cada proceso.

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

9. Subcontratación

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

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

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

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

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

10. Cláusulas de buenas prácticas

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

11. Responsabilidad

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

12. Notificación de cambios

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

13. Tratamiento de datos de representantes y trabajadores

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

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

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

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

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

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

14. Actuación como subencargado

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

- Por parte de Correos: Asegurar que el subencargo del servicio se encuentra permitido por el RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.

- Por parte del adjudicatario: Cumplir con las instrucciones que le pudiesen remitir tanto Correos como, de manera directa o indirecta, el RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

15. Ley aplicable

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

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.

MEDIDAS DE SEGURIDAD

I. ORGANIGRAMA Y ASIGNACIÓN DE FUNCIONES

- Disponer de un organigrama de asignaciones en materia de seguridad de la información, incluyendo cargos y funciones atribuidas a cada puesto.
- Contar con un procedimiento de control de accesos que incluya, entre otros:
    - Gestión de altas/bajas en el registro de usuarios de repositorios de información asegurando que se asigna un identificador único a cada cuenta de usuario. Excepcionalmente, podrán permitirse identificadores de usuario (IDs) genéricos para ser utilizados por un individuo, en el caso de que las funciones accesibles o las acciones llevadas a cabo por ese identificador o necesiten ser detallada seguidas (por ejemplo, acceso de sólo lectura), o cuando están implantados otros controles (por ejemplo, si la contraseña para un ID genérico sólo se utiliza por una persona al mismo tiempo y se registra tal caso).
    - Gestión de derechos y credenciales de acceso asignados a los usuarios.
    - Gestión de privilegios especiales de acceso según el impacto que puede derivar de un uso inadecuado de los datos de carácter personal.
    - Gestión de información confidencial de autenticación de usuarios.
    - Política de retirada de cancelación de accesos y credenciales.
- Haber establecido un procedimiento de accesos a sistemas y aplicaciones que incluya:
    - La restricción de acceso a la información.

- Procedimientos seguros de inicio de sesión en el que, como mínimo:
  - Se registre los intentos de entrada no satisfactorios.
  - Se limite el número máximo de intentos fallidos, de forma que La revisión de los privilegios de acceso de forma recurrente y después de cualquier cambio, tal como promoción, degradación o terminación del empleo.
- Procedimiento de uso de herramientas de administración de sistemas de información, tanto propias como externas.

- La revisión de los privilegios de acceso de forma recurrente y después de cualquier cambio, tal como promoción, degradación o terminación del empleo.

II. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CONTRASEÑAS

- Contar con un procedimiento de gestión de contraseñas de usuario que incluya los siguientes aspectos:
  - Forzar el uso de los identificadores de usuario (IDs) individuales y de las contraseñas para mantener la responsabilidad.
  - Permitir a los usuarios seleccionar y cambiar sus propias contraseñas e incluir un procedimiento de confirmación que tenga en cuenta los errores de entrada.
  - Forzar la elección de contraseñas de calidad.
    - Ser fáciles de recordar.
    - No se basen en algo que alguien más pueda fácilmente adivinar u obtener usando la información relativa a la persona, por ejemplo, nombres, números de teléfono, y fechas de nacimiento etc..
    - No sean vulnerables a ataques de diccionario (por ejemplo, que no consistan en palabras incluidas en diccionario).
    - No contengan caracteres consecutivos, idénticos, todos numéricos o todos alfanuméricos
  - Forzar el cambio de contraseñas, por lo menos, cada 6 meses y siempre que existan indicios de que su confidencialidad ha podido verse comprometida.
  - Forzar a los usuarios el cambio de las contraseñas temporales después de la primera entrada.
  - Mantener un registro de las contraseñas de usuarios anteriores y prevenir su reutilización.
  - No mostrar las contraseñas en la pantalla cuando se están introduciendo.
  - No incluir contraseñas en ningún proceso de registro automático, por ejemplo, almacenamiento en una macro o en una función clave.
  - Almacenar los ficheros de contraseñas por separado de los datos de la aplicación del sistema.
  - Almacenar y transmitir las contraseñas de forma que se garantice su integridad y confidencialidad.
- Plantear el uso de contraseñas basadas sistemas de autenticación fuerte (p.ej. mediante el uso de tarjetas inteligentes combinado con una contraseña).

III. GESTIÓN DE SOPORTES

- Llevar a cabo un inventariado de soportes y gestión de activos, incluyendo:
  - Un registro de propiedad de los activos.
  - Una política interna de usos aceptables de los activos.

  - Una política de devolución/sustitución de activo.
  - Un registro de asignación de activos al personal al cargo.
- Disponer de una política seguridad de equipos y de control de acceso a los repositorios físicos de información, garantizando que los mismos cuenten con las debidas garantías de seguridad respecto a:
  - El acceso a los repositorios de la información, incluyendo un registro de entradas y salidas.
  - Un procedimiento de salida de activos fuera del entorno de la entidad.
  - Un procedimiento de puesto de trabajo despejado y bloqueos de equipo
  - Un procedimiento de mantenimiento de activos.
- Contar con una política de mesas limpias que exija que:
  - El puesto de trabajo esté limpio y ordenado.
  - La documentación que no se esté utilizando se encuentre guardada correctamente (armario bajo llave para documentos en soporte papel y carpetas de red para soportes informáticos), especialmente en el momento en que se abandona temporalmente el puesto de trabajo y al finalizar la jornada.
  - Prohibir expresamente que haya usuarios o contraseñas apuntadas en post-it o similares o que se comparta esta información.

- Disponer de una serie de normas y procedimientos de control para los puestos de trabajo desatendidos que incluya:
  - El bloqueo automático de la pantalla transcurrido un cierto período de tiempo sin que se utilice.

El apagado de los ordenadores centrales, servidores y ordenadores personales de la oficina cuando la sesión termine.

IV. ACCESO FÍSICO AL LOCAL

- Contar con un procedimiento de control de entrada y "área segura" que incluya:
  - Controles físicos de entrada.
  - Perímetro de seguridad.
  - Protección contra amenazas externas o ambientales.
  - Una política de seguridad para oficinas, despachos y recursos.

V. MONITORIZACIÓN DE EQUIPOS Y REGISTRO DE LOGS

- Disponer de un procedimiento de monitorización de equipos que incluya:
  - Identificación de las medidas de seguridad.
  - Campos de eventos que deberían ser registrados.
  - Tipología de eventos a registrar.
  - Procesos de recogida y protección de logs.
- Los registros de los logs del administrador y operador de sistemas deben ser revisados regularmente.
- Resulta recomendable contar con sistemas de detección de intrusión gestionados fuera del sistema de control y de los administradores de red, para controlar el cumplimiento de las actividades del sistema y de administración de la red.

VI. FICHEROS TEMPORALES

- Solo se crearán ficheros temporales cuando resulte preciso para la realización de trabajos temporales o auxiliares.
- Finalizado el trabajo que justificó su creación el fichero deberá ser destruido.

VII. COPIAS DE SEGURIDAD Y RESPALDO Y RESILENCIA

- Disponer de un procedimiento de copias de seguridad y respaldo que, incluya, como mínimo los siguientes aspectos:
    - La realización de una copia de seguridad con una periodicidad mínima semanal en un segundo soporte distinto del destinado a los usos habituales.
    - Las pruebas con datos reales deberán evitarse, salvo en aquellos supuestos en que sea inevitable su uso o suponga un esfuerzo desproporcionado atendiendo al nivel de riesgo que implica el tratamiento. En estos casos con carácter previo al desarrollo de pruebas con datos reales se procederá a la realización de una copia de seguridad.
- Disponer de un Plan de continuidad de servicios TI que abarque todos los sistemas y componentes TI que procesan datos personales, incluyendo otras ubicaciones y centros de procesamiento de datos.

VIII. DESTRUCCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

- Disponer de un procedimiento de destrucción segura de información que:
    - Haga uso de las medidas físicas y lógicas necesarias para garantizar la irrecuperabilidad de la documentación destruida.
    - Impida que se desechen documentos o soportes electrónicos que contengan datos personales sin garantizar su destrucción.

IX. AMENAZAS INFORMÁTICAS

- SEGURIDAD DE REDES: Deberá contar con una política de gestión de seguridad en las redes que:
    - Proponga mecanismos de seguridad asociados a servicios en red.
    - Disponga de controles de red y políticas de segregación de redes.
- ACTUALIZACIÓN DE ORDENADORES Y DISPOSITIVOS: Los dispositivos y ordenadores utilizados para el almacenamiento y el tratamiento de los datos personales deberán mantenerse actualizados en la media posible.
- MALWARE: En los ordenadores y dispositivos donde se realice el tratamiento automatizado de los datos personales se dispondrá de un sistema de antivirus que garantice en la medida posible el robo y destrucción de la información y datos personales. El sistema de antivirus deberá ser actualizado de forma periódica.
- CORTAFUEGOS O FIREWALL: Para evitar accesos remotos indebidos a los datos personales se velará por garantizar la existencia de un firewall activado en aquellos ordenadores y dispositivos en los que se realice el almacenamiento y/o tratamiento de datos personales. El sistema de cortafuegos deberá ser actualizado de forma periódica.
- FUGA O SALIDA DE INFORMACIÓN: Introducir medidas técnicas en los sistemas de información que restrinjan la posibilidad que datos personales puedan ser exportados de forma no autorizada (p.ej. Restricción de las funcionalidades de descarga, impresión y almacenamiento de datos en los sistemas de información que procesan los datos personales) e implementar medidas técnicas que permitan detectar transmisiones no autorizadas de datos personales dentro de la organización y hacia fuera de la misma (p.ej. Sistemas de prevención de fugas de información, herramientas de monitorización de actividades de usuarios en los sistemas de información.

X. CIFRADO DE DATOS

- Cuando se precise realizar la extracción de datos personales fuera del recinto donde se realiza su tratamiento, ya sea por medios físicos o por medios electrónicos, se deberá contar con un método de encriptación para garantizar la confidencialidad de los datos personales en caso de acceso indebido a la información.
- Todo tratamiento de datos sensibles u otros cuya pérdida de integridad, confidencialidad y/o disponibilidad puedan tener un importante impacto en los derechos y libertades de las personas se realizará en base a una política de seudonimización de los mismo frente al acceso de terceros o para la realización de pruebas con datos reales, de manera que garanticen la integridad y confidencialidad de los mismos. Dicha política debe incluir:
    - La gestión de claves para la encriptación/desencriptación.
    - Un sistema de etiquetado/cifrado que garantice el anonimato de los titulares de los datos.
    - Un cifrado de información de dispositivos de almacenamiento (como pendrive, equipos informáticos o almacenamientos remotos).
    - Una política de envío seguro de información a través de documentación cifrada.

XI. CONTROL DE CAMBIOS EN T.I.

- Los sistemas operacionales y las aplicaciones de software deberían estar sometidas a un estricto control de la gestión del cambio. En particular, se deberían considerar los siguientes puntos:
    - La identificación y registro de los cambios significativos.
    - La planificación y pruebas de los cambios.
    - La evaluación de los impactos potenciales, incluyendo los impactos en la seguridad de dichos cambios. d) el procedimiento de aprobación formal de los cambios propuestos.
    - La comunicación de los detalles de los cambios a las personas correspondientes.
    - Los procedimientos de colchón, incluyendo los procedimientos y responsabilidades de abortar y recuperar los cambios infructuosos y los eventos imprevistos.

- Los procedimientos y las responsabilidades formales de la Dirección deberían asegurar de una manera satisfactoria el control de todos los cambios en los equipos, en el software o en los procedimientos. Cuando los cambios son realizados, se debería conservar un registro de auditoría que contenga toda la información importante.

XII. CONTROL DE CAMBIOS EN APLICATIVOS

- Los procedimientos de control de cambios deberían estar documentados y aplicarse para minimizar la corrupción de los sistemas de información.
- La introducción de nuevos sistemas o de cambios importantes en los sistemas existentes debería seguir un proceso formal de documentación, especificación, pruebas, control de calidad e implementación gestionada. Este proceso debería incluir:
    - Una evaluación de riesgos
    - Un análisis de los efectos de los cambios
    - Una especificación de los controles de seguridad necesarios.

- Las medidas necesarias para garantizar que los procedimientos existentes de seguridad y control no se vean en peligro y que los programadores de la asistencia técnica sólo tengan acceso a aquellas partes del sistema necesarias para su trabajo requiriendo de consentimiento y aprobación formal para cualquier cambio.

XIII. GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y BRECHAS DE SEGURIDAD

- Contar con un procedimiento de gestión de incidencias y brechas de seguridad que permita su identificación, tratamiento y notificación al responsable, conforme a lo dispuesto en la normativa de protección de datos.

XIV. VIDEOVIGILANCIA

- En caso de contar con sistemas de captación de imágenes con fines de seguridad:
  - Se deberá contar con un registro de ubicaciones de las cámaras y monitores de observación.
  - Se deberá conservar las imágenes por el plazo máximo de 1 mes, salvo que su conservación resulte necesaria para investigar un hecho que haya afectado a la seguridad de las personas, bienes e instalaciones.

Anexo XVI.- 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 XVII.- Requisitos de Ciberseguridad

Normativa y Conformidad

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

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

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

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

Control de Acceso y SSO

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

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

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

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

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

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

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

Respaldo y recuperación

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

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

Comunicaciones

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Integridad y confidencialidad

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

- Para datos en tránsito se debe utilizar la capa SSL/TLS, en su versión 1.2 o superior, para asegurar la integridad y confidencialidad de los datos transmitidos, siendo obligatorio su uso para todas las operaciones de administración y aquellas otras, que lo requiera el nivel de confidencialidad de la información transmitida.
- Para datos almacenados de carácter confidencial o secreto, así como para las contraseñas y claves de cifrado nunca se deben almacenar en claro, debiendo aplicar mecanismos de cifrado robustos (AES 256, XML Encryption), y de integridad (RSA, SHA-2, XML Signature), se deberá usar la herramienta corporativa S3C para el cifrado en reposo.
- Se debe detallar a qué recursos va a requerir permisos de acceso la aplicación, teniendo en cuenta siempre políticas de mínimo privilegio, es decir, solo se debe poder acceder a los recursos que sean estrictamente necesarios, justificándolos de manera pertinente.
- Las operaciones necesiten Firma o Sello de tiempo usarán el Sistema Criptográfico Corporativo de Correos (S3C) para su ejecución.

Tratamiento de datos

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

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

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

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

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

Desarrollo Seguro

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

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.

Sistemas operativos y software base

Se debe conocer las versiones del sistema operativo y del software de la aplicación que va a estar instalado. El software de la aplicación debe estar actualizado con los últimos parches de seguridad recomendados por el suministrador, por lo que debe existir un procedimiento de actualización. Dicho procedimiento debe ser remitido a Correos y

acordar el tiempo máximo de actualización entre la publicación de un parche de seguridad y la puesta en producción, en función de la criticidad del mismo.

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

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

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

Eventos de auditoría

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

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

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

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

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

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

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

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

Respuesta ante incidentes

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

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

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

Auditabilidad

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

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

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

Formación y concienciación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ubicación de los datos

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

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

Anexo XVIII.- Requisitos de Arquitectura

Al requerirse una solución propuesta por el adjudicatario de tipología SaaS (Software as a Service), este debe facilitar el uso del software, abstrayendo a Correos sobre aspectos relacionados con el hardware, las comunicaciones y la seguridad necesarias. Además, el adjudicatario debe realizar todos los servicios relacionados con el hosting, mantenimiento, operación, recuperación de datos, incidencias (tanto anticipación como resolución) de la solución propuesta, pagando Correos exclusivamente por el uso de la solución.

1. **Requisitos de diseño**
   - 1.1. Los **componentes** tecnológicos que forman parte de la solución deben estar soportados por los fabricantes durante todo el periodo que Correos use la solución SaaS. Además, estos fabricantes han de tener un reconocido prestigio y reconocimiento global (por ejemplo, AWS, GCP o Azure).
   - 1.2. En el supuesto de que la solución SaaS preste su servicio desde varios centros de datos dispersos geográficamente, estos deben estar en el marco de la Unión Europea. El adjudicatario debe indicar en su oferta si se despliega el servicio en un CPD alternativo, y este CPD debe estar ubicado en la Union Europea.
   - 1.3. El adjudicatario debe garantizar la alta disponibilidad de la solución, preferiblemente disponiendo de varias áreas geográficas desde las cuales se pueda seguir dando servicio en caso de que una de ellas no esté disponible.
   - 1.4. La solución debe garantizar la escalabilidad del servicio, en caso de que Correos necesite usar servicios adicionales de la solución, o incrementar el uso de los mismos.
   - 1.5. La solución debe garantizar su normal funcionamiento ante aumentos en la carga de trabajo, proporcionando un servicio sin degradación en las épocas de mayor actividad y garantizando que la plataforma soporte un incremento de hasta el 100% de la carga. En este caso, Correos debe avisar al adjudicatario con aviso previo de 48 horas. El servicio de soporte asociado a la solución debe estar dimensionado y preparado para estos eventuales aumentos en la carga de trabajo.
   - 1.6. Se deberá disponer de sistemas de protección anti-DDoS, así como de filtrado del tráfico, incorporando características WAF.
   - 1.7. El prestatario debe garantizar la portabilidad de los datos que residen en su solución, así como el código fuente y configuraciones específicas de Correos en la solución, para facilitar la integración con Correos, o bien en otras plataformas de las que disponga el fabricante
   - 1.8. La solución debe contar con medios de protección que garanticen la mitigación de riesgos asociados a la fuga de información, y deben ser explicados a Correos en la oferta del adjudicatario.

2. **Requisitos de integración**
   - 2.1. La solución SaaS ofrecida debe albergar la posibilidad de integración con servicios y aplicaciones de Correos, mediante los mecanismos de integración estandarizados en Correos, descritos a continuación:
     a. API (REST, y SOAP).
     b. Mensajería asíncrona mediante colas MQ.
     c. Intercambio de ficheros con grandes volúmenes de datos (SFTP).

   - 2.2. Estas integraciones podrán ser en ambos sentidos:

a. La solución debe exponer mecanismos de integración para que puedan ser invocados por los sistemas de Correos. Por ejemplo, exponer una API.
b. La solución debe ser capaz de invocar a los sistemas de Correos para obtener información o ejecutar procesos. Por ejemplo, invocar a un servicio REST.

2.3. La solución debe tener la capacidad de adaptarse a las necesidades de integración desde un punto de vista volumétrico, en caso de que se requiriera un intercambio de mucha información, que haya que realizar de una forma óptima.
2.4. La solución debe permitir la realización de pruebas de integración en entornos no productivos.
2.5. El servicio SaaS debe integrarse con los proveedores de identidad corporativos de Correos, delegando en ellos la autenticación de los usuarios que trabajen con el producto. Esta autenticación podrá realizarse mediante los siguientes mecanismos:
   a. Oauth 2: Quedando prohibido usar el implicit grant type.
   b. Servicios LDAP que ofrece Microsoft Active Directory usado en Correos.

3. **Requisitos de mantenimiento, operación y monitorización de los sistemas**

3.1. Los cambios en la configuración del servicio, los despliegues de las actualizaciones, los procesos de *tuning* interno, y resto de acciones de mejora continua del servicio, serán comunicados a Correos con una antelación de:
   a. 15 días, si el cambio no implica cambios en los desarrollos o trabajos que Correos realiza en la plataforma SaaS.
   b. 6 meses, si el cambio implica cambios en los desarrollos o trabajos que Correos realiza en la plataforma SaaS.

3.2. El adjudicatario debe responsabilizarse de la ejecución de implementaciones, configuraciones y acciones predictivas, que permitan la recuperación del servicio ante cualquier desastre. Correos exige que este tiempo de recuperación de los servicios sea de menos de 4 horas.
3.3. La solución debe dar servicio a Correos, sin perjuicio en el rendimiento o la disponibilidad del servicio, ante un incremento de hasta el 100% de la carga, y con un aviso previo de al menos 48 horas por parte de Correos.
3.4. El servicio debe ser convenientemente monitorizado por el prestatario del servicio, y esta monitorización ha de ser extremo a extremo, es decir, desde el nivel físico (hardware) hasta los procesos de negocio.
3.5. Al detectarse una incidencia en el servicio, el adjudicatario debe solucionarla y enviará un informe que incluya:
   a. La ventana temporal de afectación del servicio.
   b. Una explicación de las causas que han producido la incidencia
   c. Acciones puestas en marcha para solucionar la incidencia.
   d. Dentro de las 48 horas posteriores a la resolución de una incidencia, se enviará un análisis de la causa raíz (RCA), para eventos críticos.

3.6. Aquellos eventos que puedan afectar al servicio, incluyendo degradación de rendimiento, actualizaciones críticas o incidentes de seguridad, serán notificados de manera proactiva por parte del prestatario a Correos, indicando el impacto previsto y el plan de mejoras a implementar. El adjudicatario debe indicar el tiempo estimado de resolución de la incidencia.

3.7. La solución, o en su defecto el adjudicatario del servicio, deben proveer a Correos de información respecto a los parámetros del servicio prestado. Correos debe tener disponible tanto datos operativos como las métricas del servicio. Debe proveerse esta información a través de cuadros de mando, y esta información debe poder exportarse en algún formato estándar y consensuado con Correos, como XML, JSON o CSV.
3.8. En caso de que la solución tenga versiones del producto on premises y cloud, debe facilitar la migración de información entre las versiones del producto. El proceso de migración de datos, procesos y configuraciones específicas que ha implementado Correos en la plataforma, debe ser exportable en la plataforma origen, e importable en la plataforma destino, con algún mecanismo manual o automático que facilite esta migración.

4. Requisitos sobre acuerdos a nivel de servicio

4.1. La disponibilidad del servicio debe ser 99,9% o mayor. En esta métrica deben incluirse fines de semana sólo si Correos va a usar el servicio durante estos días.
4.2. Si el adjudicatario fuera capaz de mejorar los ANS exigidos por Correos, deberá presentar en su oferta dicha propuesta de nuevos ANS específicos para Correos, incluyendo indicadores y métricas del servicio. Una vez que Correos haya validado los indicadores propuestos por el adjudicatario y el cumplimiento de los mínimos requeridos, ambas partes suscribirán el correspondiente Acuerdo de Niveles de Servicio Definitivo, que será de aplicación durante todo el periodo de vigencia del contrato.
4.3. La solución (y el adjudicatario de la misma) deben proponer un modelo de gobierno del servicio, que incluya un modelo de comunicación efectivo para Correos, y defina las funciones y responsabilidades de los distintos actores en el desarrollo del servicio.
4.4. RTO (Return Time Objective) o tiempo máximo de restablecimiento del servicio una vez que ya no se ha cumplido el ANS contratado, y Correos podrá aplicar KPIs incrementales a fin de evitar que la persistencia de una incidencia no se refleje adecuadamente en los indicadores una vez que ya ha contabilizado como tal.
4.5. RPO. (Return Point Objective) o período de tiempo máximo asumible sobre el que se puede perder datos. Desde Correos por defecto, la tendencia debe ser igual a cero.
4.6. Correos será el propietario de cuantos trabajos parciales o finales se deriven de esta colaboración, así como de todos los datos, y el adjudicatario se compromete a la devolución de los mismos, sin que el adjudicatario pueda conservarlos, ni obtener copia de estos o facilitarlos a terceros. El adjudicatario sólo podrá consultar o extraer estos datos con la autorización expresa de Correos.
4.7. En la oferta presentada por el adjudicatario, deben especificarse claramente las condiciones sobre las que se regirá la devolución de la información residente en la solución.

5. Requisitos cloud

5.1. La nueva solución atenderá las necesidades indicadas, simplificando y unificando tareas y tiempos de operación, posibilitando la integración de proveedores, permitiendo la automatización de tareas y agilizar la eficiencia.

5.2. Se considera que una solución Cloud que cumpla es la adecuada para satisfacer las necesidades, aportando economías de escala y mejoras en la operativa.
5.3. La solución elegida será de contratación directa al fabricante de la herramienta, sin intermediarios para la implantación y/o desarrollo.
5.4. Asimismo, será imperativo que la parametrización de las funcionalidades pueda ser configurada y mantenida directamente por los usuarios, sin necesidad de desarrollos.
5.5. Necesariamente se integrará con el Sistema de Gestión de Identidades Centralizado. Tendrá la posibilidad de conectar, para la extracción de datos u otras necesidades, con otras aplicaciones de la sociedad.
5.6. Desde el punto de vista de seguridad, al ser una aplicación en Cloud, se requerirá al proveedor certificación en ISO-27001 (gestión de la seguridad de la información de forma sistemática, basada en riesgos y auditada por un organismo independiente), certificación en SOC 2 Tipo II (protección de los datos de los clientes) y en CSA STAR (Cloud Security Alliance – Security, Trust, Assurance and Risk, un programa global para evaluar la seguridad en servicios Cloud), relevante estas certificaciones para el caso de proveedores SaaS.

Anexo XIX.- Requisitos de Comunicaciones

Habida cuenta de que se trata de un sistema SaaS, el acceso al *Cloud* se realizará mediante un navegador web estándar (HTML5) como por ejemplo Chrome, Edge, Firefox, Ópera, Safari, y no por la instalación en local de un software cliente, desde cualquier dispositivo. La aplicación dispondrá de una interfaz adaptada para su uso en dispositivos móviles (smartphones y tablets), con experiencia de usuario optimizada para pantallas táctiles.

La comunicación entre el cliente y el servidor se realiza exclusivamente mediante protocolos cifrados (HTTPS/TLS).

Anexo XX.- Requisitos de Calidad

Los desarrollos que se realicen deberán adaptarse a la normativa vigente en Correos en cuanto a nomenclatura, buenas prácticas y controles de aseguramiento de la calidad.

Con este objetivo, sobre cada proyecto se abordarán las actividades necesarias 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. Asimismo, estarán orientados a comprobar que se ha desarrollado conforme a las buenas prácticas, se ha seguido la normativa vigente en Correos y se han llevado a cabo los controles de calidad necesarios antes de su puesta en producción.

En este marco, los desarrollos realizados deberán superar todas las pruebas necesarias antes de su entrega a Correos (unitarias, funcionales, de aceptación, prestaciones).

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 XXI.- Requisitos de Gobierno del Dato

El adjudicatario será el encargado de cumplir todos los procesos y requisitos que marca el equipo de Centro de Excelencia del Dato de Correos en el marco de este pliego de condiciones técnicas, dónde deberá tener en cuenta los siguientes apartados.

1. 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 4. REQUISITOS DE ARQUITECTURA , siguiendo los mecanismos técnicos determinados para tal efecto.

2. Gestión y gobernanza

El adjudicatario será el encargado de implantar las políticas y procedimientos 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 equipo de Centro de Excelencia del Dato 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.

Por otro lado, será el encargado de trabajar siguiendo la definición de las entidades, clasificación y linaje de datos que marque el equipo de Centro de Excelencia del Dato, con el objetivo de crear un vocabulario empresarial común recogido en un glosario empresarial y cumpliendo el diccionario de datos de la organización.

3. Calidad de datos

El adjudicatario será el responsable de 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.

4. 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 determinen en los requisitos de Seguridad de la Información (confidencialidad, integridad y disponibilidad) (ver apartado Requisitos de Seguridad).

Anexo XXII.- Requisitos IA

1. Condiciones en materia de inteligencia artificial

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

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

1.1. **Deberá** informar a Correos de forma completa y previa acerca de cualesquiera decisiones automatizadas que, en su caso, se adopten mediante el uso de sistemas o modelos de inteligencia artificial en el marco de los servicios, cuando dichas decisiones afecten a interesados cuyos datos personales sean tratados, incluyendo una explicación suficiente de la lógica aplicada, el funcionamiento general del sistema y las consecuencias previstas, en los términos exigidos por la normativa de protección de datos y el RIA.

1.2. **Deberá** abstenerse de tratar, mediante sistemas o modelos de inteligencia artificial, la información confidencial de Correos —y en particular los datos personales— de forma incompatible con las finalidades expresamente autorizadas por Correos y comunicadas en el marco contractual o mediante instrucciones documentadas.

1.3. No podrá generar ni inferir nuevos datos personales relativos a las categorías de interesados cuyos datos sean tratados por cuenta de Correos, salvo instrucción expresa, previa y por escrito de Correos, y siempre que dicha generación resulte conforme con la normativa aplicable en materia de protección de datos.

1.4. Deberá colaborar activamente con Correos en el cumplimiento de cualesquiera obligaciones que resulten de aplicación en materia de inteligencia artificial, protección de datos y seguridad de la información, en la medida en que guarden relación con el uso de sistemas o modelos de inteligencia artificial y el tratamiento de información confidencial, incluyendo, en su caso, evaluaciones de riesgos, evaluaciones de impacto, medidas de mitigación y atención a derechos de los interesados.

1.5. Deberá comunicar a Correos, con carácter previo a su despliegue o utilización, la intención de implementar cualesquiera sistemas o modelos de inteligencia artificial distintos de los expresamente autorizados, cuando dichos sistemas o modelos vayan a tratar información confidencial de Correos o datos personales por su cuenta. Dicha comunicación deberá incluir, al menos:

- identificación del sistema o modelo de inteligencia artificial;
- identificación del proveedor o desarrollador del sistema o modelo;
- documentación técnica relevante;
- finalidad prevista del sistema o modelo;
- clasificación o nivel de riesgo del sistema o modelo conforme al RIA u otra normativa aplicable.

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

Las obligaciones establecidas en la presente cláusula serán plenamente exigibles a lo largo de toda la cadena de suministro del Adjudicatario/Proveedor y deberán trasladarse contractualmente a cualesquiera terceros que intervengan en la prestación de los servicios, con independencia de que dichos terceros tengan la consideración de subencargados del tratamiento, encargados del tratamiento o responsables independientes conforme a la normativa de protección de datos, garantizando en todo caso un nivel de protección equivalente al aquí previsto.
El Adjudicatario/Proveedor responderá frente a Correos de cualesquiera daños, perjuicios, sanciones administrativas, reclamaciones, multas, costes y responsabilidades de cualquier naturaleza que se deriven directa o indirectamente del incumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente cláusula, del Reglamento de Inteligencia Artificial, de la normativa de protección de datos personales o de las instrucciones documentadas de Correos en relación con el uso de sistemas o modelos de inteligencia artificial.
En particular, el Adjudicatario/Proveedor mantendrá indemne a Correos frente a cualquier reclamación formulada por terceros, incluidas autoridades de control o interesados, que tenga su origen en un uso no autorizado, negligente o contrario a Derecho de sistemas o modelos de inteligencia artificial, o en un tratamiento ilícito o no conforme de la información confidencial de Correos, incluidos los datos personales.

2. Medidas de seguridad en el uso de Inteligencia Artificial

2.1. Cumplimiento Normativo y Estándares

El Adjudicatario/Proveedor garantiza el cumplimiento de la normativa aplicable, incluyendo (sin carácter limitativo) el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD), incluyendo el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), la normativa sectorial que resulte de aplicación y el Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial (AI Act), en su versión vigente y aplicable al caso concreto.
Adoptará buenas prácticas y estándares técnicos y organizativos reconocidos en el sector, tales como ISO/IEC 27001 (seguridad de la información), ISO/IEC 27036 (gestión de la seguridad en relaciones con proveedores), ISO/IEC 42001 (sistema de gestión de inteligencia artificial) y el NIST AI Risk Management Framework 1.0, o aquellos estándares equivalentes que resulten aplicables, evidenciando si le es requerido su aplicación a Correos.
Deberá clasificar el sistema de IA conforme a las categorías de riesgo establecidas por el AI Act, fundamentando dicha clasificación en los criterios previstos en los artículos 5 y 6 del mismo y, en caso de ser clasificado como de alto riesgo, se deberá realizar la Evaluación de Conformidad y la Evaluación de Impacto sobre los Derechos Fundamentales (FRIA) conforme a los artículos 27 y 43.
En el punto **5. Requisitos cloud** del Anexo XVIII se encuentra más información respecto a las certificaciones obligatorias a presentar por los licitadores.

2.2. Directrices generales de seguridad

El Adjudicatario/Proveedor deberá proporcionar documentación técnica y funcional suficiente sobre el sistema de IA, las métricas de desempeño, sesgos conocidos y las medidas adoptadas para su mitigación, así como la versión del modelo y un registro de cambios relevantes. Este punto no será de aplicación en aquellos usos de herramientas de IA que sean meramente operativos/ofimáticos y que no traten información clasificada de Correos.
Deberá aplicar medidas técnicas y organizativas proporcionales al riesgo del sistema, incluyendo, entre otras, cifrado de datos en tránsito y en reposo, control de accesos, registro de eventos, segregación de entornos, y anonimización o seudonimización de datos según corresponda, así como realizar pruebas de seguridad periódicas, incluyendo *adversarial t*esting cuando sea pertinente.
Deberá notificar a Correos sin demora, y en todo caso dentro de las 24 horas siguientes a su detección, cualquier incidente de seguridad o brecha que afecte al sistema de IA, proporcionando toda la información necesaria para su investigación, contención y remediación.
Correos tendrá derecho a auditar, directamente o mediante un tercero independiente, los procesos y controles del Adjudicatario/Proveedor relacionados con el sistema de IA, incluyendo datos de entrenamiento, validación, seguridad y cumplimiento, con preaviso razonable y sin acceso a secretos industriales no estrictamente necesarios.
Deberá comunicar por escrito, con antelación razonable, cualquier actualización sustancial del modelo, *dataset* o arquitectura que pueda afectar precisión, sesgo, explicabilidad o cumplimiento, y no ejecutará cambios de alto impacto sin la aprobación previa de Correos cuando afecten procesos críticos.
Deberá establecer, documentar y mantener un sistema de gestión de riesgos que abarque todo el ciclo de vida del sistema. Este sistema deberá identificar los riesgos razonablemente previsibles, analizarlos y evaluarlos, y establecer controles técnicos y organizativos adecuados para su mitigación.
Deberá disponer de un modelo de gobernanza de IA interno, que establezca un marco organizativo, normativo y operativo que garantice que su uso es seguro, ético y legal conforme a estándares internacionales.

Otras consideraciones de seguridad:

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

2.3. Control de acceso, uso adecuado y limitaciones

El Adjudicatario/Proveedor deberá establecer controles de acceso y perfiles de uso del sistema de IA, adecuados al nivel de riesgo y al principio de necesidad de conocer y mínimo privilegio.
Deberá garantizar que todo el personal que participe en el diseño, implementación, operación, supervisión o mantenimiento involucrado ha recibido formación específica en buenas prácticas para el uso seguro de herramientas de IA.

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

Los siguientes usos para la IA se consideran prohibidos:

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

Anexo XXIII.- Requerimientos de la Oficina de Proyectos

En este punto se reflejan los cumplimientos de estándares y metodología de la Direccion de Tecnología y Transformación Digital a los que quedará sujeta la empresa que resulte adjudicataria.

El adjudicatario del presente expediente se compromete a llevar a cabo todas sus iniciativas en conformidad con las directrices establecidas por la Oficina de Proyectos TI de Correos (PMO) y vigentes en cada momento. Esto implica adherirse a los estándares, procedimientos, directrices, prácticas recomendadas y modelos de gobierno con los requisitos de informes especificados por Correos para la ejecución de proyectos dentro del ámbito de la Dirección de Tecnología y Transformación Digital.

La empresa adjudicataria reconoce que cualquier desviación o propuesta de cambio respecto a los estándares y metodologías establecidos requerirá una aceptación y autorización por escrito por parte de Correos. Así, la PMO de Correos se reserva el derecho de evaluar y aprobar cualquier modificación propuesta por el proveedor en relación con los estándares y metodologías aplicables y a actualizar la metodología vigente en el momento de la firma del contrato, en virtud del proceso de mejora continua en el que se halla inmerso. Cualquier modificación será formalmente comunicada estableciendo los periodos de adaptación que se estimen oportunos.

El incumplimiento de esta cláusula por parte del proveedor puede ser considerado como una violación significativa del acuerdo, lo que podría resultar en acciones correctivas y penalizaciones, incluida la terminación del contrato y la exigencia de compensación por cualquier daño o pérdida resultante. El grado de cumplimiento o incumplimiento de esta quedará vinculada al ANS de “Calidad de entregables” referido en el pliego, estando generalizados en la metodología los entregables por hito, la catalogación de los defectos y los criterios genéricos para la identificación de fallos en la evaluación de la calidad. Las definiciones generales recogidas en la metodología podrán ser ampliadas o modificadas durante la ejecución del contrato.

Esta cláusula será vinculante durante la duración del contrato y cualquier extensión de este.

La empresa adjudicataria será la **responsable de la gestión de los proyectos** tecnológicos durante todo su ciclo de vida, asegurando su ejecución dentro de los **plazos** y **presupuesto** establecidos y el alineamiento con los **objetivos estratégicos de la compañía**. Requiere de gran capacidad de liderazgo, ya que gestiona las **dependencias** entre todos los participantes del proyecto, entre los cuales se pueden encontrar equipos de desarrollo de Correos (gestores de las iniciativas de los Dominios Funcionales impactados junto con sus proveedores asociados), áreas transversales de Correos (como Arquitectura, Infraestructura, Exploración, Ciberseguridad, Calidad y Oficina del Dato), áreas de Negocio de Correos y equipos terceros de proveedor, asegurando que trabajan de manera coordinada cumpliendo con la **Metodología de Gestión de Proyectos** definida por la Dirección de Tecnología y Transformación Digital.

Será la responsable de realizar un seguimiento continuo de la **planificación**, verificando los hitos establecidos, la disponibilidad de **recursos** y el control del **presupuesto** global. También es la responsable de llevar a cabo la gestión de los **riesgos**, problemas y desviaciones, anticipándose a posibles inconvenientes y estableciendo planes de contingencia adecuados.

Durante la ejecución del proyecto, será responsable de **reportar** el estado coordinando los correspondientes **comités** de acuerdo con el **modelo de gobierno** establecido. Asimismo, será responsable de gestionar el proyecto en las **herramientas** corporativas de forma coordinada con el responsable de proyecto de Correos.

Realizará **la gestión documental** del proyecto garantizando que los documentos de gestión y entregables del proyecto están actualizados en los repositorios documentales definidos de acuerdo con el marco **metodológico vigente en Correos**.

Durante la fase de ideación, colaborará en el aterrizaje de los **requisitos** del proyecto, sus impactos en los procesos actuales y detectará las **necesidades** para la ejecución de este. Además, **coordina** a todos los participantes del proyecto para elaborar la **planificación y alcance global** además de liderar el lanzamiento del proyecto a través del *Kick-Off*.

Adicionalmente analizará y asegurará que el diseño funcional y técnico de la solución cubre la necesidad global asegurando consistencia en la solución propuesta.

Lidera el desarrollo del proyecto hasta su despliegue y estabilización, siendo responsable de la **coordinación de todas las actividades** necesarias para garantizar el éxito de éste. Entre otras actividades, coordinará la realización de pruebas, despliegues en los distintos entornos, necesidades de infraestructura, elaboración de un plan de contingencia, y todas aquellas activades que se requieran para garantizar el éxito del proyecto.

Durante la fase de estabilización, establecerá y verificará los **criterios** mínimos que se deben cumplir para el cierre del proyecto, garantizando la **transferencia de conocimiento** y que se cumplen los **objetivos establecidos**.

Anexo XXIV.- Requerimientos de 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 posformación

El proveedor deberá garantizar un servicio de soporte posformación 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, etc.).
- 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 deber responde 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.
- Vídeos 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 *online*.

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 avanzan 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 completen 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 posimplantación.

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 XXV.- Requerimientos del Plan de Gestion 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*, *newsletters*, artículos, etc.) 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, etc.) 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 XXVI.- Tratamiento de EPIs

En la actualidad, en Correos se gestionan los EPIs y la gestión de las fichas de seguridad y salud desde el módulo de Prevención de riesgos laborales.

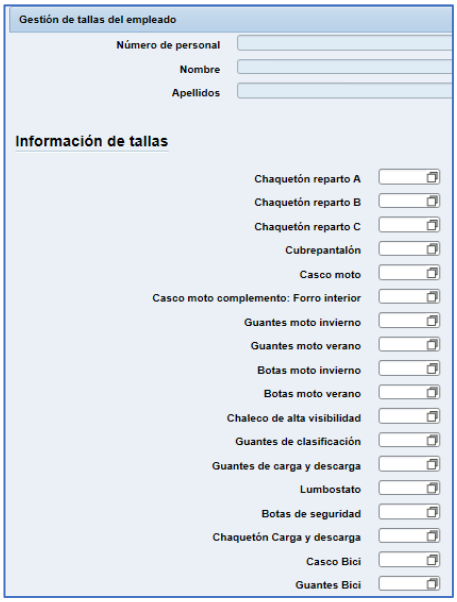
A. Gestión de EPIs (de cualquier tipo)

I. Visualizar plantilla

La aplicación permite gestionar un EPI a un empleado de la unidad de la que se es responsable. Lo primero que nos encontramos es la plantilla con la estructura que se puede visualizar.

Al seleccionar una unidad aparecen los empleados que pertenecen a dicha unidad. Se selecciona un empleado y desde ahí se accede a la **Gestión de EPIs**, en donde aparecen varios datos del empleado seleccionado como su nombre, número de personal, PTP asignado, función, estado del contrato, fecha de inicio y fin del contrato, teléfono, etc.

En función del PTP que desarrolle el empleado se le asignará un EPI determinado. Se puede grabar y consultar para cada empleado las tallas que le correspondan de los distintos EPIs, pudiendo completar sólo aquellas tallas necesarias.



II. Entrega de EPIs

Se selecciona el EPI o Grupo a asignar junto con la fecha de entrega. Un Grupo de EPI son todos los EPIs que le corresponden a un trabajador de acuerdo con su PTP. Puede tratarse de la asignación de EPIs de invierno o de verano.
El sistema dispone para algunos EPIs de códigos identificativos (código de barras y código de etiqueta) para la trazabilidad de los mismos.

III. Modificación de EPIs asignados

El sistema permite modificar determinados datos de los EPIs asignados a los empleados. Lógicamente, sólo se podrán modificar las grabaciones de EPIs

individuales que no hayan sido devueltos o certificados como no devueltos; además han de tratarse de EPIs pertenecientes al PTP de la persona tratada.
La aplicación permite gestionar EPIs entregados en depósito a empleados cuando se trate de 'Pérdida, 'No aportado' o 'Deteriorado'.

IV. Borrado de EPIs asignados

Se puede borrar la grabación de cualquier EPI o grupo de EPIs asignados a un empleado. Sólo se podrán borrar EPIs pertenecientes al PTP de la persona tratada.

V. Visualizar EPIs asignados

Se puede ver un resumen de todos los EPIs que se han grabado para un empleado, si se han devuelto o certificado como no devuelto o en el caso de EPIs en depósito si éstos se han reemplazado por pérdida, deterioro o no aportación.

VI. Grabación masiva de EPIs

La aplicación permite la grabación masiva de los mismos EPIs a varios empleados al mismo tiempo. Al seleccionar una unidad aparecen los empleados que pertenecen a dicha unidad y se seleccionan aquellos para los que se quiere el mismo EPI.

VII. Devoluciones de EPIs asignados

Al seleccionar una unidad aparecen los empleados que pertenecen a dicha unidad, se seleccionan aquellos para los que se quiere hacer la devolución. En cualquier caso, habrá que indicar la fecha de devolución efectiva, con comentarios del estado del EPI, o marcarlos como no devueltos., siendo estos los posibles estados:

ESTADO	SIGNIFICADO
Perfecto (reutilizable)	Estado perfecto del EPI a la hora de devolución.
Daños leves (reutilizable)	EPI devuelto con algún daño, pero se puede reutilizar.
Daños graves (no reutilizable)	EPI devuelto con daños graves, no se puede reutilizar.
Inutilizable (no reutilizable)	Este EPI no puede ser reutilizado ya que ha quedado inservible.

VIII. Modificación de devoluciones de EPIs asignados

Al seleccionar el EPI del cual se quiere modificar la grabación de su devolución aparecen los datos relativos a ésta. Se puede cambiar la fecha de devolución (por lo tanto es un EPI devuelto), marcar como no devuelto o cambiar el estado del EPI.

B. Fichas de Seguridad y Salud (FSS)

I. Entrega de FSS

Al seleccionar una unidad aparecen los empleados que pertenecen a dicha unidad. Se seleccionan los empleados deseados, pudiendo grabar la entrega de la ficha de Unidad o de la Ficha de Puesto/Función junto con la fecha correspondiente de entrega.

II. **Visualizar de FSS**
Se pueden visualizar las **FSS** entregadas a los empleados en una fecha concreta. Cada empleado dispondrá de **FSS** , bien sea para Unidad o Puesto-Función.

III. **Borrado de FSS**
Se pueden borrar para corregir la entrega de **FSS** entregadas a los empleados en una fecha. El sistema muestra una ventana emergente de confirmación.

IV. **Histórico de FSS**
Se puede acceder al histórico de FSS de los empleados.

V. **Generar recibís de FSS**
Se pueden generar recibís de FSS de los empleados, que una vez impresos deberán firmarlos.

C. Informes de Prevención de Riesgos Laborales (PRL)
La aplicación permite generar, y exportar a Excel, una gran variedad de informes, teniendo la mayoría campos a completar que servirán para particularizar el informe con los valores introducidos en ellos. A modo de ejemplo, algunos de estos son:

- **Informe de EPIs y devolución de EPIs higienizables.**
- **Informe de últimos EPIs entregados.**
- **Histórico de EPIs.**
- **Informe de empleados con FSS.**
- **Histórico de FSS.**
- **Informe de empleados con folletos de PRL.**

Anexo XXVII.- Resumen de funcionalidad del sistema a contratar

Catálogo de productos y categorías
Creación y gestión de catálogos que dispongan de configuración independiente que permitan la incorporación de nuevos catálogos sin afectación de los definidos
Cada catálogo dispondrá de sus propios:
Flujos de gestión y reglas de negocio
Flujos de aprobación
Ubicación de los productos en diferentes almacenes, proveedores, etc.
Activación o desactivación de artículos, familias, subfamilias categorías, etc.
Se dispondrán de niveles jerárquicos que permitan la clasificación y configuración de artículos o productos en categorías, familias y subfamilias, etc.
Fichas de producto con acceso a:
Descripción
Uno o varios códigos referencia
Imágenes
Fichas técnicas u otros documentos adjuntos como pueden ser manuales de uso, condiciones de mantenimiento, normativas de Correos
Diferentes sistemas de tallaje: numérica, alfabéticas, específicas que puedan ser configurables para cada artículo o producto
Cada artículo dispondrá de una unidad de medida del producto y una unidad mínima de venta del producto o artículo
Regla de visualización de artículos en función de su idioma o procedencia del solicitante
Para cada producto o artículo se podrán definir reglas de cantidad máxima o mínima en función del rol del solicitante y/o periodo, independientemente del límite de gasto fijado al solicitante

Estructura Corporativa y Recursos Humanos
Correos dispone de su propia Estructura Organizativa y de Recursos Humanos que deberá reflejarse en la plataforma

Estructura Corporativa y Recursos Humanos
La plataforma deberá actualizar de forma automática altas, bajas y modificaciones de personas
Se permitirá gestionar los catálogos, sus reglas y flujos de aprobación en función de la categorización de centros o unidades de trabajo, departamentos, centros de costes, etc.
La gestión de información personal de cada trabajador reflejará la estructura corporativa como puede ser puesto de trabajo, centro o unidad a la que pertenece, centro de coste, responsable directo, tipo de contrato, dirección por defecto, o cualquier otra variable que se considere o estén en el maestro
Los empleados podrán consultar y mantener aquella información asociada a su perfil que sea editable. Por su parte, el responsable podrá modificar la información de tallas según el tipo de artículo o cualquier otra información editable. En el caso de cambios o devolución, la plataforma actualizara la talla en el perfil del empleado
Gestión de tallajes especiales que permita al trabajador o al responsable solicitar y configurar necesidades específicas. Para ello, se deberá posibilitar la cumplimentación de cuestionarios y/o la adjunción de documentación justificativa, así como la definición de un flujo específico de solicitud, validación y aprobación
La plataforma generará recibos de entrega con validez jurídica sobre todo para el caso de gestión de EPIs
La plataforma permitirá adjuntar a las solicitudes la documentación justificativa necesaria, especialmente en los procesos relacionados con EPIs y vestuario, incluyendo prescripciones médicas, informes técnicos, certificados, justificantes u otros documentos requeridos para su evaluación, validación y aprobación
Se deberá guardar el histórico completo del detalle de pedidos y entregas para cada trabajador que podrá ser consultado y descargado en formato Excel, CSV o PDF incluido los recibos
La gestión de dotaciones y accesos a catálogos estará basada en roles y permisos obtenidos de los datos organizativos maestros de Correos. Adicionalmente, se permitirá la definición de colectivos en función de criterios específicos que faciliten la asignación de catálogos, familias, subfamilias, flujos y reglas para agilizar y automatizar los procesos de asignación, así como notificaciones y alertas
Definición y gestión de límites de gasto (unidades, euros, puntos) individuales por persona o centro de coste, con posibilidad de establecer una cantidad máxima en función del rol, colectivo, perfil o criterio organizativo definido
Roles, visualización y permiso de solicitud: estarán definidos de forma pormenorizada en función del usuario dando acceso a determinados catálogos, configurar que información podrá consultar o modificar, si puede pedir para él para otros o para una unidad o centro de coste o que aprobaciones puede realizar

Estructura Corporativa y Recursos Humanos
Las aprobaciones responderán a diferentes niveles de autorización en función del tipo de aprobador si es el superior directo del trabajador, si es el aprobador del centro o unidad, si es el aprobador de un determinado catalogo o es el aprobador del gasto a nivel financiero
Los aprobadores podrán aprobar, rechazar o modificar la solicitud e indicar el motivo
El aprobador recibirá alertas o notificaciones que podrán ser configurables en función del catálogo cuando tenga solicitudes pendientes de aprobación
Se deberán definir diferentes tipos de solicitudes que respondan a las reglas de negocio y roles, así como el motivo de la solicitud que podrán ser configurables en función del catálogo, por ejemplo: deterioro, perdida, robo, campaña estacional de vestuario, etc.
Se deberá permitir realizar réplicas de solicitudes anteriores que podrán ser modificadas si fuera necesario adecuándolo a la situación actual
En el caso de vestuario se podrán definir campañas estacionales a las que se les podrá configurar un periodo, definir un catálogo, límites de gasto, etc.
Durante la vigencia de la campaña se permitirá realizar modificaciones en el catálogo sin afectar a las solicitudes realizadas antes del cambio. Se podrá consultar el estado de cobertura por colectivo y centro para conocer las personas que han realizado ya el pedido y las que están pendientes

Gestión de las solicitudes
Una misma solicitud podrá incluir artículos pertenecientes a distintos catálogos, cuyos procesos de aprobación podrán requerir diferentes niveles de autorización. En estos casos, el sistema deberá generar automáticamente las correspondientes órdenes de gestión para cada flujo de aprobación. No obstante, el usuario dispondrá de una visión unificada de su pedido, manteniendo la trazabilidad individual de cada artículo durante todo el proceso.
Devoluciones y cambios:
Se permitirá la gestión de devoluciones y cambios, garantizando la trazabilidad completa del ciclo logístico, tanto en la entrega como en la devolución de los artículos
En el proceso de la devolución se podrá solicitar el motivo de la devolución
Se podrán definir flujos de aprobación y reglas de negocio en función de catálogo
Entregas:

Gestión de las solicitudes
Solicitud de la confirmación de la entrega configurable por catálogo, familia, subfamilia y artículo
Confirmación y registro de la entrega por un responsable para mercancía asignada así mismo o aun trabajador a su cargo asociándolo o no a una referencia
Configuración y asociación de recibo de entrega en formato PDF con validez legal. La configuración del PDF será definida por Correos y se deberá poder hacer descargas masivas de los ficheros PDF, Excel y CSV
Firma digital para la confirmación de la entrega
Gestión de EPIs
Trazabilidad individual y registro del histórico de cada EPI con relación a su entrega, revisiones, incidencias, modificaciones y retirada
Registro del número de serie de los artículos que sean configurados como requerido
La información relativa a las instrucciones de uso, limpieza, mantenimiento, fecha de caducidad y demás características del EPI estará accesible tanto desde el catálogo como desde el historial del trabajador. En caso de existir documentación adjunta, esta podrá ser visualizada y descargada
Un EPI puede ser asociado a un trabajador o a un centro cuando este es de uso compartido y ambos dispondrán de las mismas funcionalidades
Cada trabajador o centro dispondrá de una vista específica donde visualizar del equipamiento de EPI que tiene asignado y el detalle: referencia de la solicitud, artículo, talla, cantidad, fechas de solicitud, documentación adjunta, estado de la solicitud o de la devolución
Cálculo de la caducidad de los EPIs a partir de:
Fecha de fabricación del producto recogida en el momento de la entrega
Fecha de caducidad del fabricante recogida en el momento de la entrega
Fecha de la entrega más el periodo de vida útil del producto
Alertas automáticas y configuración sencilla de EPIs próximos a caducar
Revisiones:
Planificación y registro de revisiones de EPI:

Gestión de las solicitudes
Inspección previa al uso: registro por parte del trabajador del conforme antes del uso
Revisión periódica que deberá ser configurable y que puede realizarla el trabajador o el responsable
Revisión extraordinaria a realizar en caso de accidentes, auditorías o situaciones excepcionales
Registro del resultado de la revisión, incluyendo las incidencias detectadas y la documentación justificativa adjunta
Configuración automática de pedidos de reposición para EPI con resultado "No Apto"
Configuración de alertas y recordatorios automáticos para revisiones periódicas
Registro de retirada de equipo “No Apto” o caducado
Estados de la solicitud que avanzarán por un *workflow* de estados desde el inicio de la solicitud hasta la recepción del material por el destinatario: solicitud pendiente de aprobación, en proceso, rechazada, etc.

Alertas y notificaciones
Configuración de alertas y recordatorios automáticos de reaprovisionamiento
Configuración de alertas y recordatorios automáticos para aquellos trabajadores que no hayan actualizado el tallaje
Configuración de alertas y recordatorios automáticos para entregas pendientes de confirmación
Configuración de alertas, notificaciones y recordatorios para la gestión de caducidades de EPIs, individuales o colectivos
Configuración de alertas, notificaciones y recordatorios en diferentes estados de la solicitud
Todas las solicitudes que estén en proceso de entrega dispondrán de la información del tracking de seguimiento del envío

Informes
Los informes dispondrán de múltiples filtros como periodo, centro de trabajo, unidad, colectivo, centro de coste, campaña, artículo, caducidad, retirada, estado del EPI, estado del pedido, estado de los envíos, etc.
Todos los usuarios podrán solicitar o configurar informes y tendrán acceso a la información en función de su perfil y podrán ser descargados en PDF, Excel o CSV
En concreto en el caso de las campañas de vestuario se requerirá consultar el estado de las personas que han completado la solicitud y las que están pendientes aplicando todos los filtros disponibles relacionados con la solicitud de vestuario
Con el fin de poder realizar labores de planificación y fabricación se podrá exportar información de histórico de consumos, pedidos y entregas
Informes detallados de consumo y gasto con máximo nivel de granularidad
Informes detallados con máxima granularidad de EPIs de carácter individual o colectivo
Con el fin de poder realizar labores de planificación y fabricación se podrá realizar la exportación de la información relativa a las tallas y seguimiento de trabajadores que no haya introducido el tallaje
Se permitirá la exportación de información masiva de informes o recibos en formato PDF o Excel previo el usuario podrá aplicar filtros para concretar la información a a exportar como periodo, centro de trabajo, unidad o colectivo, centro de coste, campaña, artículo, etc.

Anexo XXVIII – Declaración responsable en materia de protección de datos

Cuestionario de privacidad

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

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

*AVISO PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS:

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

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

El enlace a esta herramienta es el siguiente: https://www.servicios.agpd.es/AGPD/view/form/MDAwMDAwMDAwMDAwMDIwNTA wMDkxNTQ5NjEyMTMxMDMz?updated=true

Cuestionario para la Privacidad de Proveedores:

Marque y cumplimente lo que corresponda:

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

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

DECLARA lo siguiente:

1. Cuestiones generales

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

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

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

5 = dispone del registro de actividades actualizado y completado.

A continuación, os facilitamos el enlace del Registro de Actividades de la AEPD a fin de que pueda informarse en relación con qué debe contener un registro de actividades del tratamiento conforme a las exigencias establecidas en el RGPD:

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

1.2. ¿En su empresa hay nombrado un Delegado de Protección de Datos (DPO)? (artículo 37 RGPD)

0 = no dispone de DPO siendo obligatorio.

3 = no dispone de DPO siendo voluntario.

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

2. Medidas de seguridad

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

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

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

3 = dispone de metodología de análisis de riesgos, pero no está implantada. Detalle sus principales características, en función de las distintas actividades que realiza para [_____].

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

A continuación, os facilitamos el enlace de la Guía de Análisis de Riesgos que facilita la AEPD: https://www.aepd.es/media/guias/guia-analisis-de-riesgos-rgpd.pdf

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

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

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

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

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

2.3. A pesar de ser algo voluntario, ¿Ha obtenido alguna certificación o está adherido a algún código de conducta en materia de privacidad?

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

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

3. Confidencialidad

¿Puede garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales en el marco del Contrato a suscribir con [_____] se comprometen a respetar la confidencialidad conforme a lo establecido en el artículo 28 del RGPD?

0 = no

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

5 = sí, los empleados que van a realizar actividades en el marco del contrato a suscribir con [_____], han firmado un compromiso de confidencialidad.

4. Accountability y rendición de cuentas

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

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

0 = no tiene implantados controles periódicos.

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

5 = tiene definidos e implantados controles periódicos.

5. Subcontratación

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

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

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

6. Transferencias internacionales

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

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

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

5 = no se realiza Transferencias Internacionales de Datos.

7. Sanciones y procedimientos inspectores

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

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

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

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

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

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

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

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

Fdo.: [ ]