

Contrato de Servicios (Expediente ME270302)			
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.....	6
5. Condiciones de participación.	7
6. Licitación del contrato.....	10
6.1. Comunicaciones y notificaciones electrónicas.	10
6.2. Resolución de consultas relacionadas con la licitación.	11
6.3. Envío de ofertas por medios electrónicos.....	11
6.4. Documentación confidencial.	11
6.5. Adjudicación de los contratos.....	11
6.5.1. Procedimiento General	11
6.5.1.1. Procedimiento General Ordinario:	11
6.5.2. Procedimiento Especial.....	12
6.6. Ofertas integradoras.	12
6.7. Contenido de las ofertas.	12
6.7.1 Sobre 1: documentación administrativa.	13
6.7.2 Sobre 2: oferta técnica y criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor.	13
6.7.3 Sobre 3: Criterios de adjudicación de evaluación automática o con arreglo a fórmulas matemáticas y/o proposición económica.....	14
7. Adjudicación y perfección del contrato.....	15

7.1. Procedimiento de apertura de sobres y valoración de ofertas.....	15
7.2. Ofertas anormalmente bajas.	15
7.3. Documentación a presentar por el propuesto como adjudicatario.....	15
7.4. Adjudicación del contrato.	17
7.5. Perfección del contrato.....	17
7.6. Constitución de garantías.	17
8. Ejecución del contrato.	19
8.1. Obligaciones del adjudicatario.....	19
8.1.1. Obligaciones en materia fiscal, laboral y medioambiental.	19
8.1.2. Obligaciones relativas a la gestión de permisos, licencias y autorizaciones.	19
8.1.3. Obligaciones del adjudicatario en materia de protección de datos.	19
8.1.4. Aceptación y adhesión a las políticas de prevención de imputaciones delictivas.	21
8.1.5. Evaluación de proveedores.	22
8.1.6. Obligaciones esenciales del contrato.	22
8.1.7. Condiciones especiales de ejecución.	23
8.1.8. Régimen de confidencialidad.....	25
8.2. Modificaciones del contrato.....	26
8.3. Cesión y Subcontratación.	26
8.3.1. Cesión del contrato	26
8.3.2. Régimen de subcontratación.....	26
9. Cumplimiento del contrato.....	27
9.1. Responsable del contrato. Representante del contratista.....	27
9.2. Régimen de penalidades.....	27
9.3. Abonos al contratista. Facturación.....	28
9.4. Recepción y liquidación.	30
9.5. Plazo de garantía.	30
10. Resolución del contrato.	30
10.1. Causas de resolución.....	30
10.2. Procedimiento.....	31
11. Protección de Datos	31
11.1 Cláusula informativa de protección de datos personales recabados a través del Canal Ético	31

11.2 Información a representantes, trabajadores y personas de contacto.....	31
12. Régimen jurídico del contrato y reclamaciones contra este pliego.....	32
Anexo I.- Características técnicas específicas del contrato.....	34
1. OBJETO.....	34
2. SUMINISTRO E IMPLANTACIÓN DE LA SOLUCIÓN	34
3. SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PERMANENTE	35
4. SERVICIOS DE EVOLUTIVOS.....	37
5. SERVICIO PARA LA MIGRACIÓN DE LA INFORMACIÓN ACTUAL....	38
6. FORMACIÓN.....	48
7. MEDIOS ADSCRITOS AL CONTRATO	50
8. CUMPLIMIENTO DE NORMAS INTERNAS DEFINIDAS POR LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE CORREOS.	52
Anexo II.- Descripción y limitaciones a la licitación.	53
Anexo III.- Resumen de metodología seguida para el cálculo del valor estimado del contrato.	56
Anexo IV.- Forma de acreditación de la solvencia económica y financiera, y técnica o profesional.....	57
Anexo V.- Modelo de aval.....	58
Anexo VI.- Instrucciones y recomendaciones para la presentación electrónica de las ofertas.....	59
Anexo VII.- Instrucciones para cumplimentar el DEUC.....	60
Anexo VIII.- Criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor.....	63
Anexo IX.- Criterios de adjudicación de evaluación automática	77
Anexo X.- Modelo de proposición económica.....	92
Anexo XI.- Información sobre condiciones de subrogación de contratos de trabajo.....	95
Anexo XII.- Modificaciones previstas del contrato.	96
Anexo XIII.- Régimen de penalidades.	97
Anexo XIV - Evaluación de Proveedores.	101
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.....	118
ANEXO XVII.- Declaración responsable protección de datos personales.....	119
ANEXO XVIII - Archivo digital xls. para facilitar la recopilación de información de los criterios de valoración a juicio de valor.....	124

ANEXO XIX- Archivo digital xls. para facilitar la recopilación de información de los criterios de valoración automáticos.	125
ANEXO XX.- COMPROMISO DE ACEPTACIÓN DE POLÍTICAS DE ACCESO Y USO DE INFRAESTRUCTURAS DE CORREOS	126
ANEXO XXI- . Cláusula sobre el uso de IA en contratos con Correos	127
ANEXO XXII- . REQUISITOS DE ARQUITECTURA Y EXPLOTACIÓN QUE DEBEN CUMPLIR LAS NUEVAS SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	134
ANEXO XXIII- . Requisitos de calidad	149
ANEXO XXIV- . Requisitos de Formación	152
ANEXO XXV- . Gobierno del Dato. REQUISITOS CENTRO DE EXCELENCIA DATA.	155
ANEXO XXVI- . Requisitos de Comunicación	156
ANEXO XXVII- . Requisitos de Oficina de Proyectos	159
ANEXO XXVIII- . Requistos de Plan de Gestión del Cambio	161
ANEXO XXIX- . Requisitos de Seguridad	163

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	S.E. CORREOS Y TELÉGRAFOS, S.A., S.M.E.
Órgano de contratación	COMITÉ DE INVERSIONES Y CONTRATACIÓN
Dirección/Subdirección gestora de la necesidad UGC	DIRECCIÓN DE ESTRATEGIA, SOSTENIBILIDAD Y MARCA / ÁREA DE PROCESOS UGC44
Perfil de contratante	https://www.correos.com/perfil-contratante/
Dirección de contacto	C/Conde de Peñalver,19 Bis. 28006, Madrid.
Responsable del contrato	Jefa de Área de Procesos, Dirección de Estrategia, Sostenibilidad y Marca
	Datos de contacto: organizacion.procesos@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 PLATAFORMA EN MODALIDAD SOFTWARE COMO SERVICIO (SaaS) PARA LA DEFINICIÓN, MODELACIÓN Y PUBLICACIÓN DE PROCESOS E INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS RELACIONADOS
Código CPV	• 72268000 -1 - Servicios de suministro de software. • 72261000-2 - Servicios de soporte de software. • 72267000-4: Servicios de mantenimiento y reparación de software. • 72263000-6 - Servicios de implementación de software. • 72260000-5 - Servicios relacionados con software • 72000000-5 - Servicios TI • 48000000-8 - Paquetes de software y sistemas de información
Lotes	☒ NO ☐ SI (Ver Anexo II) Justificación de la no división en Lotes: Dada la naturaleza del servicio que se quiere contratar, en el que no se identifican partes independientes, no tiene sentido fraccionar las diferentes prestaciones que constituyen el objeto de la contratación. La división en lotes obligaría a coordinar distintos proveedores para actividades altamente interdependientes:

	configuración inicial, actualizaciones, soporte, formación de usuarios y desarrollo de nuevas funcionalidades. Ello podría comprometer la estabilidad de la plataforma y dificultar la correcta ejecución del contrato desde el punto de vista técnico. Por ello, de conformidad con el art. 99.3.b de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, no procede la división en lotes del contrato.
¿Se admite oferta integradora (lotes)?	☒ NO ☐ SI (Ver condiciones)

3. Duración del contrato.

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

	Cantidad	Unidad de tiempo	Cómputo
Duración inicial	26	☐ 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 la resolución de adjudicación
Prorrogable	☐ NO ☒ SI	N° de prórrogas: Duración máxima de cada prórroga (en meses):	1 12
En caso de acordarse, la prórroga será obligatoria para el contratista, siempre y cuando se le notifique con dos meses de antelación al vencimiento. Se condiciona la prórroga del contrato a que sus características permanezcan inalterables.			

4. Aspectos económicos.

Las cuantías del contrato serán las expresadas a continuación:

Valor estimado del contrato	313.000,00 €	Trescientos trece mil euros, conforme al método de cálculo especificado en Anexo III		
Presupuesto base de licitación	274.670,00 €		IVA/impuesto equivalente	47.670,00 €
Anualidades (IVA o impuesto indirecto equivalente incluido)	2027	2028	2029	Total
	135.116,67 €	122.210,00 €	17.343,33 €	274.670,00 €

5. Condiciones de participación.

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

Dispensa de acreditar aptitud, solvencia y capacidad	☐ SI	☐ Contratistas que hubiesen resultado adjudicatarios de contratos en los dos últimos años, hubiesen acreditado entonces su aptitud y solvencia en contratos de similar naturaleza, y no hubieran cambiado sus circunstancias.		
	☒ NO			
Habilitación profesional				
Solvencia económica o financiera	☒ Volumen anual de negocios en el ámbito al que se refiere el contrato, referido al mejor ejercicio de los tres últimos, de al menos 98.842,11 euros. ☐ Otros: ... Sobre la forma de acreditar estos requisitos, ver Anexo IV En el caso de licitación por lotes, el requisito de solvencia se circunscribirá a cada lote			
		LOTE 1	LOTE 2	LOTE 3
	Porcentaje/Cifra volumen anual negocio.			
	☐ Responsabilidad solidaria de la ejecución del contrato de las entidades que completan la solvencia económica y financiera del licitador			
Solvencia técnica o profesional	☒ Haber realizado tres servicios de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en los tres últimos años, cuyo importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior al 70 por ciento de la			

	anualidad media del contrato: 69.189,48 € ☐ 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 a adscribir: El adjudicatario deberá adscribir al contrato los medios personales necesarios para garantizar la correcta prestación de los servicios objeto del contrato. En caso de no disponer inicialmente de los perfiles requeridos, el licitador se compromete a realizar las contrataciones necesarias con carácter previo al inicio de la prestación. Como mínimo, se adscribirán los siguientes perfiles: 1. Gerente del servicio (1 persona) Perfil: Senior. Experiencia mínima: Diez (10) años de experiencia profesional en la dirección y coordinación de proyectos tecnológicos, así como en la gestión de equipos multidisciplinares para la implantación, mantenimiento y evolución de soluciones corporativas de gestión, definición y publicación de procesos de negocio y documentación asociada.

	Funciones principales: • Actuar como interlocutor principal con el responsable del contrato. • Planificar, coordinar y supervisar la ejecución de los servicios contratados. • Gestionar los recursos humanos y materiales asignados al proyecto. • Realizar el seguimiento del cumplimiento de los niveles de servicio y los hitos establecidos. • Coordinar la resolución de incidencias críticas y la gestión de riesgos. • Elaborar informes de seguimiento y participar en los comités de gestión y seguimiento que se establezcan. Cualificación y formación: • Titulación universitaria de grado, licenciatura o ingeniería, preferentemente en Informática, Telecomunicaciones, Organización Industrial o equivalente. • Formación y/o certificación en metodologías de gestión de procesos de negocio (Business Process Management, BPM), tales como BPM CBPP® (Certified Business Process Professional), BPMN (Business Process Model and Notation), Lean Management, Six Sigma o equivalentes. • Formación en gestión de proyectos y gestión de servicios TI (PMI, PRINCE2, ITIL o equivalentes). 2. Técnicos de soporte y mantenimiento (2 personas) Perfil: Senior. Experiencia mínima: Cinco (5) años de experiencia en instalación, configuración, migración, administración, soporte, mantenimiento correctivo y evolutivo de plataformas de gestión de procesos corporativos y documentación asociada, o soluciones de características equivalentes. Funciones principales: • Realizar labores de instalación, configuración y actualización de la solución. • Ejecutar tareas de migración de entornos y datos cuando resulte necesario. • Prestar soporte técnico a usuarios y administradores de la plataforma.
--	--

	• Gestionar y resolver incidencias, problemas y peticiones de servicio. • Ejecutar tareas de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo. • Elaborar y mantener actualizada la documentación técnica y operativa de la solución. • Colaborar en las pruebas, implantaciones y puesta en producción de nuevas funcionalidades. Cualificación y formación: • Titulación universitaria, formación profesional de grado superior o cualificación equivalente en el ámbito de las tecnologías de la información. • Formación específica y experiencia en administración, configuración, soporte y mantenimiento de herramientas de gestión de procesos y arquitectura empresarial (BPM, BPMN, Process Mining o equivalentes). • Formación específica y experiencia en administración, soporte y mantenimiento de la herramienta ofertada o de soluciones equivalentes. ☐ No.
--	---

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

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

6. Licitación del contrato.

6.1. Comunicaciones y notificaciones electrónicas.

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

6.2. Resolución de consultas relacionadas con la licitación.

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

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

6.3. Envío de ofertas por medios electrónicos.

El plazo de presentación de ofertas es de 10 días hábiles a contar desde el día siguiente a aquél en que se publique el anuncio de licitación en el perfil de contratante.

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

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

6.4. Documentación confidencial.

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

6.5. Adjudicación de los contratos

6.5.1. Procedimiento General

6.5.1.1. Procedimiento General Ordinario:

A. Con negociación:

NO APLICA

B. Sin negociación:

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

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

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

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

Tipología	Criterio	Ponderación
Criterios sujetos a un juicio de valor (Anexo VIII)	Técnico	15%
Criterios evaluables mediante fórmula o automáticamente (Anexo IX)	Técnico	15%
	Económico	70 %

6.5.1.2. Procedimiento General Simplificado

NO APLICA

6.5.2. Procedimiento Especial

NO APLICA

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) Otra documentación:
 - Declaración responsable en materia de Protección de Datos de Carácter Personal ([Anexo XVII](#)).

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 que constituya la oferta técnica y la que incluya los valores de los criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor deberá presentarse en archivo electrónico en una o varias carpetas, comprimidas si no es posible

por tamaño, con el nombre "SOBRE N° 2", en archivo ejecutable con formatos *.pdf, *.doc, *.docx, *.xls, *.xlsx *.odt *.ods).

Los licitadores deberán presentar la siguiente documentación referida a los criterios de adjudicación técnicos a juicio de valor.

Se adjuntará un archivo Excel ([Anexo XVIII](#)) para facilitar la cumplimentación de la información relativa a cada criterio sometido a juicio de valor. Se adjuntará, además en los criterios que así se indica, un informe detallado de la funcionalidad, así como una demo que permita comprobar la funcionalidad técnica de la misma.

El Excel cumplimentado deberá enviarse también en formato .pdf debidamente firmado.

Con el fin de mostrar el cumplimiento de las características esenciales y de alguno de los criterios técnicos de valoración, se aportarán tantas DEMOS como se solicitan en el Anexo I y Anexo VIII en formato electrónico AVI o MP4. Los videos serán remitidos mediante una URL segura que se incluirá en la documentación de la oferta, que permita la descarga por parte de CORREOS, y estarán disponibles mientras dure el proceso de licitación.

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](#).

La documentación que incluya los valores de los criterios de adjudicación cuya evaluación puede realizarse de manera automática deberá presentarse en archivo electrónico, en una o varias carpetas, comprimidas si no es posible por tamaño, con el nombre "SOBRE N° 3" en archivo ejecutable con formatos *.pdf, *.doc, *.docx, *.xls, *.xlsx *.odt *.ods).

Se adjuntará un archivo Excel (Anexo XIX) para facilitar la cumplimentación de la información relativa a cada criterio automático. Se adjuntará, además en los criterios que así se indica, un informe detallado de la funcionalidad, así como una demo que permita comprobarla.

El Excel cumplimentado deberá enviarse también en formato *.pdf. debidamente cumplimentado y firmado.

Con el fin de mostrar el cumplimiento de las características esenciales y de los criterios técnicos de valoración en los que se solicite, se aportarán tantas DEMOS como se requieren en el Anexo I y Anexo IX en formato electrónico AVI o MP4. Los videos serán remitidos mediante una URL segura que se incluirá en la documentación de la oferta, que permita la descarga por parte de CORREOS, y estarán disponibles mientras dure el proceso de licitación.

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

7. Adjudicación y perfección del contrato.

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

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

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

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

7.2. Ofertas anormalmente bajas.

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

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

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

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

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

7.3. Documentación a presentar por el propuesto como adjudicatario.

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

☒	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.
☐	Otros

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

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

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

7.4. Adjudicación del contrato.

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

7.5. Perfección del contrato.

El contrato quedará perfeccionado con su adjudicación. La formalización se realizará mediante la firma de aceptación por el contratista 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.

RÉGIMEN DE GARANTÍAS		
Constitución de garantía definitiva	5% del importe de adjudicación del contrato o el lote o lotes adjudicados (IVA excluido)	Si el licitador la constituye mediante aval, deberá utilizar el modelo incluido como Anexo V . Si utiliza otro medio, consultará las condiciones que debe reflejar el documento de constitución con la entidad contratante.
		Además de por la correcta ejecución del contrato, la

			garantía definitiva responderá de los daños y perjuicios que se ocasionen a la entidad contratante y de los gastos que puedan derivarse de las reclamaciones fehacientes de cumplimiento o ejecución de las garantías, así como por los restantes conceptos indicados en el artículo 110 de la LCSP.
Constitución de garantía complementaria	☐ NO ☒ SI	Importe	☒ 5% sobre el importe de adjudicación (en caso de oferta temeraria). (IVA excluido) ☐ Otros:
Constitución de garantía provisional	☒ NO ☐ SI	Importe	3% del Presupuesto Base de Licitación (IVA excluido)
Cuando varíe el importe del contrato por cualquier causa, el contratista vendrá obligado a ajustar el importe de las garantías constituidas en la proporción que corresponda en el plazo de 10 días hábiles desde que se le notifique la causa determinante de la variación del importe del contrato. De no cumplirse este requisito por causas imputables al contratista en el plazo establecido, la entidad contratante podrá resolver el contrato, con pérdida de la garantía que tuviera constituida el contratista. En el caso de que se impongan penalidades al contratista y deban hacerse efectivas contra la garantía definitiva constituida, el adjudicatario quedará obligado a reponer esta garantía en los diez días hábiles siguientes a que se comunique la ejecución de la garantía inicial.			

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

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

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

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

8. Ejecución del contrato.

8.1. Obligaciones del adjudicatario.

8.1.1. Obligaciones en materia fiscal, laboral y medioambiental.

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

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

Para la ejecución de este contrato:

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

- No subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este Pliego que comporten el tratamiento de datos personales o realizar Transferencias Internacionales de Datos, salvo previa autorización expresa y otorgada por escrito por parte de la entidad contratante.

- Asistir a la entidad contratante en la realización de los análisis de riesgo, la presentación de consultas previas a la AEPD, en el proceso de notificación de violaciones de seguridad y de respuesta a solicitudes de derechos.

- Mantener secreto y confidencialidad respecto de los datos personales a los que acceda y garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que les informará convenientemente.

- Poner a disposición de la entidad contratante toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como permitir la realización de auditorías con acceso físico directo a sus instalaciones o los subcontratistas autorizados y colaborar activamente en su desarrollo.

- Poner a disposición de la entidad contratante, con carácter previo a la formalización del Contrato, una declaración escrita que contenga la información acerca de

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

- (ii) Lugar de prestación de servicios objeto la licitación.

- Si fuera necesario subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, el adjudicatario reflejará esta circunstancia en su oferta, junto con el nombre completo del subcontratista o, en su defecto, la referencia al perfil empresarial del mismo, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica del mismo.

- Comunicará a la entidad contratante cualquier cambio que se produzca con respecto a los términos y condiciones en los que accederá y tratará los datos personales por cuenta de la entidad contratante, y especialmente aquellas relacionadas con la información presentada en la declaración previa recogida en el punto octavo de la presente cláusula.

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

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 el correcto cumplimiento del mismo que aparece en el documento “programa de prevención de riesgos penales” accesible a través de la web:

<https://cswetwebcorsta01.blob.core.windows.net/uploads/2025/09/23.09.2025-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:

Condición esencial	Frecuencia	Forma de acreditación del cumplimiento
Mantenimiento de adscripción de medios personales o materiales.	Trimestral	Aportación de CVs ciegos o, en su defecto, declaración responsable. Actas o grabación consentida de reuniones periódicas de seguimiento del servicio, informes de

		seguimiento y otras comunicaciones por escrito que se puedan generar.
Condiciones especiales de ejecución del contrato.	Según los términos establecidos en el apartado 8.7.1 del presente Pliego	Según los términos establecidos en el <u>apartado 8.1.7 del presente Pliego.</u>
Aspectos que se hayan considerado como criterios de adjudicación.	Trimestral	Declaración responsable. Actas o grabación consentida de reuniones periódicas de seguimiento del servicio, informes de seguimiento y otras comunicaciones por escrito que se puedan generar.
Cumplimiento de las políticas de prevención de imputaciones delictivas y los códigos de conducta.	Trimestral	Código de conducta.
Tratamiento de datos personales y el sometimiento a la normativa nacional y europea en la materia.	Trimestral	Declaración responsable.
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.	Trimestral	Declaración responsable.

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

8.1.7. Condiciones especiales de ejecución.

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

☒	Cumplimiento del régimen y plazos de pagos a los subcontratistas o suministradores establecido en la normativa sobre lucha contra la morosidad en operaciones comerciales
☐	El cumplimiento de las políticas de prevención de imputaciones delictivas y los

	códigos de conducta establecidos por el contratista, que en todo caso resultarán similares a los recogidos en el documento “programa de prevención de riesgos penales” accesible a través de la web https://cswetwebcorsta01.blob.core.windows.net/uploads/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:

Condición especial	Frecuencia	Forma de acreditación del cumplimiento
Cumplimiento del régimen y plazos de pagos a los subcontratistas o suministradores establecido en la normativa sobre lucha contra la morosidad en operaciones comerciales.	Trimestral	Declaración responsable.
Plan de formación a los	Trimestral	Plan formativo al respecto.

empleados adscritos en prevención de riesgos laborales específicos en el marco del servicio a prestar.		
Plan de formación para los empleados adscritos a la ejecución del contrato en materias relacionadas con: régimen de protección de datos de carácter personal.	Trimestral	Plan formativo al respecto.
Medidas que garanticen la igualdad de trato y no discriminación, así como la inclusión de miembros de grupos vulnerables.	Trimestral	Código de conducta.
Sometimiento a la normativa nacional y europea en protección de datos.	Trimestral	Declaración responsable.
Condición de carácter social o medioambiental: emplear en la ejecución del contrato un porcentaje de trabajadores fijos igual o superior al 20 por 100.	Trimestral	Informe de Trabajadores en Alta

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

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

8.1.8. Régimen de confidencialidad.

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

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

8.2. Modificaciones del contrato.

En el presente contrato

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

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:

☐	...

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.

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

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

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

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

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

Campo		Facturae 3.2
Expediente		
Lote		
Grupo Gestor		Facturae/Parties/BuyerParty / AdministrativeCentres/Ad

		ministrativeCentre/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.

Los importes a facturar se basarán en los trabajos efectuados, mediante las correspondientes certificaciones totales o parciales, consideradas estas últimas como pagos a cuenta del importe total adjudicado por los trabajos a realizar. Los hitos de facturación (migración, instalación, formación, etc.) se acordarán con Correos a lo largo del contrato.

Mensualmente, para el coste asociado a la operación y mantenimiento, se calculará la cantidad a facturar para el servicio, esta se corresponderá con la "Facturación base 100".

Si en el periodo, y como consecuencia del Sistema de Evaluación, no se ha generado ninguna penalización, la facturación real se corresponderá con la "Facturación base 100".

Si, por el contrario, en el periodo se han generado penalizaciones por incumplimientos en uno o varios indicadores de los previstos en los ANS (indicar donde están, parece que en el Anexo I), se aplicará una "CORRECCIÓN DE FACTURACIÓN". El porcentaje de minoración estará determinado por la gravedad de cada incumplimiento y se aplicará a los importes de referencia establecidos según el [Anexo XIII](#).

Así pues, la "CORRECCIÓN DE FACTURACIÓN" se corresponderá con la suma total de los importes resultantes de aplicar las correspondientes penalidades.

Correos calculará el importe a certificar y consiguientemente a facturar de acuerdo con la siguiente fórmula:

Facturación real = "Facturación base 100" – CORRECCIÓN DE FACTURACIÓN

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:

Para Correos:

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

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

11.2 Información a representantes, trabajadores y personas de contacto

Los datos de carácter personal de las personas de contacto de los licitantes y, en su caso, de sus trabajadores serán tratados por la entidad contratante con la finalidad de gestionar su participación en la presente contratación, y en caso de resultar adjudicatario del contrato, con la finalidad de gestionar la relación contractual que se formalice entre las partes, siendo la base legitimadora del tratamiento la ejecución del contrato y el

cumplimiento de la normativa de aplicación. En este sentido, le informamos que los datos facilitados no se cederán a terceros, salvo obligación legal.

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

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

Para Correos:

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

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

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

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

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

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

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

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

☒	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, 5 de octubre de 2026

DIRECTOR DE ESTRATEGIA,
SOSTENIBILIDAD Y MARCA

Firmado
digitalmente por:
MORENO
MORENO, JOSÉ
MIGUEL

Fecha:
2026.10.14
13:23:07 +02'00'

Fdo.: José Miguel Moreno Moreno

RESPONSABLE DEL ÁREA DE
PROCESOS



Fdo.: María Isabel Vázquez Rojo

Anexo I.- Características técnicas específicas del contrato.

1. OBJETO

El adjudicatario de este contrato deberá proveer a Correos de los servicios y recursos, tanto técnicos como humanos, que sean necesarios para prestar con eficacia y calidad los trabajos relacionados con los servicios que se describen a continuación.

Los servicios contemplados en el alcance de este anexo son:

- Suministro e implantación de la solución: una herramienta EBPA para el diseño, modelación y publicación de procesos y otra información y documentos relacionados o no (mapas de procesos, organigramas, etc.) con capacidad para realizar la gestión de su ciclo de vida y de versiones, y de acompañar estos elementos con información sobre propietarios, administradores, etc.
- Servicio de mantenimiento permanente de la herramienta.
- Servicio de desarrollos evolutivos de funcionalidad, o personalizaciones, o consultoría relativa a la gestión por procesos.
- Servicio para la migración de la información actual residente en el “Portal de Procesos” de Correos.
- Formación.
- Cumplimiento de normas internas.
- Requisitos de seguridad.
- Requisitos de comunicaciones.
- Requisitos de calidad.
- Requisitos de arquitectura. Soluciones modo SaaS.
- Productos finales.

2. SUMINISTRO E IMPLANTACIÓN DE LA SOLUCIÓN

Se incluyen las prestaciones relacionadas con la puesta en funcionamiento y operativa del servicio SaaS, los servidores para la parte de servidor web, servidor de aplicaciones y base de datos, el software necesario, el personal técnico, la monitorización, los servicios de backup para desastres y todos los servicios necesarios para operar en la nube.

Hosting de licencias.

La capacidad de acceso a usuarios (licencias) se dimensionan para el siguiente escenario inicial mínimo de usuarios concurrentes:

USUARIOS	Nº de accesos concurrentes
Diseñadores (modeladores) El nº total de usuarios nominales activos lo aproximamos a 250	25
Aprobadores/revisores (administradores)	8
Readers (modo consulta) Cualquier usuario de la organización podrá acceder al portal público (+ de 20.000 potenciales usuarios de consulta). Dado el número de visitas diarias conocido hasta la	

fecha, se estima una concurrencia pico de entre 200 y 500 accesos.

Se establece la posibilidad de la adaptación del hosting de licencias en función de las necesidades que se determinen según perfiles.

Dentro de la implantación de la solución, el proveedor ha de ejecutar cómo mínimo las siguientes tareas:

- Puesta en servicio de la herramienta EBPA.
- Integraciones con otros repositorios o aplicaciones dentro del ecosistema tecnológico de Correos:
 - Sincronización con la gestión de usuarios corporativos (LDAP) para los perfiles “diseñador” y “aprobador”. Estos usuarios necesitan introducir usuario y contraseña para acceder con los perfiles específicos y permisos del grupo correspondiente. Esta integración se realizará según los requerimientos de la Subdirección de Ciberseguridad.
 - Sincronización con la gestión de usuarios corporativos (LDAP) de los usuarios “readers”. Los usuarios “readers” deben acceder al portal público de procesos introduciendo usuario y contraseña. Esta integración se realizará según los requerimientos de la Subdirección de Ciberseguridad.
 - Sincronización con el sistema de peticiones (ticketing) para la gestión de las incidencias del servicio de usuarios o evoluciones de la herramienta.

La sincronización se realizará a través de la tecnología SAML, o tecnología similar que cubra los requisitos, según se especifica en los apartados correspondientes de los Requisitos de Seguridad, *Control de acceso y SSO*.

Esta funcionalidad se considera esencial para facilitar el acceso y potenciar el uso del Portal.

El incumplimiento conllevará las penalizaciones descritas en el apartado correspondiente.

La relación de requisitos funcionales se desglosa y detalla en el [anexo VIII](#) y [IX](#).

3. SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PERMANENTE

Servicios cuyo régimen de prestaciones por parte del adjudicatario se mantiene constante a lo largo de la vigencia del contrato, tras la fase de set up y migración.

Con carácter general, se consideran en este apartado:

Gestión del servicio: la contratación de un servicio de este tipo debe llevar asociada una serie de tareas que garanticen el seguimiento y la calidad del mismo. Por tanto,

constituyen también objeto principal del contrato todas aquellas actividades organizativas, de seguimiento, análisis de impacto y de control de calidad que garanticen y faciliten el control, por parte de Correos, del servicio contratado (mantenimiento correctivo, mantenimiento de la funcionalidad instalada, soporte y atención al usuario).

- **Mantenimiento correctivo**: comprende las prestaciones de mantenimiento de software con el objetivo de mantener los sistemas plenamente operativos, mediante la corrección de disfunciones e ineficiencias que se pongan de manifiesto por el uso.

Esta tarea abarca, asimismo: actualización de toda la documentación funcional y técnica correspondiente afectada por las modificaciones, incluyendo, entre otros, los documentos de diseño técnico, especificaciones funcionales, manuales de usuario, manuales de operación y administración, procedimientos de explotación, guías de instalación y configuración, y documentación de interfaces e integraciones; así como la formación a usuarios, personal técnico de Correos y CAU, si procede.

- **Mantenimiento de la funcionalidad instalada**, incluyendo las actualizaciones de versiones, mejoras técnicas y funcionales, etc.

Esta tarea abarca, asimismo: actualización de toda la documentación funcional y técnica correspondiente afectada por las modificaciones (diseño técnico, manuales de usuario, etc.); formación a usuarios, personal técnico de Correos y CAU, si procede.

- **Soporte** a las diferentes áreas para aquellas aplicaciones, actuales o futuras, con las que tiene algún tipo de interfaz, para solucionar las incidencias que se produzcan.

- **Atención a usuarios**: se consideran atención a usuarios las siguientes prestaciones:

- **Consulta/Importación/Exportación de datos**: actividades relacionadas con la extracción de información del sistema y posterior volcado a una herramienta ofimática para su manipulación; así como importaciones de datos a los sistemas desde diversos orígenes.

- **Corrección de datos**.

- **Soporte Técnico/Atención a usuarios**:

- Instalación/Mantenimiento de usuarios: ejecución de trabajos relacionados con la configuración software, configuración de cuentas de usuarios relacionadas con el sistema Adonis.
- Soporte al Centro de Atención a Usuarios (en adelante CAU): se intentará siempre dar la solución a las consultas e incidencias de los usuarios directamente desde el CAU. Cuando no sea posible, se escalará el caso al siguiente nivel de atención. La documentación de las soluciones se hará con las herramientas del CAU (actualmente Post y ALBA), siendo obligatorio documentar la solución aportada a cada incidencia/consulta, lo que facilitará una mayor eficacia del CAU en el futuro y, por tanto, un mejor servicio al usuario.
- Transmisión de información y conocimientos al personal técnico de Correos y al personal del CAU.

- Formación técnica y funcional al personal técnico de Correos para poder colaborar en las tareas de mantenimiento y soporte.
- El servicio de soporte al usuario prestado por el proveedor deberá, por tanto, resolver, documentar y obtener el cierre con éxito del usuario para todos los casos abiertos, según los procedimientos y herramientas vigentes en Correos.
- Otras prestaciones no recogidas en los puntos anteriores y que, de mutuo acuerdo, se decidan incluir dentro de este servicio.

Con arreglo a lo anterior y, en el marco del actual modelo de gestión de la demanda de Correos, quedarán asimismo cubiertas bajo el mantenimiento permanente aquellas peticiones repetitivas y/o que no revistan complejidad suficiente como para requerir una toma de requisitos.

4. SERVICIOS DE EVOLUTIVOS

En este apartado se incluyen todas aquellas actividades de adaptación y mejoras evolutivas que aporten nuevas funcionalidades sobre el sistema, bien por la incorporación de nuevos productos o servicios (ya sea mediante desarrollos ad hoc o implantaciones estándar), bien por la ampliación de los ya existentes, incluyendo:

- **Proyectos de evolutivo:** tareas relacionadas con evolutivos complejos que aumenten significativamente las especificaciones del sistema objeto del contrato, personalizaciones que no se hayan especificado en el actual pliego, o consultoría. Incluyen, entre otras, las siguientes actividades:
 - Desarrollo y puesta en marcha de nuevas funcionalidades, ya sea como ampliación de servicios ya existentes o realización de otros nuevos, mediante desarrollos ad hoc o implantaciones estándar, de acuerdo con las necesidades y prioridades de Correos.
 - Elaboración de la documentación funcional y técnica asociada a los nuevos desarrollos o implantaciones.
 - Impartición de sesiones formativas sobre las nuevas funcionalidades, tanto al usuario, como al personal del CAU y personal técnico de soporte de Correos.
 - Soporte a las implantaciones durante al menos la primera semana de la entrada en explotación de las nuevas funcionalidades.
- **Adaptativo legal:** solicitudes de cambios en las aplicaciones motivados por requisitos normativos (nuevas leyes, convenios, directrices estándares, etc.).
- **Adaptativo técnico:** solicitudes de cambios en las aplicaciones motivados por modificaciones o mejoras en el entorno tecnológico en el que se basa el sistema (modificaciones de la arquitectura, adaptación a nuevas versiones de productos, etc.)
- **Consultoría:** actividades relacionadas con la gestión por procesos, el estudio y análisis de mejoras tanto tecnológicas como funcionales y de negocio, que no necesariamente se traducirán en cambios en el sistema objeto del contrato.

Con arreglo a lo anterior y, en el marco del actual modelo de gestión de la demanda de Correos, quedarán asimismo cubiertas bajo el servicio de evolutivo las denominadas peticiones no operativas o “de gestión”, en cuya fase de análisis de impacto, el proveedor, como experto en la herramienta, deberá proponer la solución idónea para resolver la necesidad transmitida por el usuario en la toma de requisitos.

Además, se ha realizado un análisis de los evolutivos desarrollados en los periodos pasados de prestación de los mismos servicios, y se estima que será necesario un presupuesto anual de 10.000 euros. Se plantea dicha reserva por si fuese necesario algún ajuste no previsto de funcionalidad o amplitud de licencias.

Los servicios de evolutivos serán abonados según su consumo y siempre mediante la validación de Correos para su uso.

5. SERVICIO PARA LA MIGRACIÓN DE LA INFORMACIÓN ACTUAL

La implantación de la nueva herramienta deberá contemplar la realización por parte del proveedor de la migración de la información actual a la herramienta de la empresa adjudicataria.

Esta migración de la información debe llevarse a cabo de manera segura, eficiente y sin pérdida de datos, garantizando la integridad y confidencialidad de la información durante y después de todo el proceso.

Hay que destacar, que existen también una serie de funcionalidades y objetos no estándar en la notación BPMN, que tenemos incluidos en los modelos de procesos de Correos, que también deben ser migrados (entradas/salidas, referencias, etc.) y atributos adicionales como descripciones (texto formateado) con imágenes, atributos generales del modelo como responsable, documentos asociados, historial de versiones, etc. (Ver Tabla al final de este epígrafe *Migración, información adicional: donde se especifica en detalle la información a migrar por cada modelo y objeto*).

Para que los proveedores puedan llevar a cabo una cuantificación de la migración total, se detalla una estimación de volúmenes MÁXIMAS de información de la herramienta a migrar tras la adjudicación. Estos datos corresponden al mes de octubre de 2026 y pueden sufrir variaciones en la distribución y un crecimiento limitado, que en ningún caso superará el 5%:

- **4.928 procedimientos modelados:**
 - 1023 procesos publicados en el Portal de Procesos. Esta información constituye el alcance prioritario de la migración y deberá ser trasladada íntegramente al nuevo entorno.
 - 2.147 procesos archivados (obsoletos), correspondientes a versiones anteriores conservadas por motivos de trazabilidad, histórico documental o auditoría.
 - 1.758 procesos en estado borrador o en desarrollo, ubicados principalmente en repositorios de trabajo y carpetas personales de los modeladores.

Respecto a la información en desarrollo, no se contempla necesariamente la migración íntegra de su contenido. Dado que estos repositorios pueden

contener borradores, versiones intermedias, modelos duplicados, documentación temporal, restos de migraciones anteriores o información sin relevancia operativa actual, será necesario realizar previamente, por cuenta del equipo interno de Correos, una fase de análisis, clasificación y depuración de contenidos.

Esta evaluación permitirá identificar qué procesos en desarrollo mantienen valor de negocio, forman parte de iniciativas activas o tienen previsión de publicación, y cuáles deben ser archivados o descartados.

En consecuencia, esta volumetría debe considerarse como una estimación máxima potencial, quedando el volumen definitivo de migración sujeto al resultado de dicha actividad de evaluación y racionalización de contenidos. De este modo se evitará trasladar al nuevo sistema información obsoleta, redundante o carente de valor para la organización.

- **2655 objetos documento:**
 - 640 documentos controlados (con ciclo de vida y propietario). Esta información es prioritaria.
 - 130 documentos obsoletos (archivados).
 - 1895 documentos en estado borrador.
- **831 “mapas de procesos” organizados en dos niveles (“Homes” y “Subhomes”):** son “capas” navegables y visuales, dónde se recoge la estructura de contenidos disponibles en el Portal de Procesos para organizar la navegación. Estos mapas **no son necesariamente mapas de procesos en sí mismos, sino capas de navegación visual** que permiten al usuario orientarse dentro del Portal de Procesos y acceder a los contenidos disponibles.
 - 211 mapas publicados en el Portal. Esta información es prioritaria.
 - 620 mapas en estado borrador o en desarrollo.
- **221 mapas de organigramas (modelos de entorno de trabajo),** con más de 1.000 objetos de tipo unidad de la organización y de tipo rol que se asocian a las responsabilidades y tareas correspondientes.
 - 59 publicados en el Portal. Esta información es prioritaria.
 - 169 en estado borrador o en desarrollo.
- **4 Mapas de sistemas:**
 - 1 mapa de sistemas vigente publicado, integrado por casi 300 objetos que corresponden con aplicaciones tecnológicas, que se asocian a las tareas correspondientes. Esta información es prioritaria.
 - 3 mapas en desarrollo.
- **149 Mapas de documentos:** recogen documentos de apoyo a los procedimientos, en diferentes formatos (xls, pdf, doc...). Esta información no es prioritaria.
 - 74 mapas de documentos publicados.
 - 75 mapas de documentos en estado borrador o en desarrollo.

- **1 Mapa de productos:** con un volumen de unos 80 objetos denominados producto.
Esta información no es prioritaria.

La migración de contenidos se realizará priorizando y garantizando que todos los contenidos publicados en el Portal de Procesos se migren al nuevo sistema.

Los contenidos de trabajo que estén en estado borrador o en desarrollo en el momento presente serán migrados con la segunda prioridad.

Los contenidos archivados que se deban guardar de histórico según las políticas de conservación de información que apliquen, serán la tercera prioridad.

En el plan de migración se hará un estudio de los contenidos actuales para intentar minimizar la migración al mínimo estrictamente necesario, evitando incurrir en consumo de recursos para contenidos obsoletos o que no sean de interés actualmente en Correos.

Toda esta información está organizada dentro de la herramienta en diferentes espacios: “modelos” y “objetos”:

- **Carpetas públicas** donde se recogen todos los elementos publicados, visibles en el Portal para toda la organización y controlados. Estas carpetas, por lo general, están organizadas por Departamentos y constan de diferentes subcarpetas, con acceso regulado para modeladores/administradores con permisos específicos en cada una de ellas. En caso de replicar este carpeteado en la nueva adjudicación, no serán accesibles para ningún usuario de tipo lector (“reader”) ya que éstos únicamente acceden a los contenidos a través del Portal de Procesos. Y sólo serán de consulta para los modeladores.
- **Carpetas en desarrollo** donde se recogen los contenidos en fase de elaboración, y que son espacios de trabajo para los modeladores. Estas carpetas también están, por lo general, organizadas por Departamentos y constan de diferentes subcarpetas, con diferentes usuarios modeladores con permisos específicos en cada una de ellas. En caso de replicar este carpeteado en la nueva adjudicación, no serán accesibles para ningún usuario lector (“reader”), pero serán de edición/consulta para los modeladores exclusivamente por rol (no serán visibles de forma generalizada para ellos).
- **Carpetas de archivados.**
- **Carpetas personales.**

Los formatos posibles para la exportación de la información más relevantes son:

- Ficheros AXR: toda la información se puede exportar a un fichero AXR (propietario del proveedor actual).
- Ficheros BPMN: cada proceso puede exportarse a ficheros estándar BPMN (DI, Diagram Interchange). Además, la información estándar BPMN incluye también la información extendida explicada más arriba.
- Ficheros Excel: listados de procesos y/u objetos pueden estar disponibles en este formato.

- PDF: reportes de procesos con la descripción del proceso objeto a objeto incluyendo el gráfico, y el contenido de los atributos (en el caso de las tareas, con las imágenes adjuntas).
- Ficheros de imágenes: jpg., png., o cualquier otro que fuera necesario implementar en el desarrollo del trabajo interno de la organización.

Con el objetivo de levantar y validar las necesidades para una transición óptima de la información actual a una nueva herramienta BPA, las empresas proveedoras deberán realizar un **plan de migración** para transferir de manera completa, segura y eficiente toda la información disponible desde la herramienta actual a la nueva herramienta. Se deberán identificar las acciones/propuestas o alternativas para realizar la migración de la información. Se proporcionará, con un nivel de detalle suficiente, la **metodología** propuesta para llevar a cabo la migración, incluyendo, como mínimo, información referida a:

- Plan detallado de la migración que incluya actividades, recursos necesarios, tiempo estimado y descripción de la metodología a seguir que garantice la calidad de la migración.

El tiempo estimado de la migración deberá expresarse en fechas de modo que se puedan identificar las semanas, presentando la documentación donde se indiquen los tiempos de ejecución, y la previsión de fechas de entrega de forma clara y detallada, tal como se indica a continuación, o bien, identificando adelantos si es posible:

- Cronograma claro y realista de cada etapa del proceso de migración. Los plazos estipulados en este pliego respecto de la migración, sin considerar posibles mejoras, son:
 - Avance del **60%** de la migración de la información en un mes, a contar desde la fecha que figure en la resolución de adjudicación.
 - La migración del **100%** de la información actual a los dos meses, a contar desde la fecha que figure en la resolución de adjudicación.
- Demostrar experiencia previa exitosa en proyectos de migraciones anteriores, indicando el número de recursos que participaron en esos proyectos y adjuntando certificación de cumplimiento de los plazos de entrega.
- Experiencia y capacitación del equipo técnico encargado de la migración, y detalle del número de recursos asignados a este proyecto con total dedicación, especialmente en las reuniones de seguimiento y avance que semanalmente se realizarán con Correos.
- Garantía de que no se producirá pérdida ni corrupción de la información durante el proceso de migración.

Esta planificación de fechas dependerá, en última instancia, de la fecha en que resuelva la licitación.

El proveedor adjudicatario será responsable de coordinar y ejecutar todo el proceso de migración, incluyendo la asignación de recursos necesarios y el cumplimiento de los plazos establecidos.

Desde el Área de Procesos de Correos existirá una colaboración estrecha para resolver cualquier problema que surja durante el proceso de migración y garantizar que se cumplan todos los requisitos establecidos.

Por parte del proveedor se requiere que respete los plazos y compromisos acordados en el plan de migración.

Una vez completada la migración, el proveedor presentará un informe detallado que documente el proceso de migración y confirme que todos los objetos y funcionalidades estándar y no estándar de la notación BPMN han sido migrados con éxito.

La aceptación final de la migración de datos y por tanto, del pago de la misma, estará sujeta a la aprobación por parte de Correos, quien verificará que se cumplan todos los requisitos y expectativas establecidos con los estándares de calidad exigidos en este apartado de migración.

Tabla Migración, información adicional: donde se especifica en detalle la información a migrar por cada modelo y objeto:

Modelo	Objeto	Atributos a cumplimentar de cada objeto	Observaciones
Flujos de proceso (procedimiento)	Inicio		Solo se migrará el objeto, no contiene información
	Entrada/salida	Nombre de entrada y salida Descripción Rol de referencia	
	Tarea	Nombre de la tarea	
		Orden de sucesión	Los números del 1 al 9 irán precedidos de 0, comenzando en el 01.
		Descripción	Alguna de las tareas de los procesos incluye texto en la descripción con un formato (identificando en rojo y en negrita los cambios con respecto de la versión anterior)
		Responsable de la ejecución	Cada tarea del proceso lleva aparejada uno o varios roles referenciados, encargados de llevar a cabo esa tarea
		Sistema TI	Algunas tareas llevan asociados uno o varios sistemas
		Imagen	Dentro de algunas tareas se incorporan imágenes que sirven de apoyo. Deben migrarse con el mismo tamaño de origen
		Documento	Algunas tareas del proceso llevan asociados documentos de apoyo para llevar a cabo la tarea
	Fin		Solo se migrará el objeto, no

Modelo	Objeto	Atributos a cumplimentar de cada objeto	Observaciones
			contiene información
	Decisión	Nombre de la decisión Orden de sucesión	
	Referencia	Nombre de la referencia Referencia a otro proceso dentro del sistema	
	Paralelismo	Nombre del paralelismo	Solo se migrará el objeto, no contiene información
	Subproceso	Nombre del subproceso Subproceso referenciado dentro del sistema Orden de sucesión Rol responsable Descripción	
	Conectores	Nombre	Conectores con los que se crea la conexión con los objetos
	Propiedades del proceso	Información general	
		Organización: Propietario: unidad de la organización dentro del sistema Gestor: rol usuario dentro del sistema Revisor: rol usuario dentro del sistema Analista: rol usuario dentro del sistema	Los roles de usuario se describen con correos electrónicos de personas o buzones. Estos correos electrónicos se usan para notificaciones.
		Descripción	
		Productos referenciados	
		Mejora continua	Se debe migrar la siguiente información para el control de las versiones: Descripción Fecha en formato año:mes:día Empleado
		Ciclo de vida: Fecha "valido desde" Fecha "válido hasta" Fecha "nueva presentación"	Información sobre el estado de la vigencia del proceso.

Modelo	Objeto	Atributos a cumplimentar de cada objeto	Observaciones
		Estado Versión Historial de versiones	
Mapas de Documentos	Documento	Nombre Documento referenciado en DMS (Sistema de Gestión Documental) Descripción	Se debe adjuntar el documento referenciado
		Organización: Propietario del documento: rol usuario dentro del sistema. Autor del documento (responsable): rol usuario dentro del sistema. Responsable de la unidad de la organización: unidad de la organización dentro del sistema.	Los roles de usuario se describen con correos electrónicos de personas o buzones. Estos correos electrónicos se usan para notificaciones.
		Ciclo de vida: Fecha "válido desde" Fecha "válido hasta" Fecha "nueva presentación" Estado Versión Historial de versiones	Información sobre el estado de la vigencia del documento.
Mapas de Productos	Producto	Nombre	
		Adjuntos	Posibilidad de incorporar link externo
Mapa de Organigrama (Modelo de entorno de trabajo)	Roles	Nombre Tareas principales Objetivo Procesos de negocio asignados Tareas de las que es responsable	
	Unidad de la	Nombre	

Modelo	Objeto	Atributos a cumplimentar de cada objeto	Observaciones
	organización	Tipo de Unidad	Puede ser de los siguientes tipos: alta Dirección, Dirección, Subdirección, Área, Agrupación de funciones y Unidad. En función del tipo seleccionado el objeto Unidad de la Organización cambia de color
		Unidad de la Organización Padre Unidades de la Organización Subordinadas Tareas principales (texto descriptivo sobre la actividad de la unidad) Objetivos Roles asociados Procesos de Negocio asignados	
	Conectores		Identifican la relación existente entre los objetos
Mapa de Sistemas	Sistemas tecnológicos	Nombre del sistema TI Descripción	
		Otros	Este campo contiene un código numérico asociado al sistema (y que lo identifica en otro aplicativo de Correos)
Organización: Propietario del documento: rol usuario dentro del sistema. Autor del documento (responsable): rol usuario dentro del sistema. Responsable de la unidad de la organización: unidad de la organización dentro del sistema. Ciclo de vida: Fecha "valido"	Los roles de usuario se describen con correos electrónicos de personas o buzones. Estos correos electrónicos se usan para notificaciones. Información sobre el estado de la vigencia del documento.	Nombre	
		Referencia a un proceso dentro del sistema	
		Link a imagen externa	Incorpora una imagen en la visualización del objeto
		Link (a URL)	Link a una URL externa o en la intranet de Correos.
		Color fondo	Cambia color de fondo de la forma que contiene un icono
		Tamaño de fuente	
		Color de fuente	
		Forma de presentación	Hay objetos referencia con diferentes formas de presentación además de la estándar: rectángulo, flecha o línea de texto editable.
		Icono	Cambia el aspecto gráfico del icono y deben migrarse todas las formas de icono posibles de la lista de iconos genérica que reside en el

Modelo	Objeto	Atributos a cumplimentar de cada objeto	Observaciones
desde" Fecha "válido hasta" Fecha "nueva presentación" Estado Versión Historial de versiones			sistema.
		Código icono	Incorpora iconos que no se encuentran en la lista genérica: La lista completa de iconos se puede consultar en la dirección: https://correos-portaldeprocesos.de.boc-cloud.com/fonts/awesome/icon-index.html
	Elemento tipo Proceso	Nombre	
		Link (a URL)	Link a una URL externa o en la intranet de Correos.
		Proceso referenciado dentro del sistema	
		Color fondo	Cambia color de fondo de la forma que contiene al proceso
		Tamaño de fuente	
		Color de fuente	
		Forma de presentación	Hay objetos proceso con diferentes formas de presentación además de la estándar: rectángulo, flecha hacia la derecha, línea de texto editable
	Elemento tipo Documento	Nombre	
		Documento referenciado en DMS (Sistema de Gestión Documental)	Se debe adjuntar el documento referenciado
		Descripción	
		Link (a URL)	Link a una URL externa o en la intranet de Correos.
		Organización: Propietario del documento: rol usuario dentro del sistema. Autor del documento (responsable): rol usuario dentro del sistema. Responsable de la unidad de la organización: unidad de la organización dentro del sistema.	Los roles de usuario se describen con correos electrónicos de personas o buzones. Estos correos electrónicos se usan para notificaciones.

Modelo	Objeto	Atributos a cumplimentar de cada objeto	Observaciones
		Ciclo de vida: Fecha "válido desde" Fecha "válido hasta" Fecha "nueva presentación" Estado Versión Historial de versiones	Información sobre el estado de la vigencia del documento.
		Tamaño de fuente	
		Color de fuente	
		Icono	Cambia el aspecto gráfico del icono y deben migrarse todas las formas de icono posibles de la lista de iconos genérica que reside en el sistema.
		Código icono	Incorpora iconos que no se encuentran en la lista genérica: La lista completa de iconos se puede consultar en la dirección: https://correos-portaldeprocesos.de.boc-cloud.com//fonts/awesome/icon-index.html
		Texto	
		Icono	Cambia el aspecto gráfico del icono y deben migrarse todas las formas de icono posibles de la lista de iconos genérica que reside en el sistema.
		Código icono	Incorpora iconos que no se encuentran en la lista genérica: La lista completa de iconos se puede consultar en la dirección: https://correos-portaldeprocesos.de.boc-cloud.com//fonts/awesome/icon-index.html
	Nota	Link (a URL)	Link a una URL externa o en la intranet de Correos.
		Color	Cambia color de fondo de la forma que contiene icono
		Tamaño de fuente	
		Color de fuente	

Modelo	Objeto	Atributos a cumplimentar de cada objeto	Observaciones
		Forma de presentación	Hay objetos documentos con diferentes formas de presentación además de la estándar: rectángulo, imagen o línea de texto editable.

6. FORMACIÓN

La empresa adjudicataria debe diseñar y acometer un programa formativo para el personal de Correos relacionado con la herramienta EBPA. Con el mismo, se debe garantizar que los usuarios comprendan plenamente las funciones y características de la nueva herramienta, así como capacitarlos para utilizarla de manera efectiva en su puesto de trabajo.

Se atenderá a las diferentes modalidades de formación en función de los usuarios establecidos que se especifican a continuación:

- **Usuarios administradores** de la herramienta. Se propondrá un plan específico para la formación de los 8 roles administradores. El plan incluirá el número total de horas propuestas, la metodología y los soportes materiales de la formación (manuales, vídeos, acceso a plataformas, etc.), y tendrá en cuenta lo descrito en los criterios de valoración respecto a la formación (Anexos VIII y XIX).
- **Usuarios editores/modeladores**. Se propondrá un plan específico para la formación de los usuarios diseñadores/modeladores en la herramienta. El plan incluirá el número total de horas propuestas, la metodología y los soportes materiales de la formación (manuales, vídeos, acceso a plataformas, etc.), y tendrá en cuenta lo descrito en los criterios de valoración respecto a la formación (Anexos VIII y XIX). Esta formación se impartirá en colaboración con el Área de Formación de Correos, y bajo su coordinación.
- **Usuarios de consulta de la información** (lectores/"readers"). Se propondrá un plan específico para los usuarios de consulta de la información, a partir de píldoras formativas (en cualquier tipo de formato) con las principales funcionalidades de uso, y poniendo a disposición el contenido formativo íntegro para consulta. Se solicita el diseño, por parte del adjudicatario, y en colaboración con el Área de Formación de Correos, si así se requiere, una formación online. Y, también se solicita el diseño de un espacio de ayuda y apoyo a la formación y comunicación en el Portal. Se tendrá en cuenta lo descrito en los criterios de valoración respecto a la formación (Anexos VIII y XIX).

Para acometer el diseño de la formación, se definirá una toma de requisitos inicial con el Equipo de Procesos de Correos, y cuando aplique, con el Área de Formación de Correos, donde se obtendrá la información para acotar los objetivos concretos de la formación a

través de entrevistas y/o reuniones con el objetivo de contextualizar y comprender el alcance de la misma.

Diseño, adaptación de Contenidos, formadores:

Se deberán definir los contenidos, el nivel de adaptación a Correos, planificación, las herramientas y los materiales para la impartición, el tipo de soporte que estará disponible para los usuarios después de completar la formación inicial, así como el desarrollo de las metodologías aplicables que incluirá:

- Diseño de la documentación necesaria, en función de los roles a formar, para el aula y en castellano. Esta documentación debe estar disponible por diversos medios.
- Número máximo de personas por grupo de formación, indicando el número de horas de cada acto formativo y el coste/hora de la formación.
- Definición de herramientas y materiales.
- Desarrollo global de las metodologías aplicables a la acción formativa.
- Creación y desarrollo de casos prácticos conforme a las necesidades de Correos. La empresa adjudicataria se hará cargo de la preparación y elaboración de la documentación docente, así como de los materiales necesarios, adaptándose al contexto propio de la empresa y unidades de negocio a las que irá destinada la organización.
- Determinación del calendario definitivo de la impartición.
- Impartición: Puesta en escena de los contenidos, materiales y metodologías diseñadas, mediante la impartición de formación a la medida de las necesidades de desarrollo del colectivo destinatario. Las horas de las formaciones variarán en función de las necesidades que se habrán acordado con el proveedor adjudicatario, pero la duración mínima deberá de ser de 2 horas por acción formativa.
- Realización de evaluaciones por acciones formativas que permitan determinar si los alumnos han alcanzado los conocimientos marcados.

Se solicita también tener un apoyo post formación para nuevas funcionalidades de versiones y/o evolutivos de la herramienta y para seguimiento y apoyo de la aplicación práctica de los conocimientos, indicando también coste/hora de este apoyo formativo.

Se deberá contar con un pool de formadores para acometer todas las acciones formativas. Dichos formadores deberán acreditar al menos un mínimo de 3 años de experiencia impartiendo formación a empresas y 3 años mínimo de experiencia en el ámbito específico de la materia a impartir.

La formación presencial podrá llevarse a cabo en las instalaciones del proveedor o en las instalaciones que Correos considere oportunas.

Informe Final: a la finalización de la formación, la empresa adjudicataria se hará cargo de presentar un informe final, en el que se refleje:

- Análisis descriptivo del desarrollo de la formación para cada uno de los roles indicados.
- Conclusiones y/o recomendaciones para la continuidad de acciones de mejora.

A su vez, la Unidad de formación analizará los cuestionarios de satisfacción cumplimentados por los alumnos una vez finalizada la formación, y la empresa adjudicataria deberá cumplir con los siguientes requisitos para cumplir los estándares de calidad de Correos:

- Grado de satisfacción general del curso: igual o mayor a 3 puntos sobre 4
- La forma de impartir facilita el aprendizaje: igual o mayor a 3 puntos sobre 4

La empresa adjudicataria se hará cargo de la preparación y elaboración de la documentación docente, así como de los materiales necesarios para el desarrollo de la sesión presencial, virtualizada y los recursos online. También se valorará la disponibilidad de estos recursos u otros adicionales después del curso.

La empresa adjudicataria se encargará de la impartición de todas las acciones formativas adaptándose a los requisitos de impartición y superación mínimos exigidos por la FUNDAE. Se requiere que los licitantes cumplan con todos los requisitos establecidos por la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (FUNDAE) que estén en vigor en el momento de la impartición de la formación, según lo establecido en los documentos públicos y disponibles para consulta en la página web oficial de FUNDAE. Los servicios ofertados deben cumplir con las normativas y directrices vigentes de FUNDAE durante el período de ejecución del contrato.

7. MEDIOS ADSCRITOS AL CONTRATO

El adjudicatario deberá adscribir al contrato los medios personales necesarios para garantizar la correcta prestación de los servicios objeto del contrato. En caso de no disponer inicialmente de los perfiles requeridos, el licitador se compromete a realizar las contrataciones necesarias con carácter previo al inicio de la prestación.

Como mínimo, se adscribirán los siguientes perfiles:

1. Gerente del servicio (1 persona)

Perfil: Senior.

Experiencia mínima: Diez (10) años de experiencia profesional en la dirección y coordinación de proyectos tecnológicos, así como en la gestión de equipos multidisciplinares para la implantación, mantenimiento y evolución de soluciones corporativas de gestión, definición y publicación de procesos de negocio y documentación asociada.

Funciones principales:

- Actuar como interlocutor principal con el responsable del contrato.
- Planificar, coordinar y supervisar la ejecución de los servicios contratados.
- Gestionar los recursos humanos y materiales asignados al proyecto.

- Realizar el seguimiento del cumplimiento de los niveles de servicio y los hitos establecidos.
- Coordinar la resolución de incidencias críticas y la gestión de riesgos.
- Elaborar informes de seguimiento y participar en los comités de gestión y seguimiento que se establezcan.

Cualificación y formación:

- Titulación universitaria de grado, licenciatura o ingeniería, preferentemente en Informática, Telecomunicaciones, Organización Industrial o equivalente.
- Formación y/o certificación en metodologías de gestión de procesos de negocio (Business Process Management, BPM), tales como BPM CBPP® (Certified Business Process Professional), BPMN (Business Process Model and Notation), Lean Management, Six Sigma o equivalentes.
- Formación en gestión de proyectos y gestión de servicios TI (PMI, PRINCE2, ITIL o equivalentes).

2. Técnicos de soporte y mantenimiento (2 personas)

Perfil: Senior.

Experiencia mínima: Cinco (5) años de experiencia en instalación, configuración, migración, administración, soporte, mantenimiento correctivo y evolutivo de plataformas de gestión de procesos corporativos y documentación asociada, o soluciones de características equivalentes.

Funciones principales:

- Realizar labores de instalación, configuración y actualización de la solución.
- Ejecutar tareas de migración de entornos y datos cuando resulte necesario.
- Prestar soporte técnico a usuarios y administradores de la plataforma.
- Gestionar y resolver incidencias, problemas y peticiones de servicio.
- Ejecutar tareas de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo.
- Elaborar y mantener actualizada la documentación técnica y operativa de la solución.
- Colaborar en las pruebas, implantaciones y puesta en producción de nuevas funcionalidades.

Cualificación y formación:

- Titulación universitaria, formación profesional de grado superior o cualificación equivalente en el ámbito de las tecnologías de la información.

- Formación específica y experiencia en administración, configuración, soporte y mantenimiento de herramientas de gestión de procesos y arquitectura empresarial (BPM, BPMN, Process Mining o equivalentes).
- Formación específica y experiencia en administración, soporte y mantenimiento de la herramienta ofertada o de soluciones equivalentes.

8. CUMPLIMIENTO DE NORMAS INTERNAS DEFINIDAS POR LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE CORREOS.

El adjudicatario del presente contrato quedará obligado a que todos los trabajos que realice en el marco de la prestación de los diferentes servicios cumplan en todo momento y durante toda la duración del contrato con las diferentes normativas y requerimientos vigentes de uso interno sobre:

- IA. [Anexo XXI](#)
- Arquitectura. [Anexo XXII](#)
- Calidad. [Anexo XXIII](#)
- Formación. [Anexo XXIV](#)
- Gobierno del Dato. [Anexo XXV](#)
- Comunicación. [Anexo XXVI](#)
- Oficina de Proyectos. [Anexo XXVII](#)
- Plan de Gestión del Cambio. [Anexo XXVIII](#)
- Seguridad. [Anexo XXIX](#)

así como con las actualizaciones que de las mismas pudieran realizarse durante la duración del contrato.

Anexo II.- Descripción y limitaciones a la licitación.

Dada la naturaleza del servicio que se quiere contratar, en el que no se identifican partes independientes, no tiene sentido fraccionar las diferentes prestaciones que constituyen el objeto de la contratación.

La división en lotes obligaría a coordinar distintos proveedores para actividades altamente interdependientes: configuración inicial, actualizaciones, soporte, formación de usuarios y desarrollo de nuevas funcionalidades. Ello podría comprometer la estabilidad de la plataforma y dificultar la correcta ejecución del contrato desde el punto de vista técnico.

Por ello, de conformidad con el art. 99.3.b de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, no procede la división en lotes del contrato.

En cumplimiento del artículo 100.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, el desglose del presupuesto base de licitación es el siguiente:

AÑO	Costes directos (80%)		Costes indirectos (14%)	Beneficio industrial (6%)	Base imponible (€)	IVA (21%) o impuesto indirecto equivalente (€)	Presupuesto base de licitación (€)
	Coste de personal (48%)	Coste de licencias e infraestructuras (32%)					
2027	53.600,00 €	35.733,33 €	15.633,33 €	6.700,00 €	111.666,67 €	23.450,00 €	135.116,67 €
2028	48.480,00 €	32.320,00 €	14.140,00 €	6.060,00 €	101.000,00 €	21.210,00 €	122.210,00 €
2029	6.880,00 €	4.586,67 €	2.006,67 €	860,00 €	14.333,33 €	3.010,00 €	17.343,33 €
TOTAL	108.960,00 €	72.640,00 €	31.780,00 €	13.620,00 €	227.000,00 €	47.670,00 €	274.670,00 €

Los costes de personal se han calculado teniendo en cuenta el **XIX Convenio Colectivo Estatal de Empresas de Consultoría, Tecnologías de la Información y Estudios de Mercado y de la Opinión Pública**, registrado y publicado mediante la **Resolución de 4 de abril de 2025, de la Dirección General de Trabajo**, publicada en el BOE núm. 92, de 16 de abril de 2025, fecha a partir de la cual entró en vigor tras su publicación oficial, resultando de aplicación al presente contrato.

El cálculo de la base imponible ha sido determinado a partir del siguiente desglose:

DESGLOSE POR SERVICIOS	IMPORTE INICIAL ESTIMADO
(a) Implantación (set up) de nueva herramienta. Servicios de Instalación y migración (2 meses)	25.000,00 €
(b) Servicios de formación a la implantación de la nueva herramienta.	10.000,00 €
(c) Producción y mantenimiento (24 meses)	172.000,00 €
(d) Evolutivos (bolsa a consumir, si es necesario)	20.000,00 €
TOTAL	227.000,00 €

Todos estos importes son fijos, salvo el (d) que puede considerarse variable. En estos evolutivos se incluyen nuevas funcionalidades que se puedan requerir, desarrollos específicos que se necesiten, servicios de consultoría, y, en general, alguna ampliación o modificación del alcance original de la solución, y podrán ser solicitados a demanda a lo largo de la ejecución del contrato. Para ello se prevé esta bolsa de consumo variable con un importe máximo de 20.000 euros.

Para calcular el importe de los evolutivos solicitados se aplicarán las tarifas unitarias que se solicita que sean incluidas en la oferta, tras el análisis de cada una de las solicitudes que haga Correos.

Estas tarifas se establecen por perfiles y son las siguientes:

Perfil necesario	Tarifa
Desarrollador	€/h
Consultor	€/h
Jefe de Proyecto	€/h

Se ha realizado un análisis de los evolutivos a desarrollar en el periodo de prestación de los servicios, teniendo en cuenta que la bolsa del presupuesto de evolutivos se podrá usar para dichos evolutivos, ajustándolos a la necesidad real, se estima que será necesario un presupuesto de 20.000 euros. Dicho cálculo es una estimación en base al gasto incurrido en años anteriores, teniendo en cuenta que en los años anteriores se ejecutó un importe análogo. Se plantea dicha reserva por si fuese necesario algún ajuste no previsto de funcionalidad o amplitud de licencias.

Los servicios de evolutivos serán abonados según su consumo y siempre mediante la validación de Correos para su uso.

La bolsa de evolutivos es por tanto un importe que se incluirá en el contrato como tope máximo de los servicios incluidos dentro de esta partida que Correos pueda demandar al adjudicatario. De este importe Correos no asume ningún compromiso de ejecución

**SERVICIOS TRATAMIENTO DE
DATOS INSTRUCCIONES**

Procedimiento:

Expediente núm.: ME270302



total ya que el mismo dependerá de la cantidad de servicios que sean necesarios durante toda la vigencia del contrato para los que se aplicarán los precios unitarios ofertados por el adjudicatario.

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

	Cantidades en euros IVA no incluido
Presupuesto de ejecución	227.000,00 €
Importe de modificaciones previstas	
Importe de prórrogas previstas	86.000,00 €
Otros	
Valor estimado del contrato	313.000,00 €

Para la prórroga sólo se consideran los servicios recurrentes de producción y mantenimiento, al ser los únicos necesarios para garantizar la continuidad operativa de la solución durante el periodo prorrogado. Por el contrario, no resulta procedente incluir otros conceptos previstos en el contrato inicial, dado que su naturaleza responde a necesidades puntuales o extraordinarias asociadas a la fase de implantación o evolución del sistema.

Tanto el servicio de set up (instalación, puesta en marcha) de la solución, como la migración inicial de contenidos a la BBDD del nuevo sistema, sólo se realiza al principio del contrato, y cuando llegue el momento de la prórroga no será necesario volver a realizarlos.

Asimismo, los servicios de **formación** están orientados a la capacitación de los distintos usuarios y dicha transferencia de conocimiento debe producirse, para ser más eficaz, en las fases más tempranas del contrato, y por eso su inclusión en la prórroga carece de justificación, salvo que surgieran necesidades formativas específicas no previstas, las cuales deberían tramitarse de forma independiente, o ser tenidas en cuenta en futuras licitaciones.

Por su parte, los **servicios evolutivos** responden a la incorporación de nuevas funcionalidades, desarrollos, ampliaciones o modificaciones del alcance original de la solución. Estas actuaciones no son imprescindibles para garantizar la continuidad del servicio y tienen sentido cuando a medio plazo se va a seguir usando la solución. En el período de prórroga no deben acometerse evolutivos y lo más racional es valorar que esas necesidades sean incluidas en las siguientes licitaciones.

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, que incluyan la siguiente información: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Fecha</th> <th>CPV</th> <th>Destinatario</th> <th>Concepto del Suministro</th> <th>Importe</th> <th>Aporta Certificado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Fecha	CPV	Destinatario	Concepto del Suministro	Importe	Aporta Certificado						
Fecha	CPV	Destinatario	Concepto del Suministro	Importe	Aporta Certificado								
☒	Relación y perfil o <i>Curriculum Vitae</i> del personal, integradas o no en la empresa, que participará en el contrato. Se aportará el CV ciego del personal o equipo humano (es decir, sin referencia a datos de carácter personal) disponible para el cumplimiento del mismo en el que se recoja la formación y años de experiencia que guarden relación con las funciones a desempeñar por el personal o equipo humano bajo el contrato.												
☐	Descripción de las medidas que se emplearán para garantizar la calidad. Se admitirán como justificativas del cumplimiento de los requisitos exigidos los siguientes certificados emitidos por instituciones o servicios oficiales: ...												
☐	Indicación de las medidas de gestión medioambiental que el empresario aplicará al ejecutar el contrato.												
☐	Documentación acreditativa de la maquinaria, material y equipo técnico del que se dispondrá para la ejecución de los trabajos.												
☐	Otros.												

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 Avaluos
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.

Para todos los criterios los proveedores deben presentar cumplimentado el archivo Excel del [Anexo XVIII](#) para facilitar la valoración de la información relativa a cada criterio sometido a juicio de valor, así como un informe detallado de la funcionalidad y una demo que permita comprobarla.

Dichos criterios a juicio de valor se estructuran en 3 bloques fundamentales, agrupándose también, según su naturaleza, en subbloques.

Los bloques y sub-bloques son:

1) Requisitos técnicos funcionales del servicio:

- **Diseño:** Se refieren a cuestiones relativas a la funcionalidad a disposición de los usuarios administradores y modeladores (usuarios con capacidad de edición).
- **Gestión de contenido:** Se refieren a las cuestiones relativas a la funcionalidad de la herramienta para gestionar el contenido que se contribuye sobre ella.
- **Portal público:** Se refieren a las cuestiones relativas a las funcionalidades que permiten la difusión de los contenidos y su puesta a disposición a todos los usuarios lectores (“readers”).
- **Análisis:** Se refieren a funcionalidades avanzadas que permitan realizar análisis sobre los procesos en vivo.
- **Técnicos:** Se refieren a aspectos técnicos de la herramienta desde el punto de vista de sistemas de información.

2) Migración: Se refieren a los aspectos relacionados con la fase inicial de set up y migración de los contenidos disponibles en el sistema actual de Correos.

3) Formación y gestión del cambio: Se refiere a los aspectos relacionados con la adopción de la nueva herramienta y la capacitación necesaria para su uso.

El número de criterios y la puntuación máxima que se asigna a cada uno de ellos para realizar el ejercicio de valoración técnica de ofertas se detalla en una tabla a continuación.

Cada criterio individual será evaluado de forma independiente, a partir de la documentación que el proveedor facilite: se deberá proporcionar una explicación detallada del grado de cumplimiento de cada elemento, así como evidencias que la corroboren.

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 este Pliego.

Para la evaluación técnica definitiva de esta oferta se reparten 30 puntos: **15 puntos corresponden a los criterios a juicio de valor** (descritos en este anexo VIII), y otros 15 corresponden a los criterios de valoración automática (que se describen en el anexo IX). El cálculo de ponderación de los criterios sujetos a juicio de valor se realiza a partir de relativizar los 100 puntos asignados para la valoración de la propuesta según se describe en la siguiente tabla:

Tipo de Criterio	Bloque	Subbloque	Número de criterios	PUNTUACIÓN MÁXIMA para el ejercicio de valoración técnica de ofertas	Porcentaje del bloque	Puntuación máxima para la VALORACIÓN FINAL de la oferta: 30 puntos
Juicio de Valor	Bloque 1. REQUISITOS TÉCNICOS FUNCIONALES Y DE VALORACIÓN DE SERVICIO		26	79	79%	11,85
		Diseño	9	25		3,75
		Gestión de contenido	4	16		2,4
		Portal Público	5	17		2,55
		Análisis	5	12		1,8
		Técnicos	3	9		1,35
	Bloque 2. MIGRACIÓN		2	4	4%	0,6
	Migración	2	4		0,6	
	Bloque 3. PLAN DE GESTIÓN DEL CAMBIO (FORMACIÓN)		6	17	17%	2,55
	Formación	6	17		2,55	
Total Juicio de Valor			34	100		15
Automáticos	Bloque 1. REQUISITOS TÉCNICOS FUNCIONALES Y DE VALORACIÓN DE SERVICIO		40	83	83%	12,45
		Administración	3	9		1,35
		Diseño	28	55		8,25
		Gestión de contenido	4	9		1,35
		Portal Público	5	10		1,5
	Bloque 2. MIGRACIÓN		6	15	15%	2,25
	Migración	6	15		2,25	
	Bloque 3. PLAN DE GESTIÓN DEL CAMBIO (FORMACIÓN)		1	2	2%	0,3
	Formación	1	2		0,3	
	Total Automáticos			47	100	
Total criterios	Bloque 1. REQUISITOS TÉCNICOS FUNCIONALES Y DE VALORACIÓN DE SERVICIO		66	162	81,0%	24,3
	Bloque 2. MIGRACIÓN		8	19	9,5%	2,85
	Bloque 3. PLAN DE GESTIÓN DEL CAMBIO (FORMACIÓN)		7	19	9,5%	2,85
			81	200		30

De este modo, los criterios a juicio de valor repartirán una puntuación máxima entre los bloques de:

- Bloque 1. Requisitos técnicos funcionales del servicio: 11,85 puntos.
- Bloque 2. Migración y set up: 0,6 puntos.
- Bloque 3. Formación y gestión del cambio: 2,55 puntos.

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:

- ☒ 7,5 puntos en la valoración global del conjunto de los criterios de adjudicación
- ☐ ... puntos en la valoración del criterio de adjudicación 1
- ☐ ... puntos en la valoración del criterio de adjudicación 2
- ☐ ... puntos en la valoración del criterio de adjudicación 3
- ...

La valoración de los criterios técnicos sujetos a 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 este Pliego, con un máximo de **15 puntos**.

A continuación, se detallan todos los criterios incluidos también en el [Anexo XVIII](#).

BLOQUE 1-REQUISITOS FUNCIONALES EBPA (un total de 11,85 puntos absolutos).

El cálculo de ponderación de los criterios sujetos a juicio de valor del bloque 1, se realiza a partir de relativizar la puntuación máxima (79 en base 100), respecto de su ponderación de los puntos totales (15).

Nota: Para todos los criterios Correos solicita información que permita verificar la funcionalidad en la herramienta, tal como acceso a versiones DEMO u otro tipo de documentación adicional que asegure el cumplimiento indicado. Se debe indicar el punto exacto donde se puede encontrar la información en cada caso. Además, Correos se reserva el derecho de solicitar información adicional si es necesario para poder valorar el criterio.

Código y categoría	CRITERIO DE ADJUDICACIÓN	DESCRIPCIÓN	TIPO DE CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	FORMA DE VALORACIÓN.
D1.jv	Diseño. Comprensión visual del flujograma (proceso BPMN)	Aspectos relacionados con la comprensión visual del flujograma del proceso. Características estándar de la herramienta para la comprensión intuitiva del flujograma: vista del objeto proceso o actividad y sus objetos asociados y proporción del tamaño de la visualización. Los objetos asociados pueden ser: el rol del ejecutor de la actividad o el rol propietario de un proceso, el sistema sobre el que se desempeña; documentos, indicadores, riesgos u otros objetos asociados; si ha tenido modificaciones recientes o si se trata de un proceso crítico; y cualquier otra información que se pueda vincular a dicha actividad y se pueda representar, bien con iconos, colores o de otros modos. Para dicho criterio se requerirá informe detallado de la funcionalidad y demo de la misma.	Criterio a juicio de valor	3	Se valorarán aspectos relacionados con el grado de claridad y legibilidad de la representación visual, el orden lógico y coherente, la relevancia de la información visual y la adaptabilidad de la visualización.

Código y categoría	CRITERIO DE ADJUDICACIÓN	DESCRIPCIÓN	TIPO DE CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	FORMA DE VALORACIÓN.
D2.jv	Diseño. Capacidad para presentar imágenes intercaladas entre el texto descriptivo de las tareas , u otros objetos.	Capacidad para visulaizar imágenes (una o varias) introducidas entre el texto descriptivo de las tareas de los procesos, o de otros objetos. Estas imágenes se podrán visualizar directamente sobre el flujograma, cuando se acceda a la información del objeto. Identificación del tipo de imágenes que se pueden asociar (ejemplo, BMP, JPG, TIF y PNG o cualquier otra que se requiera) y el tamaño de visualización (en un documeto tipo informe y/o flujograma). Para dicho criterio se requerirá informe detallado de la funcionalidad y demo de la misma.	Criterio a juicio de valor	3	Se valorarán las funciones adicionales para añadir varias imágenes a la descripción de los objetos, con criterios de usabilidad, flexibilidad, la disposición visual en el flujograma y/o el resto de visualizaciones disponibles.
D3.jv	Diseño. Identificación visual de la versión, estado u otro atributo de un proceso/modelo y cualquier otro objeto.	Se requiere la identificación visual del estado de un proceso/modelo u otro objeto tanto en el repositorio dónde se organiza la información como dentro del propio modelo al presentarlo en pantalla. Esta identificación debe reflejarse también en la presentación de este proceso/modelo u otro objeto en el Portal, de modo que aparezca señalado (mediante un símbolo o cualquier otra marca).	Criterio a juicio de valor	3	Se valorará la capacidad para la identificación y presentación de los estados, versiones u otros atributos, en que se encuentran los modelos/procesos y otros objetos, como usabilidad, coherencia, y facilidad de interpretación.
D4.jv	Diseño. Flexibilidad para la customización de los campos, objetos y modelos.	Flexibilidad para añadir nuevos campos de información, objetos y/o modelos . Posibilidad de introducir personalizaciones autónomamente por los diseñadores /modeladores o administradores.	Criterio a juicio de valor	2	Se valorarán aspectos relacionados con el grado de flexibilidad y autonomía de los roles administradores para añadir nuevos campos de información y/o objetos.

Código y categoría	CRITERIO DE ADJUDICACIÓN	DESCRIPCIÓN	TIPO DE CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	FORMA DE VALORACIÓN.
D5.jv	Diseño. Asistentes inteligentes de ayuda para el diseño, modelado y análisis.	Capacidad para apoyar y asistir automáticamente en el diseño y modelado de los procesos BPMN/mapas y resto de objetos (documentos, organigramas, etc.) mediante asistentes basados en IA para el diseño, plantillas disponibles de procesos tipo, etc. Capacidad para que se disponga de ayuda también en el análisis de los procesos, que permita identificar ineficiencias/oportunidades de mejora durante la definición del proceso, como por ejemplo: - Obtener sugerencias sobre cómo mejorar un proceso - Descubrir el potencial de ahorro y optimización Etc.	Criterio a juicio de valor	5	Se valorarán las capacidades específicas de la herramienta, y la usabilidad de las mismas, para apoyar y facilitar la definición y modelado de los procesos u otros objetos. Se valorará la aplicación de IA generativa, en la medida en que pueda asumir las pautas de modelación internas, que pueda detectar errores, ineficiencias, incongruencias, proponer mejoras, etc.
D6.jv	Diseño. Funcionalidad de coautoría y trabajo colaborativo .	Funciones de colaboración y retroalimentación en el diseño de los procedimientos y capas navegables (mapas u otras estructuras en las que se pueda anidar información por la que se pueda navegar). Posibilidad de varios editores al mismo tiempo, posibilidad de realizar comentarios y gestionar respuestas, etc.	Criterio a juicio de valor	3	Se valorará la funcionalidad bajo criterios de usabilidad y sobre la capacidad de usuarios que puedan colaborar de manera simultánea: dudas, consultas, resolución de casos. Se valorará cómo los usuarios reciben notificaciones sobre el trabajo colaborativo, y cómo pueden ir resolviendo los comentarios que les afecten.
D7.jv	Diseño. Diseño de ventanas emergentes en los objetos del mapa navegable	Capacidad para diseñar y definir ventanas emergentes que muestren información adicional aclaratoria sobre un determinado objeto al posicionar el ratón sobre el objeto.	Criterio a juicio de valor	2	Se valorará la funcionalidad de diseño de ventanas emergentes, bajo criterios de usabilidad, inmediatez en la publicación y funcionalidades adicionales que mejoren la comprensión y accesibilidad a la información.

Código y categoría	CRITERIO DE ADJUDICACIÓN	DESCRIPCIÓN	TIPO DE CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	FORMA DE VALORACIÓN.
D8.jv	Diseño. Referencias adicionales a información relevante del proceso/mapa/documento u otro tipo de objeto.	Funcionalidad para vincular información adicional relevante al proceso, como incidencias, resultados específicos, operativa (trazabilidad), etc.	Criterio a juicio de valor	2	Se valorará la capacidad de la herramienta para vincular a los procesos/modelos u otros objetos información relevante, bajo criterios de usabilidad y flexibilidad.
D9.jv	Diseño. Diseño del customer journey (viaje del cliente)	Funcionalidad para diseñar los mapas Customer Journey, u otros modelo tipo "viaje".	Criterio a juicio de valor	2	Se valorará la funcionalidad de diseño del viaje del cliente (u otros), bajo criterios de usabilidad y flexibilidad de la funcionalidad.
G.1.jv	Gestión de contenido. Estadísticas de uso y acceso. Datos y estadísticas de los accesos y uso por parte de modeladores (diseñadores).	Capacidad para disponer de datos de acceso y estadísticas de uso de la herramienta de los perfiles modeladores (diseñadores)	Criterio a juicio de valor	3	Se valorará bajo criterios de usabilidad, accesibilidad, inmediatez, autonomía, completitud, facilidad de interpretación y capacidad para generar vistas específicas por usuario o tipo de información a analizar.
G.2.jv	Gestión de contenido. Estadísticas de uso y acceso. Datos y estadísticas de los accesos al espacio público para consulta de información (todos los usuarios lo pueden hacer)	Capacidad para disponer de datos de acceso y estadísticas de los accesos al espacio público: nº de usuarios, qué información se consulta, en qué momento, cuánto tiempo, etc. Se valorará que la información de estadísticas esté disponible para los administradores lo más inmediatamente posible y que sea de fácil comprensión respondiendo de manera clara a lo que se acaba de indicar. También se valorará que estas estadísticas estén integradas en el portal web de modo que puedan ser consultadas según permisos.	Criterio a juicio de valor	5	Se valorará bajo criterios de usabilidad, accesibilidad, inmediatez, autonomía, completitud, facilidad de interpretación y capacidad para generar vistas específicas por usuario o tipo de información a analizar.
G.3.jv	Gestión de contenido. Cuadros de mando de la información del repositorio	Funcionalidad para visualizar cuadros de mando de la información del repositorio, tanto informes estándar como otros a medida a partir de consultas específicas no estandarizadas. Capacidad de extraer información ad hoc en base a los requerimientos específicos de la organización.	Criterio a juicio de valor	4	Se valorará bajo criterios de usabilidad y potencia de la información que se visualice, la capacidad de la herramienta para mostrar la información de consultas específicas sobre la información en el repositorio (ej.tipo de procesos, documentos o mapas, estado, "visible o no visible" según esté publicado o

Código y categoría	CRITERIO DE ADJUDICACIÓN	DESCRIPCIÓN	TIPO DE CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	FORMA DE VALORACIÓN.
					no, etc.) y sobre su uso o acceso a la información, cuantificando el volumen de consultas y accesos a la información, personas que han accedido, etc.
G.4.jv	Gestión de contenido. Control de publicación por parte de los administradores (automática)	Flujo de validación y publicación de la información en Portal web para acceso de los usuarios "reader": workflow entre diseñadores y administradores AUTOMÁTICO, colaborativo y con alertas. Los elementos validados deben publicarse AUTOMÁTICAMENTE en una página de "recientemente publicados" (a partir de este lugar los administradores podrán mover estos elementos de modo que queden alojados en un lugar más específico). Los elementos validados que ya están "visibles" o publicados deben quedar identificados en todo momento. Del mismo modo, los elementos que pasen a estado "archivado" deben dejar de estar visibles de manera AUTOMÁTICA.	Criterio a juicio de valor	4	Se valorará este criterio según se alcance la funcionalidad descrita priorizando que se mantenga el workflow automático y valorando la autonomía del sistema para publicar la información actualizada sin intervención de los administradores. Es imprescindible en este criterio adjuntar demo o documentación similar que permita verificar el funcionamiento que se oferta.
P.1.jv	Portal Público. Funcionalidad de generar informes automáticos de novedades y suscripción a alertas	Funcionalidad para la generación automática de informes de novedades, su publicación o consulta inmediata en el espacio público y la suscripción de los usuarios a alertas sobre las modificaciones en un ámbito o sobre objetos determinados. La información a los usuarios puede llegar por mensajería y/u otras vías.	Criterio a juicio de valor	4	Se valorará la capacidad de la herramienta para generar informes automáticos y suscripciones a las novedades, bajo criterios de usabilidad, completitud y potencia de la propia funcionalidad, así como las distintas opciones que se presenten para trasladar esta información a los usuarios.
P.2.jv	Portal público. Registro de comentarios y valoración de contenidos por parte de los lectores ("readers").	Funciones parametrizables para registrar, desde el espacio público, comentarios de los usuarios lectores (readers) y/o la valoración del contenido.	Criterio a juicio de valor	2	Se valorará la capacidad de la herramienta para poder recoger el feedback de los lectores, bajo criterios de usabilidad, posibilidades de parametrización y facilidad de acceso

Código y categoría	CRITERIO DE ADJUDICACIÓN	DESCRIPCIÓN	TIPO DE CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	FORMA DE VALORACIÓN.
					a los mismos.
P.3.jv	Portal público. Buscador de la información con lenguaje natural e interpretación de resultados	Incorporación (en la funcionalidad estándar de la herramienta) de mecanismos de inteligencia artificial para la búsqueda de la información. Para dicho criterio se requiera informe detallado de la funcionalidad y demo de la misma.	Criterio a juicio de valor	4	Se valorarán las capacidades adicionales de la herramienta para buscar la información y devolver resultados óptimos (ej. funcionalidad con tecnología de inteligencia artificial, en la búsqueda y recuperación de información), bajo criterios de usabilidad, coherencia y madurez de la solución propuesta.
P.4.jv	Portal público. Accesos a través de otros dispositivos	Se requiere que el Portal pueda ser utilizado desde las PDAs y smartphones corporativos. Para ello serán necesarios diseños específicos para este tipo de dispositivos, no sólo que la web sea responsive.	Criterio a juicio de valor	4	Se valorará bajo criterios de disponibilidad, usabilidad, flexibilidad, accesibilidad y tipos de dispositivos habilitados.
P.5.jv	Portal público. Usabilidad y facilidad en la consulta del espacio público	Usabilidad y facilidad general de la herramienta para la consulta de la información: que la información se disponga de manera clara, que sea intuitiva y esté bien organizada, que se utilicen señales de reclamo o advertencia sobre algunos elementos (para señalar su importancia, o características que sean de interés), etc.	Criterio a juicio de valor	3	Se valorará la funcionalidad bajo criterios de usabilidad, diseño y estética de la funcionalidad
AN.1.jv	Análisis. Process Mining . Capacidad para realizar minería de procesos	Funciones de mejora de procesos basadas en los análisis de datos y minería de procesos o integración con herramientas específicas para la minería de procesos.	Criterio a juicio de valor	2	Se valorará la capacidad de la herramienta para aportar soluciones analíticas que permitan descubrir, controlar y mejorar los procesos tal y como son en realidad y no como deberían ser, para permitir la optimización y eficiencia de los mismos.

Código y categoría	CRITERIO DE ADJUDICACIÓN	DESCRIPCIÓN	TIPO DE CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	FORMA DE VALORACIÓN.
AN.2.jv	Análisis. Simulación	Funciones de simulación. Análisis avanzado de procesos.	Criterio a juicio de valor	2	Se valorará la funcionalidad de la herramienta que permita anticiparse al proceso real, validarlo y obtener su mejor configuración, para eficientar procesos actuales (mejora y optimización) y procesos futuros (anticipación de soluciones) con el fin de obtener el diseño más eficiente
AN.3.jv	Análisis. Cumplimiento y desempeño de procesos. Funcionalidad de registro del cumplimiento	Funciones y capacidades para registrar el grado de cumplimiento (conformance), y acciones de mejora.	Criterio a juicio de valor	2	Se valorará la funcionalidad para asegurar el grado de cumplimiento de los procesos, bajo criterios de usabilidad y potencia de la funcionalidad.
AN.4.jv	Análisis. Gestión de riesgos y continuidad de negocio.	Funciones complementarias para la gestión de riesgos, continuidad de negocio, y/o controles de auditoría. Ej. funcionalidades diseñadas para asegurar la trazabilidad y el cumplimiento de la auditabilidad en los contenidos del Portal, que faciliten la creación y publicación de matrices de riesgos y controles, a través de manuales en formato PDF o a través de informes detallados. Capacidad para identificar procesos críticos de negocio y realizar gestión de la continuidad de negocio: análisis de impacto al negocio (BIA): TRO, RPO, MTPD, estrategias de continuidad, etc.	Criterio a juicio de valor	4	Se valorará la capacidad de la funcionalidad para la gestión de riesgos y de la continuidad de negocio, en base a criterios de flexibilidad, usabilidad y potencia de la funcionalidad.
AN.5.jv	Análisis. Indicadores asociados a los procesos	Capacidad de vincular y adaptar indicadores a los contenidos del portal (procesos, mapas, etc.): vinculación con sus fuentes de datos. KPIs de procesos clave y medición del desempeño de procesos	Criterio a juicio de valor	2	Se valorará la capacidad de la herramienta bajo criterios de disponibilidad, flexibilidad, capacidad (número de indicadores que se pueden manejar), autonomía y potencia de las propias integraciones.
T.1.jv	Frontal. Personalización del visual del frontal para los usuarios modeladores / administradores.	Funcionalidad para personalizar las vistas de los usuarios modeladores/administradores: mis favoritos, dashboards, mis alertas, etc.	Criterio a juicio de valor	2	Se valorará la capacidad de la herramienta de configuración personalizada por rol de usuario, permitiendo que cada usuario pueda determinar qué opciones de

Código y categoría	CRITERIO DE ADJUDICACIÓN	DESCRIPCIÓN	TIPO DE CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	FORMA DE VALORACIÓN.
					visualización considera más oportunas. Así como la recepción de las alertas de información automáticas establecidas por el workflow del sistema que le sean de aplicación.
T.2.jv	Necesidades TI. API disponible con la información del repositorio o base de datos donde reside la información de Correos.	Interfaz de Programación de Aplicaciones (API) disponible para comunicar y compartir la información modelada (procesos, tareas, sistemas, relaciones, etc.) con otras aplicaciones.	Criterio a juicio de valor	4	Se valorará la API disponible bajo criterios técnicos de desempeño, consistencia, tiempo de respuesta, seguridad, y claridad y validez de la documentación proporcionada sobre la misma
T.3.jv	Integración automática de objetos tipo sistemas TI en el mapa de sistemas.	Integración automática para volcar las referencias de sistemas TI de Correos en el mapa de sistemas residente en la herramienta EBPA. (Actualmente esta información de sistemas TI corporativos reside en un aplicativo de Correos denominado ALMA).	Criterio a juicio de valor	3	Se valorará el plazo de disponibilidad de la integración y la eficacia de la solución, de modo que minimice o elimine la necesidad de realizar comprobaciones por parte del equipo de procesos.

BLOQUE 2-MIGRACIÓN (un total de 0,6 puntos absolutos)

El cálculo de ponderación de los criterios sujetos a juicio de valor del bloque 2, se realiza a partir de relativizar la puntuación máxima (4 en base 100), respecto de su ponderación de los puntos totales (15).

Código y categoría	CRITERIO DE ADJUDICACIÓN	DESCRIPCIÓN	TIPO DE CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	FORMA DE VALORACIÓN.
M.1.jv	Documentación. Plan de migración	Claridad en la presentación del Plan de migración	Criterio a juicio de valor	2	Se valorará que el plan de migración que se presente incluya toda la información solicitada: plan detallado de la migración, con tareas, recursos, tiempo estimado, metodología de la migración, cronograma claro y realista.
M.2.jv	Metodología para la migración	Metodología que se va a usar para la ejecución de la migración: describirá en detalle cómo se va a realizar el trabajo de migración, y con qué recursos y artefactos se va a contar.	Criterio a juicio de valor	2	Se valorará la aplicación de metodologías con automatismos u otros medios que garanticen la calidad de la migración y el establecimiento de pruebas y validaciones y gestión del riesgo.

BLOQUE 3- GESTIÓN DEL CAMBIO- FORMACIÓN (un total de 2,55 puntos absolutos)

El cálculo de ponderación de los criterios sujetos a juicio de valor del bloque 3, se realiza a partir de relativizar la puntuación máxima (17 en base 100), respecto de su ponderación de los puntos totales (15).

Código y categoría	CRITERIO DE ADJUDICACIÓN	DESCRIPCIÓN	TIPO DE CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	FORMA DE VALORACIÓN. Para
F.1.jv	Plan formativo para administradores y modeladores.	<u>Plan formativo de impartición de contenidos propuestos para usuarios administradores y modeladores.</u> Especificación detallada del contenido de la formación. Método/s formativos. Descripción de la estructura metodológica. Planificación de las imparticiones y recursos destinados a las mismas por parte del proveedor. Coordinación de la impartición y/o elaboración de materiales de formación con el Área de Formación de Correos.	Criterio a juicio de valor	4	Se valorará la relevancia del contenido propuesto, la variedad de la metodología de enseñanza intercalando teoría, casos prácticos, ejemplos de casos de uso, casos de éxito y/o buenas prácticas, propuestos para usuarios administradores, modeladores y lectores. Se valorará que se pueda acceder a estos contenidos por diversos medios (URL, documentación, formación ad-hoc, medios audiovisuales, video, píldoras, etc....). Se valorará la metodología de impartición de la formación, la puesta en escena de los contenidos, los materiales diseñados para llevarla cabo y el uso de métodos participativos y prácticos, intercalando teoría y práctica en la impartición. Se valorará la completitud y detalle de la planificación presentada: fechas, alcance, número de grupos, horas totales, coste/hora de la formación, número máximo de personas por grupo.
F.2.jv	Plan formativo para usuarios lectores.	<u>Plan formativo de impartición de contenidos propuestos para los perfiles lectores</u> que consultan la información en el Portal. Especificación detallada del contenido de la formación. Método/s formativos. Descripción de la estructura metodológica. Planificación de las imparticiones y recursos destinados a las mismas por parte del proveedor. Coordinación de la impartición y/o elaboración de materiales de formación con el Área de Formación de Correos.	Criterio a juicio de valor	4	Se valorará la relevancia del contenido propuesto, la variedad de la metodología de enseñanza con las principales funcionalidades de uso y la puesta a disposición del contenido formativo íntegro para consulta. Así mismo, se valorará la metodología de difusión de la información de la funcionalidad y la descripción de materiales disponibles que soporten futuras consultas. Se valorará que se pueda acceder a estos contenidos por diversos medios (URL, documentación, formación ad-hoc, medios audiovisuales, video, píldoras, etc....) y que los contenidos puedan ser consumidos también en un dispositivo PDA o smartphone. Se valorará la metodología de impartición de la formación, la puesta en escena de los contenidos, los materiales diseñados para llevarla cabo y el

Código y categoría	CRITERIO DE ADJUDICACIÓN	DESCRIPCIÓN	TIPO DE CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	FORMA DE VALORACIÓN. Para
					uso de métodos participativos y prácticos, intercalando teoría y práctica en la impartición. Se valorará la completitud y detalle de la planificación presentada: fechas, alcance, número de grupos, horas totales, coste/hora de la formación, número máximo de personas por grupo.
F.3.jv	Espacio de comunicación y consulta	Espacio de ayuda en el Portal donde se garantice el acceso a los recursos de formación o información sobre la herramienta y también donde se puedan comunicar alertas formativas sobre cambios y mejoras que se deben conocer.	Criterio a juicio de valor	3	Se valorará que la solución cuente con el espacio descrito bajo criterios de usabilidad y completitud.
F.4.jv	Evaluación de conocimiento	Metodología de enseñanza y evaluación del desempeño. Métodos de evaluación del aprendizaje durante y al final de cada acción formativa. Descripción específica.	Criterio a juicio de valor	2	Se valorará la incorporación de metodologías de evaluación por acciones formativas que permitan determinar si los alumnos han adquirido los conocimientos marcados.
F.5.jv	Material didactico	Recursos y Materiales. Disponibilidad y calidad de materiales didácticos.	Criterio a juicio de valor	2	Se valorará que los objetivos y contenidos de los materiales didácticos sean claros y fáciles de usar en relación con el nivel de los usuarios y que se puedan adaptar al contexto propio de la empresa y usuarios
F.6.jv	Plataformas e-learning	Recursos y Materiales. Acceso a recursos en línea.	Criterio a juicio de valor	2	Se valorará poder disponer de accesos a recursos y materiales en línea. Y que el acceso pueda realizarse también desde dispositivos PDA o smartphone.

Anexo IX.- Criterios de adjudicación de evaluación automática

Oferta económica:

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 económica Pon = Presupuesto oferta "n" Pse = Presupuesto oferta más económica PL: Presupuesto de Licitación		

Oferta técnica:

Para todos los criterios de evaluación automática los proveedores deben presentar cumplimentado el archivo Excel del [Anexo XIX](#) para facilitar la valoración de la información relativa a cada criterio automático, así como un informe detallado de la funcionalidad y una demo que permita comprobarla.

Dichos criterios de valoración automática se estructuran en 3 bloques fundamentales, agrupándose también, según su naturaleza, en subbloques.

Los bloques y sub-bloques son:

1) **Requisitos técnicos funcionales del servicio:**

- **Administración:** Se refieren a cuestiones relativas a la funcionalidad a disposición de los usuarios administradores y al gobierno general de la herramienta.
- **Diseño:** Se refieren a cuestiones relativas a la funcionalidad a disposición de los usuarios administradores y modeladores (usuarios con capacidad de edición).
- **Gestión de contenido:** Se refieren a las cuestiones relativas a la funcionalidad de la herramienta para gestionar el contenido que se contribuye sobre ella.
- **Portal público:** Se refieren a las cuestiones relativas a las funcionalidades que permiten la difusión de los contenidos y su puesta a disposición a todos los usuarios lectores ("readers").

4) **Migración:** Se refieren a los aspectos relacionados con la fase inicial de set up y migración de los contenidos disponibles en el sistema actual de Correos.

5) **Formación y gestión del cambio:** Se refiere a los aspectos relacionados con la adopción de la nueva herramienta y la capacitación necesaria para su uso.

El número de criterios y la puntuación máxima que se asigna a cada uno de ellos para realizar el ejercicio de valoración técnica de ofertas se detalla en una tabla a continuación.

Cada criterio individual será evaluado de forma independiente, a partir de la documentación que el proveedor facilite: se deberá proporcionar una explicación detallada del cumplimiento completo de cada criterio, así como evidencias que lo corroboren.

La valoración de los criterios automáticos de una oferta estará constituida por la suma de las puntuaciones parciales asignadas a cada uno de los criterios y subcriterios técnicos definidos en este Pliego.

Para la evaluación técnica definitiva de esta oferta se reparten 30 puntos: 15 puntos corresponden a los criterios a juicio de valor (descritos en este [anexo VIII](#)), y otros **15 puntos corresponden a los criterios de valoración automática** (que se describen en este anexo IX).

El cálculo de ponderación de los criterios de valoración automática se realiza a partir de relativizar los 100 puntos asignados para la valoración de la propuesta según se describe en la siguiente tabla:

Tipo de Criterio	Bloque	Subbloque	Número de criterios	PUNTUACIÓN MÁXIMA para el ejercicio de valoración técnica de ofertas	Porcentaje del bloque	Puntuación máxima para la VALORACIÓN FINAL de la oferta: 30 puntos
Juicio de Valor	Bloque 1. REQUISITOS TÉCNICOS FUNCIONALES Y DE VALORACIÓN DE SERVICIO		26	79	79%	11,85
		Diseño	9	25		3,75
		Gestión de contenido	4	16		2,4
		Portal Público	5	17		2,55
		Análisis	5	12		1,8
		Técnicos	3	9		1,35
	Bloque 2. MIGRACIÓN		2	4	4%	0,6
	Migración	2	4		0,6	
	Bloque 3. PLAN DE GESTIÓN DEL CAMBIO (FORMACIÓN)		6	17	17%	2,55
	Formación	6	17		2,55	
Total Juicio de Valor			34	100	15	
Automáticos	Bloque 1. REQUISITOS TÉCNICOS FUNCIONALES Y DE VALORACIÓN DE SERVICIO		40	83	83%	12,45
		Administración	3	9		1,35
		Diseño	28	55		8,25
		Gestión de contenido	4	9		1,35
		Portal Público	5	10		1,5
	Bloque 2. MIGRACIÓN		6	15	15%	2,25
	Migración	6	15		2,25	
	Bloque 3. PLAN DE GESTIÓN DEL CAMBIO (FORMACIÓN)		1	2	2%	0,3
	Formación	1	2		0,3	
Total Automáticos			47	100	15	
Total criterios	Bloque 1. REQUISITOS TÉCNICOS FUNCIONALES Y DE VALORACIÓN DE SERVICIO		66	162	81,0%	24,3
	Bloque 2. MIGRACIÓN		8	19	9,5%	2,85
	Bloque 3. PLAN DE GESTIÓN DEL CAMBIO (FORMACIÓN)		7	19	9,5%	2,85
			81	200		30

De este modo, los criterios de valoración automática repartirán una puntuación máxima entre los bloques de:

- Bloque 1. Requisitos técnicos funcionales del servicio: 12,45 puntos.
- Bloque 2. Migración y set up: 2,25 puntos.
- Bloque 3. Formación y gestión del cambio: 0,3 puntos.

Para el bloque 2 Migración, la valoración del adelanto en el plazo de finalización de la migración (criterio codificado como M.3.a en la tabla de criterios automáticos) se llevará a cabo a través de la siguiente fórmula:

Criterio de adjudicación 2:			
Descripción	Oferta técnica Adelanto del plazo de finalización	Ponderación	0,45 puntos
Formula de valoración	PO= Sn x 0,15 Donde: PO= Puntuación oferta "n" Sn= Semanas de adelanto en la oferta "n" para llevar a cabo el 100% de la migración. Las semanas se entenderán como 7 días naturales (por ejemplo, de lunes a domingo incluidos ambos). Si Sn>3, se aplicará Sn=3, de modo que no se supere la puntuación máxima que se asigna a este criterio.		

Para el bloque 2 Migración, la valoración del número de recursos que el licitante destine a la ejecución del proyecto de migración (criterio codificado como M.5.a en la tabla de criterios automáticos) se llevará a cabo a través de la siguiente fórmula:

Criterio de adjudicación 3:			
Descripción	Oferta técnica Ejecución del proyecto de migración	Ponderación	0,75 puntos
Formula de valoración	PO= Rn x 0,15 Donde: PO= Puntuación oferta "n" Rn= Número de recursos humanos (técnicos de soporte y mantenimiento) que la oferta "n" pone a disposición permanente para llevar a cabo la ejecución del proyecto de migración. Si Rn>5, se aplicará Rn=5, de modo que no se supere la puntuación máxima que se asigna a este criterio		

Para el resto de los criterios de valoración técnica automática la fórmula de valoración será Sí cumple / No cumple.

Para continuar en la fase de valoración de ofertas será necesario que, en los criterios de valoración automática, los licitadores alcancen el siguiente umbral mínimo de

puntuación:

- ☒ **7,5** puntos en la valoración global del conjunto de los criterios de adjudicación
- ☐ ... puntos en la valoración del criterio de adjudicación 1
- ☐ ... puntos en la valoración del criterio de adjudicación 2
- ☐ ... puntos en la valoración del criterio de adjudicación 3
- ...

La valoración de los criterios técnicos automáticos de una oferta estará constituida por la suma de las puntuaciones parciales asignadas a cada uno de los criterios y subcriterios técnicos definidos en este Pliego, con un máximo de **15 puntos**.

A continuación, se detallan todos los criterios incluidos también en el [Anexo XIX](#).

BLOQUE 1-REQUISITOS FUNCIONALES EBPA (un total de 12,45 puntos absolutos).

El cálculo de ponderación de los criterios automáticos del bloque 1, se realiza a partir de relativizar la puntuación máxima (83 en base 100), respecto de su ponderación de los puntos totales (15).

Nota: Para todos los criterios Correos solicita información que permita verificar la funcionalidad en la herramienta, tal como acceso a versiones DEMO u otro tipo de documentación adicional que asegure el cumplimiento indicado. Se debe indicar el punto exacto donde se puede encontrar la información en cada caso. Además, Correos se reserva el derecho de solicitar información adicional si es necesario para poder valorar el criterio.

Código y categoría	CRITERIO DE ADJUDICACIÓN	DESCRIPCIÓN	TIPO DE CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	FORMA DE VALORACIÓN.
A.1.a	Administración. Rol administrador, rol editor y rol lector ("reader")	Capacidad de disponer de dos tipos de usuarios con los siguientes permisos: 1.- Rol "administrador": este rol debe tener capacidad total de edición y lectura, para gestionar las publicaciones en el Portal, los procesos y documentos archivados (obsoletos) y toda la información contenida en el sistema. 2.- Rol "editor" (o "diseñador", o "modelador"), con capacidad de edición y gestión únicamente en determinadas carpetas (según permisos) para generar versiones "borrador" de los objetos, previas a la publicación. En cuanto a lectura y acceso a la información, tendrá los mismos permisos que un "reader". 3. - Rol "lector" o "reader": con capacidad únicamente de lectura a todos los elementos publicados en el Portal de Proceso, o versiones antiguas archivadas que estén disponibles mediante búsqueda.	Criterio técnico automático	3	- Presenta funciones para disponer de, al menos, tres tipos de usuarios (2 con capacidad de edición y 1 sólo de lectura): 3 puntos - No presenta las funciones indicadas: 0 puntos
A.2.a	Administración. Permisos específicos del rol administrador	Capacidad de gestionar permisos a los roles diseñadores por grupos de usuarios y carpetas (o estructura específica de organización de la información en la herramienta) de forma autónoma, por parte del rol administrador de la misma.	Criterio técnico automático	3	- Presenta funciones para gestionar permisos de los roles editores : 3 puntos - No presenta las funciones indicadas: 0 puntos
A.3.a	Administración. Asignación de usuarios a grupos.	Funcionalidad para mantener y crear grupos de usuarios con permisos específicos.	Criterio técnico automático	3	-Presenta esta funcionalidad de creación de grupos de usuario: 3 puntos - No presenta esta funcionalidad de creación de grupos de usuario: 0

Código y categoría	CRITERIO DE ADJUDICACIÓN	DESCRIPCIÓN	TIPO DE CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	FORMA DE VALORACIÓN.
D.1.a	Diseño. Lenguaje de la herramienta	La herramienta está disponible en castellano. Incluida la ayuda en línea.	Criterio técnico automático	1	-La herramienta está en castellano incluida la ayuda en línea: 1 punto - La herramienta no está en castellano o no está en castellano la ayuda en línea: 0 puntos
D.2.a	Diseño. Definición de procedimientos en lenguajes estándar	Funciones para definir procedimientos en metodologías estándar de modelación (BPMN, UPN, etc).	Criterio técnico automático	2	- Presenta funciones para definir procedimientos en metodologías estándar de modelación: 2 puntos - No presenta funciones para definir procedimientos en metodologías estándar: 0 puntos
D.3.a	Diseño. Funcionalidad de objeto tipo "proceso"	Funcionalidad para diseñar capas navegables con objetos tipo "proceso". Los campos mínimos requeridos en el objeto procesos son: nombre, descripción, campos destinados a identificar al propietario, funcionalidad para adjuntar documentos y otras referencias de interés, campos necesarios para la gestión de su ciclo de vida. Workflow automático que identifique los estados: borrador, en revisión, aprobado, válido, no válido y archivado y el correspondiente registro de fechas, así como la comunicación automática sobre los cambios de estado y otros eventos de interés a los propietarios de dicho objeto tipo proceso.	Criterio técnico automático	2	-Presenta las funcionalidades de objeto "proceso" indicadas: 2 puntos - No presenta las funcionalidades de objeto "proceso" indicadas: 0 puntos
D.4.a	Diseño. Funcionalidad de objeto tipo "documento"	Funcionalidad para diseñar capas navegables con objetos tipo "documento". Los campos mínimos requeridos en el objeto documento son: nombre, descripción, rol responsable, funcionalidad para adjuntar documentos y restos de campos necesarios para la gestión de su ciclo de vida. Workflow automático que identifique los estados: borrador, en revisión, aprobado, válido, no válido y archivado y el correspondiente registro de fechas, así como la comunicación automática sobre los cambios de estado y otros eventos de interés a los propietarios de dicho objeto tipo documento.	Criterio técnico automático	2	-Presenta las funcionalidades de objeto "documento" indicadas: 2 puntos - No presenta las funcionalidades de objeto "documento" indicadas: 0 puntos
D.5.a	Diseño. Funcionalidad de objeto tipo "mapa"	Funcionalidad para diseñar capas navegables con objetos tipo "mapa". Los campos mínimos requeridos en el objeto mapa son: nombre, descripción, identificación del propietario o responsable, funcionalidad para adjuntar/referenciar documentos u otros objetos de interés, campos necesarios para la gestión de su ciclo de vida. Workflow automático que identifique los estados: borrador, en revisión, aprobado, válido, no válido y archivado y el correspondiente registro de fechas, así como la comunicación automática sobre los cambios de estado y otros eventos de interés a los propietarios de dicho objeto tipo mapa.	Criterio técnico automático	2	-Presenta las funcionalidades de objeto "mapa" indicadas: 2 puntos - No presenta las funcionalidades de objeto "mapa" indicadas: 0 puntos
D.6.a	Diseño. Funcionalidad de	El objeto específico "rol" tiene los siguientes campos mínimos requeridos en su	Criterio técnico automático	2	-Presenta la funcionalidad

Código y categoría	CRITERIO DE ADJUDICACIÓN	DESCRIPCIÓN	TIPO DE CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	FORMA DE VALORACIÓN.
	objeto "rol"	cuaderno de atributos: nombre, tareas principales, objetivos. Posibilidad de identificar el nivel del departamento al que pertenece el rol dentro de la organización y/o otros campos de interés. Campos para identificar al propietario de este objeto y para gestionar su ciclo vida y la comunicación efectiva al propietario de eventos que sean de interés para mantener esta información actualizada.			descrita: 2 puntos - No presenta la funcionalidad: 0 puntos
D.7.a	Diseño. Funcionalidad de objeto "unidad organizativa"	El objeto específico "unidad organizativa" tiene los siguientes campos mínimos requeridos en su cuaderno de atributos: nombre, tipo de unidad, unidad de la organización padre, unidades subordinadas, otros niveles de jerarquía que le apliquen, tareas principales, objetivos, roles asociados, procesos asignados. Campos para identificar al propietario de este objeto y para gestionar su ciclo vida y la comunicación efectiva al propietario de eventos que sean de interés para mantener esta información actualizada.	Criterio técnico automático	2	-Presenta la funcionalidad descrita: 2 puntos - No presenta la funcionalidad: 0 puntos
D.8.a	Diseño. Funcionalidad de "organigrama"	Funcionalidad para diseñar organigramas, mapas específicos compuestos por objetos específicos de responsabilidad de actividades (objeto "rol" y "unidad organizativa"). - Rol, objeto para designar un conjunto de responsabilidades, funciones y tareas asignadas a una posición específica dentro de la estructura organizativa de la empresa. - Unidad organizativa, objeto para designar una agrupación de funciones (ejemplo: departamento/Área/Subdirección/Dirección) Campos para identificar al propietario de este objeto y para gestionar su ciclo vida y la comunicación efectiva al propietario de eventos que sean de interés para mantener esta información actualizada. Workflow que permita gestionar el ciclo de vida de este elemento con los estados: borrador, en revisión, válido, no válido y archivado (o estados equivalentes).	Criterio técnico automático	2	-Presenta la funcionalidad descrita: 2 puntos - No presenta la funcionalidad: 0 puntos
D.9.a	Diseño. Funcionalidad objeto "Sistema TI"	Funcionalidad para modelar mapas y sistemas tecnológicos. Campos mínimos requeridos en el objeto "sistema TI": nombre, descripción y campo abierto (para asociar la referencia numérica del mapa de sistemas de la compañía). Campos para identificar al propietario de este objeto y para gestionar su ciclo vida y la comunicación efectiva al propietario de eventos que sean de interés para mantener esta información actualizada. Workflow que permita gestionar el ciclo de vida de este elemento con los estados: borrador, en revisión, válido, no válido y archivado (o estados equivalentes).	Criterio técnico automático	2	-Presenta la funcionalidad para modelar mapas y sistemas tecnológicos : 2 puntos - No presenta la funcionalidad para modelar mapas y sistemas tecnológicos: 0 puntos
D.10.a	Diseño. Funcionalidad objeto "Producto"	Funcionalidad para modelar mapas y objeto "producto". Campos mínimos requeridos en el objeto "producto": nombre , descripción y campo para adjuntar un link/URL. Campos para identificar al propietario de este objeto y para gestionar su ciclo vida y la comunicación efectiva al propietario de eventos que sean de interés para mantener esta información actualizada. Workflow que permita gestionar el ciclo de vida de este elemento con los estados:	Criterio técnico automático	2	-Presenta la funcionalidad descrita del objeto "Producto" : 2 puntos - No presenta la funcionalidad descrita del objeto "Producto": 0 puntos

Código y categoría	CRITERIO DE ADJUDICACIÓN	DESCRIPCIÓN	TIPO DE CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	FORMA DE VALORACIÓN.
		borrador, en revisión, válido, no válido y archivado (o estados equivalentes).			
D.11.a	Diseño. Funcionalidad objeto "Indicador" (KPI)	Funcionalidad para definir objetos tipo "indicador (KPI)". Los campos mínimos requeridos en el objeto indicador son: nombre, descripción, campos destinados a identificar al propietario, funcionalidad para adjuntar documentos y otras referencias de interés, campos necesarios para la gestión de su ciclo de vida, fuente de la información, etc.. Workflow automático que identifique los estados: borrador, en revisión, aprobado, válido, no válido y archivado y el correspondiente registro de fechas, así como la comunicación automática sobre los cambios de estado y otros eventos de interés a los propietarios de dicho objeto tipo proceso.	Criterio técnico automático	2	-Presenta la funcionalidad descrita del objeto "Indicador (KPI)": 2 puntos - No presenta la funcionalidad descrita del objeto "Indicador (KPI)": 0 puntos
D.12.a	Diseño. Funcionalidad objeto "Riesgo", "mapas de riesgos" y otros campos, modelos u objetos para la gestión de la continuidad de negocio.	Funcionalidad para gestionar mapas de riesgos, con objetos tipo "riesgo" y campos específicos para gestionar la continuidad de negocio (identificación de procesos críticos y BIA). Estos objetos/modelos específicos tiene que tener los siguientes campos mínimos: nombre y descripción. Campos para identificar al propietario de este objeto y para gestionar su ciclo vida y la comunicación efectiva al propietario de eventos que sean de interés para mantener esta información actualizada. Workflow que permita gestionar el ciclo de vida de estos elemento con los estados: borrador, en revisión, válido, no válido y archivado (o estados equivalentes).	Criterio técnico automático	3	-Presenta la funcionalidad descrita del objeto "Riesgo": 3 puntos - No presenta la funcionalidad descrita del objeto "Riesgo": 0 puntos
D.13.a	Diseño. Asociación de objetos a "tareas" definidas dentro de procesos.	Función para asociar a las "tareas" diversos objetos: sistemas, productos, roles, documentos, KPIs, riesgos, etc. Asociación de varios tipos de objetos de cada tipología (más de un sistema, más de un rol, etc).	Criterio técnico automático	2	- Presenta funciones para asociar a las tareas los siguientes objetos: sistemas, productos, roles y documentos: 2 puntos - No presenta funciones para asociar a las tareas los siguientes objetos: sistemas, productos, roles y documentos: 0 puntos
D.14.a	Diseño. Información en campos descriptivos con formato editable, asociado a los objetos de diseño	Capacidad para introducir información en los campos descriptivos asociados a un objeto con formato editable, especificando el tipo de letra, su tamaño, el uso de negrita y el formato de color	Criterio técnico automático	2	- Presenta capacidad para introducir información en los campos descriptivos con formato editable (tipo de letra, tamaño, negrita y formato):2 puntos - No presenta funciones para introducir información en los campos descriptivos: 0 puntos
D.15.a	Diseño. Introducción de imágenes en las descripciones de tareas y otros objetos (mapas, organigramas,	Funcionalidad para introducir imágenes en la descripción de las tareas de los procesos u otros objetos. Para dicho criterio se requerirá informe detallado de la funcionalidad y demo de la misma.	Criterio técnico automático	2	-Presenta funciones para introducir imágenes en la descripción de las tareas u otros objetos: 2 puntos - No presenta funciones para

Código y categoría	CRITERIO DE ADJUDICACIÓN	DESCRIPCIÓN	TIPO DE CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	FORMA DE VALORACIÓN.
	documentos, etc.)				introducir imágenes en la descripción de las tareas u otros objetos: 0 puntos
D.16.a	Diseño. Funcionalidad para adjuntar archivos a las tareas u otros objetos	Funciones para adjuntar diversos tipos de archivos a las actividades u otros objetos (mínimo debe poder adjuntarse: PDFs, archivos office, vídeos e imágenes).	Criterio técnico automático	2	-Presenta funciones para adjuntar archivos a los objetos de diversos tipos: 2 puntos - No presenta funciones para adjuntar archivos: 0 puntos
D.17.a	Diseño. Funcionalidad para establecer la secuencia ordenada de tareas y su visualización	Funcionalidad específica para poder asignar un orden correlativo y secuencial a las tareas. Este orden deberá identificar la secuencia coherente y lógica en la visualización de la información en el flujograma y/o otros métodos de visualización, como los informes que genere la herramienta en los diferentes formatos.	Criterio técnico automático	2	-Presenta la funcionalidad para numerar de manera secuencial las tareas: 2 puntos - No presenta la funcionalidad para numerar de manera secuencial las tareas: 0 puntos
D.18.a	Diseño. Funcionalidad de incluir en los objetos enlaces a elementos externos (hipervínculos)	Capacidad de asociar a cada objeto uno o varios hipervínculos que apunten a recursos, documentos, registros o sistemas externos, permitiendo acceder a ellos directamente desde dicho objeto.	Criterio técnico automático	1	-Presenta funciones para incluir enlaces a elementos externos en los objetos: 1 punto - No presenta funciones para incluir enlaces a elementos externos en los objetos: 0 puntos
D.19.a	Diseño. Gestión del ciclo de vida de los hipervínculos.	Capacidad para que los hipervínculos asociados a objetos tengan atributos análogos que permitan gestionar, al menos, el ciclo de vida de la información a la que apuntan.	Criterio técnico automático	2	-Presenta funciones para gestionar el ciclo de vida de los hipervínculos asociados a los objetos: 2 puntos - No presenta funciones para gestionar el ciclo de vida de los hipervínculos asociados a los objetos: 0 puntos
D.20.a	Diseño. Comparador de versiones. Identificación y señalización AUTOMÁTICA de cambios entre versiones.	Método visual y funcional para identificar AUTOMÁTICAMENTE cambios de un procedimiento (u otro objeto: mapas, organigramas, documentos, etc.) respecto a versiones anteriores. Los cambios pueden ser tanto por modificación y añadidura como por supresión de texto o elementos. Para dicho criterio se requerirá informe detallado de la funcionalidad y demo de la misma.	Criterio técnico automático	4	- Presenta funciones AUTOMÁTICAS para identificar cambios de un procedimiento respecto a la versión anterior: 4 puntos - No presenta funciones AUTOMÁTICAS para identificar cambios de un procedimiento respecto a la versión anterior: 0 puntos

Código y categoría	CRITERIO DE ADJUDICACIÓN	DESCRIPCIÓN	TIPO DE CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	FORMA DE VALORACIÓN.
D.21.a	Diseño. Compartir procesos vía URL	Compartir modelos/objetos a través de la generación de URLs. Generación de URLs específicas por cada modelo y objeto.	Criterio técnico automático	1	-Presenta funciones para compartir y generar URLs específicas por modelos y objetos: 1 punto - No presenta funciones para compartir y generar URLs específicas por modelos y objetos: 0 puntos
D.22.a	Diseño. Inclusión de indicadores de procesos	Funcionalidad para asociar indicadores a los procesos.	Criterio técnico automático	1	-Presenta la funcionalidad para asociar indicadores a procesos: 1 punto - No presenta la funcionalidad para asociar indicadores a procesos: 0 puntos
D.23.a	Diseño. Interrelación entre objetos (vinculación)	Capacidad de vincular y referenciar a los diversos tipos de objetos generados entre sí.	Criterio técnico automático	1	-Presenta la funcionalidad para vincular y referenciar diversos objetos entre sí: 1 punto - No presenta la funcionalidad para vincular y referenciar diversos objetos entre sí: 0 puntos
D.24.a	Diseño. Diferentes niveles de navegación con imágenes visuales funcionales, y referencia de "donde está encuadrado" un objeto.	Capacidad para diseñar capas navegables y visuales con iconos e imágenes para organizar la información (jerárquicamente) y llegar a los procedimientos o documentación. En la visualización de un objeto debe existir la posibilidad de conocer en qué otros elementos de orden superior se anida, de modo que se pueda comprender "donde está encuadrado" dicho objeto.	Criterio técnico automático	4	-Presenta capacidad para generar diferentes niveles de información y para conocer "donde está encuadrado un objeto": 4 puntos - No presenta capacidad para generar diferentes niveles de información y para conocer "donde está encuadrado un objeto": 0 puntos
D.25.a	Diseño. Validación de sintaxis BPMN	Función para la validación de la sintaxis de la notación de modelado (BPMN o pautas/estándares específicos de Correos y/o otras directrices de modelación). Work flow de aprobación entre diseñador y revisor.	Criterio técnico automático	1	- Presenta funciones para validar la sintaxis de BPMN de Correos: 1 punto - No presenta funciones para validar la sintaxis BPMN de Correos: 0 puntos
D.26.a	Diseño. Validación de	Función para la validación AUTOMÁTICA de la sintaxis de la notación de modelado	Criterio técnico automático	4	- Presenta funciones para validar

Código y categoría	CRITERIO DE ADJUDICACIÓN	DESCRIPCIÓN	TIPO DE CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	FORMA DE VALORACIÓN.
	sintaxis BPMN AUTOMÁTICA	(BPMN o pautas/estándares específicos de Correos y/o otras directrices de modelación).			AUTOMÁTICAMENTE la sintaxis de BPMN de Correos: 4 puntos - No presenta funciones para validar AUTOMÁTICAMENTE la sintaxis BPMN de Correos: 0 puntos
D.27.a	Diseño. Mecanismos de importación y exportación de procesos	Ofrecer funcionalidad o mecanismos de importación y exportación de procesos expresados en estándar BPMN y que han sido editados mediante otras herramientas, e incluso mediante automatismos (RPAs o BPMs).	Criterio técnico automático	2	- Presenta la funcionalidad para asegurar la importación y exportación de los procesos con otras herramientas: 2 puntos - No presenta la funcionalidad para asegurar la importación y exportación de los procesos con otras herramientas: 0 puntos
D.28.a	Diseño. Parametrización de la vista de trabajo del diseñador	Parametrización de filtros de visualización específicos y personalizables para Correos. Vista específica del front de usuario que permita seleccionar determinados objetos y campos de información, a fin de hacer el sistema más sencillo y usable.	Criterio técnico automático	1	- Presenta funciones para parametrizar la visualización en el área de trabajo (objetos y campos de los cuadernos de atributos de los objetos): 1 punto - No presenta funciones para parametrizar la visualización en el área de trabajo (objetos y campos de los cuadernos de atributos de los objetos): 0 puntos
G.1.a	Gestión de contenido. Workflow automático para el versionado de procedimientos, mapas, organigramas, documentos, etc.	Control secuencial de versiones de los procedimientos, mapas, organigramas, documentos, etc. y workflow automático para la gestión de estos elementos durante su ciclo de vida, incluso cuando están no vigentes (obsoletos/archivados); registro de cambios y mantenimiento de los elementos en todo su ciclo de vida. Para dicho criterio se requerirá informe detallado de la funcionalidad y demo de la misma.	Criterio técnico automático	2	- Presenta funcionalidad para el control de versiones de los procedimientos, mapas, organigramas, documentos, etc. a partir de un work flow automático: 2 puntos - No presenta funcionalidad para el control de versiones de los procedimientos, mapas, organigramas, documentos, etc.: 0 puntos
G.2.a	Gestión de contenido.	Proceso de publicación de contenidos (tras aprobación y sincronizado con el	Criterio técnico automático	1	-Presenta la funcionalidad para

Código y categoría	CRITERIO DE ADJUDICACIÓN	DESCRIPCIÓN	TIPO DE CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	FORMA DE VALORACIÓN.
	Inmediatez de las publicaciones de contenidos validados en el Portal Público (sincronizado con workflow de validación)	workflow de validación) inmediato y ágil en el portal público, permitiendo la visualización de los cambios de la nueva versión, sin que sea necesaria una gestión manual. Para dicho criterio se requiera informe detallado de la funcionalidad y demo de la misma.			que el proceso de publicación sea inmediato: 1 punto - No presenta la funcionalidad para que el proceso de publicación sea inmediato: 0 puntos
G.3.a	Gestión de contenido. Consultas de la información contenida en la herramienta	Capacidad para realizar consultas específicas sobre la información manejada por la herramienta, por tipo de modelos, fecha, carpetas, propietarios, estado y "publicado o no (visible o no)", etc. Capacidad de extraer la información en formato Excel.	Criterio técnico automático	4	-Presenta la funcionalidad para realizar y extraer consultas de la información del repositorio según la definición de este criterio: 4 puntos - No presenta la funcionalidad para realizar consultas de la información del repositorio según la definición de este criterio: 0 puntos
G.4.a	Gestión de contenido. Estructura de la información en carpetas	Capacidad para estructurar la información en distintas carpetas, pudiendo diferenciar si contienen información pública o en desarrollo (carpetas donde los modeladores trabajan las versiones borrador), gestionadas a través de diversos permisos de edición, en función de roles.	Criterio técnico automático	2	-Presenta la funcionalidad para estructurar la información en las carpetas indicadas: 2 puntos - No presenta la funcionalidad para estructurar la información en las carpetas indicadas: 0 puntos
P.1.a	Portal Público. Opciones para la visualización de la información de los procesos y documentos contenidos en la herramienta.	Capacidad para disponer múltiples opciones para consultar la información depositada en la herramienta (modelos BPMN, documentos, etc.): flujogramas visuales, informes automáticos (en formatos word, pdf, etc.) , y en formato tabla.	Criterio técnico automático	2	-Presenta la funcionalidad descrita para consultar la información en el espacio público: 1 punto - No presenta la funcionalidad descrita para consultar la información: 0 puntos
P.2.a	Portal Público. Capacidad de generar informes en PDF con diseño customizado de los elementos de distintos tipos: de proceso (procedimiento), de mapas, de documentos, etc.	Capacidad para customizar informes en PDF generados por la herramienta con toda la información global de la información contenida en la herramienta. En el caso de los objetos tipo flujo de proceso, se generará un procedimiento que incluya: cabecera con los metadatos del procedimiento, incorporación de la imagen visual del flujograma y las descripciones en orden de tareas y objetos asociados. Flexibilidad, adaptación y ajustes de impresión. Para dicho criterio se requerirá informe detallado de la funcionalidad y demo de la misma.	Criterio técnico automático	2	-Presenta la funcionalidad para customizar el "PDF Correos" generado por la herramienta: 2 puntos - No presenta la funcionalidad para customizar el PDF generado por la herramienta: 0 puntos

Código y categoría	CRITERIO DE ADJUDICACIÓN	DESCRIPCIÓN	TIPO DE CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	FORMA DE VALORACIÓN.
P.3.a	Portal Público. Buscador de la información	El portal público debe dar acceso a un buscador de información para el usuario lector ("reader")	Criterio técnico automático	3	-Presenta funcionalidad para buscar la información: 3 puntos - No presenta funcionalidad para buscar información: 0 puntos
P.4.a	Portal Público. Rendimiento del espacio público	Rendimiento óptimo del espacio público de la información en cuanto a acceso, navegación y ejecución de consultas: disponibilidad superior al 99%, tiempo de carga o respuesta inferior a 2 segundos.	Criterio técnico automático	1	-Presenta un rendimiento dentro de los parámetros solicitados: 1 punto - No presenta un rendimiento dentro de los parámetros solicitados: 0 puntos
P.5.a	Portal público. Acceso al portal	Acceso único (en una única URL) según roles y permisos (para administradores, modeladores y readers). Capacidad para presentar distintas opciones de entorno de trabajo según rol y permisos.	Criterio técnico automático	1	-Presenta acceso y diferentes entorno de trabajo según roles y permisos: 1 punto - No presenta acceso y diferentes entorno de trabajo según roles y permisos: 0 puntos

BLOQUE 2-MIGRACIÓN (un total de 2,25 puntos absolutos)

El cálculo de ponderación de los criterios sujetos a juicio de valor del bloque 2, se realiza a partir de relativizar la puntuación máxima (15 en base 100), respecto de su ponderación de los puntos totales (15).

Código y categoría	CRITERIO DE ADJUDICACIÓN	DESCRIPCIÓN	TIPO DE CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	FORMA DE VALORACIÓN.
M.1.a	Plazo estimado parcial	Plazo estimado en la realización del 60% de la migración a 31 de enero	Criterio técnico automático	2	-Presenta el 60% de la migración en dos meses: 2 puntos. - No presenta el 60% de la migración en dos meses: 0 puntos.
M.2.a	Plazo estimado total	Plazo estimado en la realización del 100% de la migración. Máximo plazo: migración completa a 28 de febrero.	Criterio técnico automático	3	-Presenta el 100% de la migración en dos meses: 2 puntos. - No presenta el 100% de la migración en dos meses: 0 puntos.
M.3.a	Adelanto del plazo de finalización	Compromiso de fecha finalización de la migración adelantada, que permita asegurar la continuidad de servicio. Se presentará plan de proyecto que explique cómo se va a abordar la migración y justifique la viabilidad del adelanto.	Criterio técnico automático	3	- Se dará 1 punto por cada semana de adelanto que se proponga, hasta un máximo de 3 puntos.
M.4.a	Gestión del proyecto de migración	Jefe de proyecto dedicado a la gestión del proyecto de migración que realizará el seguimiento semanal del avance del trabajo con Correos. Se aportará CV.	Criterio técnico automático	1	- Se dará 1 punto si presenta Jefe de Proyecto y CV - Se dará 0 puntos si no lo presenta
M.5.a	Ejecución del proyecto de migración	Número de recursos a destinar en la ejecución de la migración, y que participará en las reuniones de seguimiento con correos. Se aportarán CVs.	Criterio técnico automático	5	Se adjudicará 1 punto por cada perfil que se presente, hasta un máximo de 5 puntos.
M.6.a	Proyectos exitosos	Identificación de proyectos exitosos de migración de contenidos anteriores. Proporcionar certificado de la finalización exitosa de proyectos anteriores en los que se haya cumplido el plazo de finalización acordado.	Criterio técnico automático	1	-Se dará 1 punto si presenta certificaciones de proyectos análogos exitosos y con cumplimiento de los plazos. - Se dará 0 puntos si no lo

Código y categoría	CRITERIO DE ADJUDICACIÓN	DESCRIPCIÓN	TIPO DE CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	FORMA DE VALORACIÓN.
					presenta

BLOQUE 3- GESTIÓN DEL CAMBIO- FORMACIÓN (un total de 0,3 puntos absolutos)

El cálculo de ponderación de los criterios sujetos a juicio de valor del bloque 3, se realiza a partir de relativizar la puntuación máxima (2 en base 100), respecto de su ponderación de los puntos totales (15).

Código y categoría	CRITERIO DE ADJUDICACIÓN	DESCRIPCIÓN	TIPO DE CRITERIO	PUNTUACIÓN MÁXIMA	FORMA DE VALORACIÓN.
F.1.a	Formación. Acceso a descarga de manuales funcionales de la herramienta con toda la información a cerca de la funcionalidad completa de la herramienta.	Capacidad para descargar (o consultar) manuales actualizados de toda la funcionalidad disponible en la herramienta, en idioma castellano.	Criterio técnico automático	2	-Presenta la funcionalidad para descargar manuales en idioma castellano : 2 puntos - No presenta la funcionalidad para descargar manuales en idioma castellano: 0 puntos

Anexo X.- Modelo de proposición económica.

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

En caso de actuar en representación

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

Enterado de las condiciones y requisitos para concurrir al procedimiento convocado por la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A, S.M.E, 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:

Descripción del servicio	Importe total sin impuestos (€)	Impuesto aplicable (%)	Impuestos (€)	Importe total con impuestos (€)
(a) Implantación (set up) de nueva herramienta. Servicios de Instalación y migración				
(b) Servicios de formación a la implantación de la nueva herramienta.				
(c) Producción y mantenimiento (24 meses)				
(d) Evolutivos (bolsa a consumir,				

si es necesario)				
TOTAL (a + b + c + d)				

El importe de (a) Set up no podrá superar en ningún caso el importe máximo de licitación para esta partida establecido en 25.000,00 € (IVA o impuesto indirecto equivalente excluido).

El importe de (b) Formación no podrá superar en ningún caso el importe máximo de licitación para esta partida establecido en 10.000,00 € (IVA o impuesto indirecto equivalente excluido).

El importe de (c) Servicio mensual no podrá superar, para los 24 meses de servicio previstos tras la fase de set up y migración, en ningún caso el importe máximo de licitación para esta partida establecido en 172.000,00 € (IVA o impuesto indirecto equivalente excluido).

El importe de (d) Evolutivos no podrá superar en ningún caso el importe máximo de licitación para esta partida establecido en 20.000,00 € (IVA o impuesto indirecto equivalente excluido).

En estos evolutivos se incluyen nuevas funcionalidades que se puedan requerir, desarrollos específicos que se necesiten, servicios de consultoría, y, en general, alguna ampliación o modificación del alcance original de la solución, y podrán ser solicitados a demanda a lo largo de la ejecución del contrato.

El consumo de esta bolsa será variable, ya que los servicios en esta partida serán solicitados a demanda por Correos. De este importe Correos no asume ningún compromiso de ejecución total ya que el mismo dependerá de la cantidad de servicios de esta naturaleza que sean necesarios durante toda la vigencia del contrato, para los que se aplicarán los precios unitarios ofertados por el adjudicatario, que se detallan a continuación.

El importe total ofertado en ningún caso podrá superar el importe máximo de licitación (227.000,00 € IVA o impuesto indirecto equivalente excluido).

El licitador deberá rellenar los siguientes conceptos, (observando que se establecen máximos de los costes/hora):

- De cara a los evolutivos o necesidades específicas, el proveedor proporcionará las tarifas de los siguientes perfiles:

Perfil necesario	Tarifa ofertada	Tarifa máxima
Desarrollador	€/h	173,75 €/h
Consultor	€/h	237,50 €/h
Jefe de Proyecto	€/h	237,50 €/h

Estos servicios se podrán solicitar a demanda a lo largo de la ejecución del contrato y se pagarán con la bolsa ofertada destinada a estos efectos.

- Asimismo, se proporcionará un desglose informativo de las tarifas para realizar un escalado de licencias concurrentes, identificando el coste unitario mensual por cada usuario adicional (o bloques de usuarios)

Usuarios concurrentes adicionales	Tarifa (€/mes adicional)
Administrador	€/mes
Diseñador/Modelador	€/mes
Lectores concurrentes	€/mes

- Igualmente, para los servicios propios de formación:

Formación	Tarifa ofertada	Tarifa máxima
Presencial	€/h	262,50 €/h
Telemática	€/h	225,00 €/h
Otros medios o formatos (determinar)	€/h	

Los importes introducidos por parte de los licitadores deben presentar un máximo de dos decimales.

Lugar, fecha, sello del licitador y firma autorizada.

SERVICIOS TRATAMIENTO DE
DATOS INSTRUCCIONES

Procedimiento:

Expediente núm: MI270302



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

NO APLICA

SERVICIOS TRATAMIENTO DE
DATOS INSTRUCCIONES

Procedimiento:

Expediente núm: MI270302



Anexo XII.- Modificaciones previstas del contrato.

NO APLICA

Anexo XIII.- Régimen de penalidades.

A).- INCUMPLIMIENTOS LEVES.

INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCION	PENALIZACIÓN
Obligaciones generales	Incumplimiento de las obligaciones establecidas en este pliego y que no hayan sido tipificados como incumplimientos graves o muy graves	Hasta 1.000 euros
Incumplir las comunicaciones de incidentes de seguridad	No entrega de informe forense en 3 meses tras la detección del incidente	3% facturación total de la adjudicación, con un mínimo de 5.000€
Detección de vulnerabilidades de ciberseguridad en procesos y soluciones internas de Correos*	Detectar 10 o más vulnerabilidades Baja (CVSS < 4.0)	2% facturación anual de la adjudicación, con un mínimo de 5.000€
Incumplir los requerimientos del servicio de gestión segura de la cadena de suministro	No asistir a una reunión dentro del plazo de 30 días	3% facturación anual de la adjudicación, con un mínimo de 5.000€
Pérdida o caducidad de las certificaciones de seguridad requeridas en la adjudicación	Renovación de la certificación en más de 30 días naturales	1% facturación anual de la adjudicación, con un mínimo de 1.000€

B).- INCUMPLIMIENTOS GRAVES.

INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCION	PENALIZACIÓN
Adscripción de medios	Por el incumplimiento de los compromisos de adscripción de medios	Penalidad de hasta el 2 por ciento del precio del contrato, IVA excluido.
Subcontratación	Incumplimiento de las condiciones de subcontratación	Penalidad de hasta un 50 por 100 del importe del subcontrato.
Reincidencia	La comisión de una tercera infracción de carácter leve en el plazo de un año	Penalidad de hasta el 2 por ciento del precio del contrato, IVA excluido.
Incumplir las comunicaciones de incidentes de	Ausencia de actualizaciones durante el incidente	5% facturación total de la adjudicación, con un mínimo

seguridad		de 10.000€
Detección de vulnerabilidades de ciberseguridad en procesos y soluciones internas de Correos*	Detectar 5 o más vulnerabilidades Media ($4.0 \leq CVSS < 7.0$)	3% facturación anual de la adjudicación, con un mínimo de 5.000€
Incumplir los requerimientos del servicio de gestión segura de la cadena de suministro	No ejecutar una prueba técnica específica o no entregar los resultados de esta dentro del plazo de 30 días	5% facturación anual de la adjudicación, con un mínimo de 10.000€
Incumplir los requerimientos del servicio de gestión segura de la cadena de suministro	No facilitar las evidencias necesarias para la auditoría o evaluación dentro del plazo de 15 días	5% facturación anual de la adjudicación, con un mínimo de 10.000€
Pérdida o caducidad de las certificaciones de seguridad requeridas en la adjudicación	Renovación de la certificación en más de 90 días naturales	3% facturación anual de la adjudicación, con un mínimo de 3.000€
Pérdida o caducidad de las certificaciones de seguridad requeridas en la adjudicación	Renovación de la certificación en más de 60 días naturales	2% facturación anual de la adjudicación, con un mínimo de 2.000€

C).- INCUMPLIMIENTOS MUY GRAVES.

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

INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCION	PENALIZACIÓN
Cumplimiento defectuoso	Por el cumplimiento defectuoso de la prestación objeto del contrato	penalidad de hasta el 10 por ciento del precio del contrato, IVA excluido, siempre y cuando el cumplimiento defectuoso no afectase a más del 20% de la prestación.
Condiciones especiales de ejecución	Por el incumplimiento de condiciones especiales de ejecución	Penalidad de hasta el 10 por ciento del precio del contrato, IVA excluido.

Reincidencia	La comisión de una tercera infracción de carácter grave en el plazo de un año	Penalidad de hasta el 10 por ciento del precio del contrato, IVA excluido.
Incumplir las comunicaciones de incidentes de seguridad	Incidente no comunicado y detectado por terceros o por Correos	10% facturación total de la adjudicación, con un mínimo de 20.000€
Incumplir las comunicaciones de incidentes de seguridad	Retraso en el primer comunicado	10% facturación total de la adjudicación, con un mínimo de 20.000€
Incumplir las comunicaciones de incidentes de seguridad	Retraso en el segundo comunicado	10% facturación total de la adjudicación, con un mínimo de 10.000€
Detección de vulnerabilidades de ciberseguridad en procesos y soluciones internas de Correos*	Detectar 1 o más vulnerabilidades Críticas (CVSS ≥ 9.0)	5% 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 ($7.0 \leq \text{CVSS} < 9.0$)	5% facturación anual de la adjudicación, con un mínimo de 10.000€
Incumplir los requerimientos del servicio de gestión segura de la cadena de suministro	No subsanar las no conformidades o no implementar los controles requeridos dentro del plazo de 90 días	10% facturación anual de la adjudicación, con un mínimo de 20.000€
Pérdida o caducidad de las certificaciones de seguridad requeridas en la adjudicación	Retraso en la notificación de la pérdida/caducidad/suspensión de la certificación en el plazo de 72 horas	5% facturación anual de la adjudicación, con un mínimo de 5.000€
☒ Otras	Por el incumplimiento del plazo indicado para la migración del 60% y el 100% de la información.	Por parte del proveedor se requiere que respete los plazos y compromisos acordados en el plan de migración. En caso de que el adjudicatario no cumpla con los plazos establecidos en el plan de migración o la misma no presente la calidad requerida, se aplicará una penalización por cada día de retraso en la entrega de la migración

		completa. La penalización diaria se calculará a razón de 1000€ por cada día hábil de retraso a partir de la fecha límite de entrega establecida en el plan de migración.
--	--	--

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

SUPUESTO	GRAVEDAD	TIEMPO DE RESOLUCIÓN	PENALIZACIÓN
Vulnerabilidades Críticas ($CVSS \geq 9.0$)	Muy grave	15 días	2.000€ por día de retraso
Vulnerabilidades Altas ($7.0 \leq CVSS < 9.0$)	Muy grave	27 días	2.000€ por día de retraso
Vulnerabilidades Medias ($4.0 \leq CVSS < 7.0$)	Grave	33 días	1.000€ por día de retraso
Vulnerabilidades Bajas ($CVSS < 4.0$)	Leve	35 días	500€ por día de retraso

Anexo XIV – Evaluación de Proveedores.

El presente Anexo tiene por objeto definir la metodología de evaluación continua del proveedor en materia de cumplimiento de las condiciones del contrato.

La evaluación perseguirá los siguientes objetivos:

- Comprobar el grado de cumplimiento de las obligaciones contractuales.
- Verificar el cumplimiento de los niveles de servicio (SLA) comprometidos.
- Medir la calidad de los servicios prestados.
- Detectar oportunidades de mejora.
- Disponer de información objetiva para la aplicación de penalidades, prórrogas o decisiones contractuales que procedan.

La evaluación será realizada por el Responsable del Contrato con carácter semestral, sin perjuicio del seguimiento continuo de los indicadores definidos.

Modelo de evaluación

La puntuación global del proveedor se determinará sobre un máximo de 100 puntos, distribuidos conforme a los siguientes criterios:

Área de evaluación	Ponderación
Calidad del servicio	30%
Gestión de incidencias y soporte	25%
Implantación y gestión de la migración	15%
Evolutivos y mejoras	10%
Formación y transferencia de conocimiento	10%
Gobernanza y gestión contractual	10%
Total	100%

Tabla de parámetros a evaluar

Área de evaluación	Parámetro a evaluar	Indicador	Valor objetivo	Nivel de cumplimiento	Puntuación máxima
Calidad del servicio	Disponibilidad del servicio	% de disponibilidad de la aplicación	≥ 99,8 %	Excelente ≥ 99,8 % / Adecuado 99,0 % - 99,79 % / Deficiente < 99,0 %	10
Calidad del servicio	Cumplimiento de SLA	% de incidencias atendidas en plazo	≥ 95 %	Excelente ≥ 95 % / Adecuado 90 % - 94,99 % / Deficiente < 90 %	8
Calidad del servicio	Incidencias críticas	Nº de incidencias críticas en producción	≤ 2 por trimestre	Excelente 0-2 / Adecuado 3-4 / Deficiente > 4	6

**SERVICIOS TRATAMIENTO DE
DATOS INSTRUCCIONES**

Procedimiento:

Expediente núm: MI270302



Calidad del servicio	Calidad de las resoluciones	% de incidencias reabiertas	≤ 5 %	Excelente ≤ 5 % / Adecuado 5,01 %- 10 % / Deficiente > 10 %	6
Gestión de incidencias y soporte	Tiempo de primera respuesta	Tiempo medio de respuesta	Según SLA	Excelente 100 % cumplimiento / Adecuado 90 %-99 % / Deficiente < 90 %	12
Gestión de incidencias y soporte	Tiempo de resolución	Tiempo medio de resolución	Según SLA	Excelente 100 % cumplimiento / Adecuado 90 %-99 % / Deficiente < 90 %	13
Implantación y gestión de la migración	Cumplimiento de hitos	% de hitos ejecutados en plazo	≥ 90 %	Excelente ≥ 95 % / Adecuado 90 %-94,99 % / Deficiente < 90 %	9
Implantación y gestión de la migración	Desviación de planificación	Diferencia entre plazo previsto y real	≤ 10 %	Excelente ≤ 5 % / Adecuado 5,01 %-10 % / Deficiente > 10 %	6
Evolutivos y mejoras	Evolutivos entregados en plazo	% de evolutivos entregados en plazo	≥ 90 %	Excelente ≥ 95 % / Adecuado 90 %-94,99 % / Deficiente < 90 %	3
Evolutivos y mejoras	Adecuación funcional	Valoración funcional de las entregas	≥ 8/10	Excelente ≥ 9 / Adecuado 8-8,99 / Deficiente < 8	3
Evolutivos y mejoras	Defectos en producción	Nº de defectos críticos tras despliegue	0	Excelente 0 / Adecuado 1 / Deficiente > 1	2
Evolutivos y mejoras	Rechazo de entregables	% de entregables rechazados	≤ 10 %	Excelente ≤ 5 % / Adecuado 5,01 %-10 % / Deficiente > 10 %	2
Formación y transferencia de conocimiento	Ejecución de formación	% de acciones formativas realizadas	100 %	Excelente 100 % / Adecuado 90 %-99 % / Deficiente < 90 %	4
Formación y transferencia de conocimiento	Satisfacción de asistentes	Encuesta de satisfacción	≥ 8/10	Excelente ≥ 9 / Adecuado 8-8,99 / Deficiente < 8	4
Formación y transferencia de conocimiento	Documentación	Actualización de manuales y guías	100 %	Excelente 100 % / Adecuado 90 %-99 % / Deficiente < 90 %	2
Gobernanza y gestión	Seguimiento contractual	Asistencia a reuniones e	100 %	Excelente 100 % / Adecuado 90 %-99	5

contractual		informes		% / Deficiente < 90 %	
Gobernanza y gestión contractual	Proactividad y mejora continua	Propuestas de mejora presentadas	≥ 2 al año	Excelente ≥ 3 / Adecuado 2 / Deficiente < 2	5
TOTAL					100

Niveles de servicio (SLA) para incidencias

Se establecen los siguientes tiempos máximos de respuesta y resolución:

Prioridad	Descripción	Tiempo máximo de respuesta	Tiempo máximo de resolución
Crítica (P1)	Servicio no disponible o afectación grave a la actividad	8 horas	24 horas
Alta (P2)	Funcionalidad esencial afectada sin alternativa operativa	8 horas	24 horas
Media (P3)	Incidencia con impacto limitado	8 horas laborables	3 días laborables
Baja (P4)	Consultas, mejoras menores o incidencias sin impacto relevante	24 horas laborables	10 días laborables

Los plazos se computarán desde la apertura formal de la incidencia, mediante la comunicación por escrito de la misma por parte de Correos.

Metodología de obtención de la puntuación global

Para cada indicador se asignará una puntuación conforme al nivel de cumplimiento alcanzado:

Nivel de cumplimiento	Puntuación aplicable
Excelente	100 % de la puntuación máxima del indicador
Adecuado	75 % de la puntuación máxima del indicador
Deficiente	0 % de la puntuación máxima del indicador

Fórmula de cálculo

$$\text{Puntuación global} = \Sigma \text{ puntuación obtenida en cada indicador}$$

La puntuación máxima posible será de **100 puntos**.

Valoración final

Puntuación global	Nivel de desempeño
90 - 100 puntos	Excelente

80 - 89 puntos	Muy bueno
70 - 79 puntos	Adecuado
60 - 69 puntos	Mejorable
Menos de 60 puntos	Deficiente

Sin perjuicio de lo que establece esta metodología de evaluación continua del proveedor, **las condiciones específicas contenidas en el presente pliego que son relativas al plazo de ejecución de los servicios, los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) exigibles al adjudicatario y el régimen de penalizaciones por incumplimiento se encuentran reguladas en los anexos correspondientes**, a los que se remite expresamente en la siguiente tabla y cuyo cumplimiento será obligatorio durante toda la vigencia del contrato.

Parámetro a Evaluar	Indicador	Valor objetivo	Nivel de cumplimiento
Plazo	Ver Anexo I		
Penalizaciones	Ver Anexo XIII		
ANS	Ver Anexo I		
Auditorías a realizar			
Otros			

**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 CONTRATO	DEL	[*]
TRATAMIENTO REALIZAR	A	☐ Recogida ☐ Registro

	☐ Estructuración ☐ Modificación ☐ Conservación ☐ Extracción ☐ Consulta ☐ Comunicación por transmisión ☐ Difusión ☐ Interconexión ☐ Cotejo ☐ Limitación ☐ Supresión ☐ Destrucción ☐ Comunicación ☐ Otros:
FINALIDAD DEL TRATAMIENTO	☐ Gestión de clientes, contable, fiscal y administrativa ☐ Gestión de nóminas ☐ Servicios económico-financieros y de seguros ☐ Publicidad y prospección comercial ☐ Videovigilancia ☐ Recursos humanos ☐ Prevención de riesgos laborales ☐ Prestación de servicios de comunicaciones electrónicas ☐ Comercio electrónico ☐ Seguridad y control de acceso a edificios ☐ Otros: Auditoria
TIPO DE DATOS	☐ Datos de carácter identificativo ☐ Características personales ☐ Académicos y profesionales ☐ Información comercial ☐ Circunstancias sociales ☐ Detalles del empleo ☐ Transacciones de bienes o servicios ☐ Categorías especiales de datos ☐ Otros: Documentos preventivos
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.
- Mantener actualizado un registro de todas las actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de CORREOS, que contenga, al menos,: identificación de autorizados; categorías de tratamientos y una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad adoptadas.
- Guardar secreto y la más estricta confidencialidad con respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del encargo.
- Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales observan las instrucciones y protocolos remitidos por CORREOS, así como las medidas de seguridad legales, técnicas y organizativas establecidas y asegurar que se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad de los datos y a cumplir con las instrucciones de CORREOS.
- Comprometerse a guardar bajo su control y custodia los datos personales accedidos y a no comunicarlos en modo alguno a terceros.
- Poner a disposición de CORREOS toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, según el proceso establecido en el punto 5.
- Asistir a CORREOS en la realización de los análisis de riesgo, la presentación de consultas previas a la AEPD, en el proceso de notificación de violaciones de seguridad y de respuesta a solicitudes de derechos.
- Gestión de derechos: Dar traslado de las solicitudes de derechos de protección de datos o quejas o reclamaciones por esta materia que puedan formular los interesados de forma inmediata a CORREOS y, a no más tardar, dentro del plazo de tres días naturales a contar desde su recepción.
- El deber de secreto y confidencialidad obliga al adjudicatario durante su vigencia y perdurará indefinidamente en el tiempo una vez finalizada la relación.
- En el caso de que el adjudicatario recabe datos personales por cuenta de CORREOS se obliga a realizarlo conforme las instrucciones de CORREOS, siguiendo la redacción y formato indicado y custodiando o dando traslado a CORREOS (según proceda) de las evidencias recogidas para acreditar el cumplimiento del deber de información y, en su caso, de obtención del consentimiento.

3. Declaración previa

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

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

4. Obligaciones de CORREOS

Corresponden a CORREOS las siguientes obligaciones:

- Permitir al adjudicatario el acceso a los datos objeto de tratamiento de conformidad con lo establecido en la presente cláusula.
- Realizar el análisis de riesgos que puedan derivar de la actividad de tratamiento que va a ser objeto de encargo y, en base a tal análisis, indicar al adjudicatario las medidas técnicas y organizativas que deberá implementar para la prestación del servicio que conlleva el encargo de tratamiento.
- Realizar, si fuese necesario, una evaluación del impacto en la protección de datos personales de las operaciones de tratamiento a realizar por el adjudicatario.

- Realizar a la autoridad de control las consultas previas que correspondan.
- Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte del adjudicatario.
- Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.
- Facilitar el derecho de información en el momento de la recogida de los datos personales y/o en el momento de dirigirse a los interesados, en caso de que se dieran estos supuestos en la prestación del servicio. El adjudicatario deberá solicitar a CORREOS dicho texto con carácter previo a dirigirse a los interesados.

5. Medidas de seguridad

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

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

6. Derecho de auditoría

CORREOS, 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 podrá solicitar al adjudicatario la información necesaria para evaluar su nivel de cumplimiento.

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

- Requerir al adjudicatario la resolución inmediata del incumplimiento detectado mediante la elaboración por su parte de un plan de corrección que deberá hacerse efectivo en un plazo determinado, que no podrá exceder de un mes, debiendo el adjudicatario aportar aquellas evidencias que acrediten su resolución.
- Terminar anticipadamente la prestación o prestaciones de Servicios cuyos tratamientos de datos personales se vean afectados por el incumplimiento detectado. En este caso, el adjudicatario deberá devolver a CORREOS la parte proporcional de los importes percibidos correspondientes a los Servicios que no hubieran sido efectivamente ejecutados.

7. Notificación de violaciones de seguridad

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

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

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

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

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

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

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

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

9. Subcontratación

El adjudicatario no podrá subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este Contrato que comporten el tratamiento de datos personales, salvo previa autorización

expresa y otorgada por escrito por parte de CORREOS, así como los servidores y servicios relacionados con los mismos comunicados a CORREOS durante el procedimiento de licitación.

Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento o existiese alguna novedad respecto a los servidores o los servicios relacionados con los mismos, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito a 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 de CORREOS, y especialmente aquellas relacionadas con la información presentada en la

declaración previa recogida en la cláusula tercera del presente Anexo a la mayor brevedad, y en todo caso con carácter previo a su adopción.

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 obligados a comunicarlos.

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

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

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 LOPDGD.

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:
 - o 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).
 - o Gestión de derechos y credenciales de acceso asignados a los usuarios.
 - o Gestión de privilegios especiales de acceso según el impacto que puede derivar de un uso inadecuado de los datos de carácter personal.
 - o Gestión de información confidencial de autenticación de usuarios.
 - o Política de retirada de cancelación de accesos y credenciales.
- Haber establecido un procedimiento de accesos a sistemas y aplicaciones que incluya:
 - o La restricción de acceso a la información.
 - o 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.
 - o 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:
 - o Forzar el uso de los identificadores de usuario (IDs) individuales y de las contraseñas para mantener la responsabilidad.
 - o Permitir a los usuarios seleccionar y cambiar sus propias contraseñas e incluir un procedimiento de confirmación que tenga en cuenta los errores de entrada.
 - o 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:
 - o Haga uso de las medidas físicas y lógicas necesarias para garantizar la irrecuperabilidad de la documentación destruida.
 - o 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:
 - o Proponga mecanismos de seguridad asociados a servicios en red.
 - o 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 para 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 restringan 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/descriptación.
- 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 auditoria 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:
 - o Se deberá contar con un registro de ubicaciones de las cámaras y monitores de observación.
 - o 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.- Declaración responsable protección de datos personales

Cuestionario de privacidad

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

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

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

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

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

El enlace a esta herramienta es el siguiente:

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

Cuestionario para la Privacidad de Proveedores:

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

1. Cuestiones generales

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

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

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

5= dispone del registro de actividades actualizado y completado.

A continuación os facilitamos el enlace del Registro de Actividades de la AEPD:

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

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

0= no dispone de DPO siendo obligatorio.

3= no dispone de DPO siendo voluntario.

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

2. Medidas de seguridad

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

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

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

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

A continuación 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 datos al responsable del tratamiento, que permita cumplir el plazo legal establecido en el RGPD? (artículo 33 RGPD)

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

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

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

0= no

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

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

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

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

3. Confidencialidad

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

0= no

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

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

4. Accountability y rendición de cuentas

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

0= no.

3= sí. Indicar cuáles [_____].

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

0= no.

3= se están implantando las medidas correctoras.

5= se han implantado las medidas correctoras.

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

0= no tiene implantados controles periódicos.

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

5= tiene definidos e implantados controles periódicos.

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

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

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

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

5. Subcontratación

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

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

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

5= no se va a contratar el servicio contratado.

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

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

3= auditoría

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

6. Transferencias internacionales

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

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

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

5= no se realiza TID.

7. Sanciones y procedimientos inspectores

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

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

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

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

7.2. ¿Tiene en la actualidad algún procedimiento sancionador/investigación abierta con la Autoridad de control^[4]?

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

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

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

Fdo.: [_____]

ANEXO XVIII - Archivo digital xls. para facilitar la recopilación de información de los criterios de valoración a juicio de valor.

El Anexo XVIII es un archivo digital en formato xls. donde se requiere por parte del proveedor cumplimentar de forma clara y específica cada uno de los puntos solicitados.

Al remitir la documentación, cada bloque de información se remitirá en el sobre correspondiente indicado para los criterios de valoración a juicio de valor.

Esta información está representada en tablas, que serán cumplimentadas con la información relativa a cada punto en base a su viabilidad e información adicional que se considere más apropiada para poder ofrecer de manera precisa los datos respecto a cada uno de los puntos indicados.

El Excel cumplimentado deberá enviarse también en formato PDF. debidamente firmado.

Con el fin de mostrar el cumplimiento de las características esenciales y de alguno de los criterios técnicos de valoración, se aportarán tantas DEMOS como se solicitan en el Anexo I y Anexo VIII en formato electrónico AVI o MP4. Los videos serán remitidos mediante una URL segura que se incluirá en la documentación de la oferta, que permita la descarga por parte de CORREOS, y estarán disponibles mientras dure el proceso de licitación.

Se deberá incluir la información en el Sobre 2.

ANEXO XIX- Archivo digital xls. para facilitar la recopilación de información de los criterios de valoración automáticos.

El Anexo XIX es un archivo digital en formato xls. donde se requiere por parte del proveedor cumplimentar de forma clara y específica cada uno de los puntos solicitados.

Al remitir la documentación, cada bloque de información se remitirá en el sobre correspondiente indicado para los criterios de valoración automáticos.

Esta información está representada en tablas, que serán cumplimentadas con la información relativa a cada punto en base a su viabilidad e información adicional que se considere más apropiada para poder ofrecer de manera precisa los datos respecto a cada uno de los puntos indicados.

El Excel cumplimentado deberá enviarse también en formato .pdf debidamente firmado.

Con el fin de mostrar el cumplimiento de las características esenciales y de alguno de los criterios técnicos de valoración, se aportarán tantas DEMOS como se solicitan en el Anexo I y Anexo IX en formato electrónico AVI o MP4. Los videos serán remitidos mediante una URL segura que se incluirá en la documentación de la oferta, que permita la descarga por parte de CORREOS, y estarán disponibles mientras dure el proceso de licitación.

Se deberá incluir la información en Sobre 3.

ANEXO XX.- COMPROMISO DE ACEPTACIÓN DE POLÍTICAS DE ACCESO Y USO DE INFRAESTRUCTURAS DE CORREOS

D. _____, director de proyecto/servicio de la empresa _____, por el presente reconoce, acepta y se compromete a cumplir y hacer cumplir a los integrantes de su equipo una Política de Seguridad de información basada en el estándar de seguridad ISO27001, así como a controlar y verificar el uso adecuado, responsable y legítimo de los medios e infraestructuras que Correos pone a disposición de los colaboradores para el desempeño de sus funciones en las instalaciones 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, bajo el sometimiento a estas premisas, siendo el adjudicatario garante y responsable de su cumplimiento y verificación:

- 1) El adjudicatario 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.
- 2) Asimismo, es responsabilidad del adjudicatario 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.
- 3) 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.
- 4) El uso inadecuado por un usuario de los recursos que represente un riesgo para la información y/o infraestructuras que la soportan, determinará de forma automática la cancelación y/o limitación de su uso por el Área de Seguridad de la información de Correos.
- 5) 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.
- 6) 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.
- 7) 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.

En _____, a _____ de _____, de 20____

CARGO DE LA PERSONA QUE FIRMA

ANEXO XXI- . Cláusula sobre el uso de IA en contratos con Correos

Condiciones en materia de inteligencia artificial

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

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

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

riesgos, evaluaciones de impacto, medidas de mitigación y atención a derechos de los interesados.

- (v) Deberá comunicar a CORREOS, con carácter previo a su despliegue o utilización, la intención de implementar cualesquiera sistemas o modelos de inteligencia artificial distintos de los expresamente autorizados, cuando dichos sistemas o modelos vayan a tratar información confidencial de CORREOS o datos personales por su cuenta. Dicha comunicación deberá incluir, al menos:
- identificación del sistema o modelo de inteligencia artificial, descripción general y tipo de sistema (ML, generativa, NLP, lógica basada en reglas, métodos estadísticos, etc.);
 - identificación del proveedor o desarrollador del sistema o modelo (aplicado a cada uno de los participantes/responsables e indicando tanto sus datos como el rol desempeñado);
 - documentación técnica relevante (proveedores tecnológicos, integraciones con otros sistemas, modo degradado, arquitectura del sistema, algoritmos o métodos utilizados, versionado y cambios relevantes, dependencias software/hardware, tipos de datos utilizados, origen de los datos, descripción de la lógica/modelo, etc. cubriendo completamente el diseño, desarrollo y funcionamiento, así como toda la información relevante a su ciclo de vida, estado e historial de cambios así como la existencia de mecanismos de seguimiento posterior al despliegue);
 - finalidad prevista del sistema o modelo (casos de usos concretos, procesos de negocio en los que se emplea, colectivos o personas potencialmente afectadas, ámbito organizativo, países o entornos de uso, etc.);
 - rendimiento y riesgos (métricas de rendimiento, riesgos identificados, sesgos conocidos, colectivos o personas potencialmente afectadas, utilización de tecnologías biométricas, existencia de procesos de toma de decisiones automatizadas, existencia de mecanismos de supervisión humana, limitaciones del sistema, así como medidas de mitigación);
 - información relacionada con las obligaciones de transparencia previstas por el reglamento (existencia de interacción con personas físicas, generación de contenidos de texto, imagen, audio o vídeo, existencia de mecanismos de información o advertencia dirigidos a

usuarios, identificación de obligaciones de transparencia potencialmente aplicables, etc.);

- gobernanza y control (departamento propietario del sistema, responsable interno, controles de supervisión humana, registro de uso/logs, políticas aplicables, existencia de procedimientos de gestión de incidentes, etc.);
- clasificación o nivel de riesgo del sistema o modelo conforme al RIA u otra normativa aplicable, así como la justificación de la clasificación y evaluaciones asociadas.

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

Las obligaciones establecidas en la presente cláusula serán plenamente exigibles a lo largo de toda la cadena de suministro del adjudicatario y deberán trasladarse contractualmente a cualesquiera terceros que intervengan en la prestación de los servicios, con independencia de que dichos terceros tengan la consideración de 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 responderá frente a CORREOS de cualesquiera daños, perjuicios, sanciones administrativas, reclamaciones, multas, costes y responsabilidades de cualquier naturaleza que se deriven directa o indirectamente del incumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente cláusula, del Reglamento de Inteligencia Artificial, de la normativa de protección de datos personales o de las instrucciones documentadas de CORREOS en relación con el uso de sistemas o modelos de inteligencia artificial.

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

Medidas de seguridad en el uso de Inteligencia Artificial

Cumplimiento Normativo y Estándares

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

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

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

Directrices generales de seguridad

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

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

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

CORREOS tendrá derecho a auditar, directamente o mediante un tercero independiente, los procesos y controles del adjudicatario relacionados con el sistema de IA, incluyendo datos de entrenamiento, validación, seguridad y cumplimiento, con preaviso razonable y sin acceso a secretos industriales no estrictamente necesarios, así como exigir informes de impacto de protección de datos o derechos fundamentales. El proveedor no podrá

oponer el secreto comercial o propiedad intelectual ante estas auditorías ni tampoco ante procedimientos regulatorios o requerimientos judiciales.

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

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

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

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

Asimismo, el adjudicatario deberá:

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

Control de acceso, uso adecuado y limitaciones

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

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

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

El adjudicatario deberá asegurar una supervisión humana efectiva durante toda la vida operativa del sistema, especialmente cuando existan decisiones con impacto legal, financiero, sanitario, laboral o de derechos fundamentales, definiendo los límites de

autonomía del sistema, estableciendo protocolos de intervención y disponiendo de mecanismos para la detección de comportamientos anómalos. Se considera prohibida cualquier decisión automatizada sin supervisión humana.

Los siguientes usos o tipos de IA se consideran prohibidos:

- Sistemas de IA clasificados como riesgo inaceptable conforme al RIA.
- Sistemas de IA que no permitan trazabilidad, auditabilidad o explicación suficiente de su funcionamiento.
- Manipulación subliminal del comportamiento de una persona que tenga por objeto o efecto causar daños físicos o psicológicos a dicha persona o a terceros.
- Explotación de las vulnerabilidades de grupos sociales o personas en situación de especial vulnerabilidad, con el fin de manipular su comportamiento de manera que pueda causarles perjuicios a ellos mismos o a terceros.
- Evaluación, clasificación o puntuación de individuos o grupos (social scoring) basada en su comportamiento social o en características personales, ya sean conocidas, inferidas o predichas.
- Identificación biométrica remota en tiempo real en espacios de acceso público, salvo en los supuestos expresamente autorizados por una base jurídica previa.
- Predicción del riesgo de que una persona cometa un delito basado exclusiva o principalmente en el análisis de su perfil, características personales o patrones de comportamiento.
- Reconocimiento, inferencia o alteración de las emociones de personas en el ámbito laboral o en centros educativos, salvo cuando el uso del sistema esté debidamente justificado por razones médicas o de seguridad.

Confidencialidad y propiedad de la información

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

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

Uso de IA y gestión del conocimiento

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

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

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

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

Responsabilidad y régimen sancionador

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

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

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

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

ANEXO XXII- . REQUISITOS DE ARQUITECTURA Y EXPLOTACIÓN QUE DEBEN CUMPLIR LAS NUEVAS SOLUCIONES TECNOLÓGICAS

Introducción

En este anexo se especifican los requisitos tecnológicos que deben tenerse en cuenta a la hora de ofertar una solución. Estos requisitos son de obligado cumplimiento por parte del adjudicatario, y aplicarán en función de la naturaleza de la solución, del modo que se explica en los siguientes puntos.

- **Solución SaaS**

Si la solución propuesta por el adjudicatario es 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.

Requisitos de diseño

- 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).
- 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.
- 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.
- 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.
- 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 casos, 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.

- Se deberá disponer de sistemas de protección anti-DDoS, así como de filtrado del tráfico, incorporando características WAF.
- 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
- 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.

Requisitos de integración

- 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:
 - API (REST, y SOAP)
 - Mensajería asíncrona mediante colas MQ
 - Intercambio de ficheros con grandes volúmenes de datos (SFTP)
- Estas integraciones podrán ser en ambos sentidos:
 - La solución debe exponer mecanismos de integración para que puedan ser invocados por los sistemas de Correos. Por ejemplo, exponer una API.
 - 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.
- 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.
- La solución debe permitir la realización de pruebas de integración en entornos no productivos.
- 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:
 - OAuth 2: Quedando prohibido usar el *implicit grant type*.
 - Servicios LDAP que ofrece *Microsoft Active Directory* usado en Correos

Requisitos de mantenimiento, operación y monitorización de los sistemas

- 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:
 - o 15 días, si el cambio no implica cambios en los desarrollos o trabajos que Correos realiza en la plataforma SaaS.
 - o 6 meses, si el cambio implica cambios en los desarrollos o trabajos que Correos realiza en la plataforma SaaS.
- 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.
- 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.
- 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.
- Al detectarse una incidencia en el servicio, el adjudicatario debe solucionarla y enviará un informe que incluya:
 - o La ventana temporal de afectación del servicio.
 - o Una explicación de las causas que han producido la incidencia
 - o Acciones puestas en marcha para solucionar la incidencia.
 - o Dentro de las 48 horas posteriores a la resolución de una incidencia, se enviará un análisis de la causa raíz (RCA), para eventos críticos.
- 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.
- 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.
- 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.

Requisitos sobre acuerdos a nivel de servicio

- 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.
- 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.
- 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.
- RTO (Return Time Objective) o tiempo máximo de restablecimiento del servicio una vez que ya no se ha cumplido el ANS contratado, y Correos podrá aplicar KPIs incrementales a fin de evitar que la persistencia de una incidencia no se refleje adecuadamente en los indicadores una vez que ya ha contabilizado como tal.
- RPO. (Return Point Objective) o período de tiempo máximo asumible sobre el que se puede perder datos. Desde Correos por defecto, la tendencia debe ser igual a cero.
- 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 los mismos o facilitarlos a terceros. El adjudicatario sólo podrá consultar o extraer estos datos con la autorización expresa de Correos.
- En la oferta presentada por el adjudicatario, deben especificarse claramente las condiciones sobre las que se registrará la devolución de la información residente en la solución.
- **Solución PaaS**

Dentro de las soluciones de esta tipología, el adjudicatario debe administrar la plataforma a nivel de sistema operativo, almacenamiento, comunicaciones, y demás

recursos de bajo nivel, abstrayendo a Correos de esta gestión operativa, y ofreciendo un servicio fácilmente escalable para Correos.

Los requerimientos exigidos para la solución SaaS son aplicables para la solución PaaS, teniendo en cuenta algunos requisitos adicionales que se detallan a continuación.

Requisitos específicos de PaaS

- La solución debe permitir la creación de nuevos *tenant* o mecanismos alternativos que permitan el crecimiento ordenado del servicio. El tiempo de respuesta y los recursos dedicados al servicio de Correos no se verá afectado por picos en los procesos que sean compartidos con otros clientes.
- La solución debe incorporar políticas de respaldo de información, automatizadas, y el adjudicatario debe realizar pruebas de restauración, de forma periódica, con una retención de al menos 30 días.

- **Productos comerciales**

Correos puede necesitar adquirir un producto software o hardware, que debe instalar y desplegar en su infraestructura *on premises* normalmente, o también en *cloud* (por ejemplo, instalado en IaaS), sin tratarse de un producto que se consume en modalidad SaaS. Los siguientes requisitos describen la naturaleza del producto que se instalará en la infraestructura de Correos.

Requisitos de diseño

- El producto debe seguir el diseño de arquitectura física en tres capas:
 - Capa de presentación. Donde se despliegan artefactos relacionados con la interfaz de usuario.
 - Capa de lógica de negocio. Donde se despliegan los componentes de *backend* de la solución.
 - Capa de datos. Donde se alojarán los datos, que sólo serán accesibles desde la capa de lógica de negocio.

En caso de que el producto no disponga de esta arquitectura, la propuesta alternativa debe ser explicada por el adjudicatario a Correos, en la oferta presentada.

- Los licitadores deberán describir la arquitectura propuesta de manera detallada indicando expresamente cualquier necesidad de servicio horizontal o hardware adicional para el funcionamiento de su solución. Entre los datos de la arquitectura, está la arquitectura del procesador, versionados de sistema operativo, middleware, bases de datos, y en general de todo el software de base y todo elemento que forme parte de la infraestructura, bien sea de hardware o de software. Deberá facilitarse una propuesta de solución.
- En la solución propuesta se admitirá el uso de componentes Hardware (Appliances) sólo en el caso de que no exista la posibilidad de realizarla con el hardware que aprovisiona Correos. Así mismo, todo Servidor que requiera un

software base con tecnologías distintas al apartado de Entorno Tecnológico, excluyendo versiones, podría ser tratado también como appliance si el equipo de explotación no tuviera el conocimiento para su administración, teniendo que contemplar el licitante expresamente en la oferta como concepto de administración y mantenimiento por el conjunto de servidores y su software base, excluyendo el de producto o desarrollo que presta el servicio. Una vez adjudicado se evaluará la compatibilidad con las herramientas de monitorización, logs y de backup, junto los equipos de explotación de Correos.

- El producto será escalable (horizontal y verticalmente), con la posibilidad de extender la plataforma a medida que se incorporan nuevos usuarios o cargas de trabajo, reduciendo el tiempo de provisión de equipamiento que soporte los nuevos servicios.

▪ Entono tecnológico para el producto

La infraestructura y el software sobre el que se instale la solución debe ajustarse a la matriz de compatibilidad del fabricante, y será Correos quien decida el software base y la torre tecnológica a utilizar.

Cloud

Elemento	Versiones
Sistemas Operativos	Red Hat Enterprise Linux 8 o superior (plataforma de 64 bits) Windows 2019 o superior (plataforma de 64 bits) Amazon Linux 2 o superior
Gestor de Base de Datos	<u>Relacional:</u> Amazon RDS (PostgreSQL 16.x) Amazon RDS (MySQL 8.0.39) <u>Clave-valor:</u> DynamoDB <u>No relacional:</u> Atlas MongoDB 8.x
Servidores de aplicaciones	NodeJS (lambda) 20 o superior
Runtimes e Interpretes	OpenJDK (caas)1.17 OpenJDK (lambda)1.17 OpenJDK (onPremise) - SpringBoot1.11 PHP (caas) 8.2 Python (lambda) 3.12 Javascript/Typescript para los frontales ReactJS

Servidores web	Apache 2.4 o superior para arquitecturas basadas en Linux. Nginx1.20
Orquestador Contenedores	Openshift Container Platform 4.16 (Docker) para arquitecturas basadas en microservicios.
Imágenes de contenedores	<u>Contenedores:</u> Frontend: Nginx (1.22) / Apache (2.4.x) / Node.js (20 o superior) / Tomcat (9 o superior) Backend: Springboot con tomcat embebido (3.1.4)
Integración	API Gateway (CaaS): Mulesoft (4.3) ETL: Apache Nifi 1.23 y lambdas Intercambio de ficheros: Apache Nifi 1.23
Gestor de Contenidos	Adobe Experience Manager 6.5.20 o superior
Servicios nativos AWS	SQS, SNS, Eventbridge, Step Functions, Lambda, Kinesis, Data firehose, IoT Core, DMS, Glue, Sagemaker
Servicios nativos Azure	Webapp, API Management, OpenAI

On premises

Elemento	Versiones
Virtualizadores	IBM Power 8 VMware (versión 5.5 o superior).
Sistemas Operativos	Red Hat Enterprise Linux 8 o superior (plataforma de 64 bits) Windows 2019 R2 o superior (plataforma de 64 bits) IBM AIX 7.3 (plataforma IBM Power) Amazon Linux 2.0 o superior
Gestor de Base de Datos	Oracle 21C PostgreSQL 16 SQLServer 2019
Gestor Documental	Documentum 2023.4
Gestor de Contenidos	Adobe Experience Manager 6.5.0 o superior
Lenguajes programación corporativos	OpenJDK 11 o superior para arquitectura basadas en Linux. Javascript/Typescript para la para los frontales en ReactJS.

	IBM SDK 7 o superior para arquitecturas basadas en AIX. .NET v4.8 para arquitectura basadas en Windows.
Servidores web	Apache 2.4 o superior para arquitecturas basadas en Linux. IBM HTTP Server 8.5.5 para arquitecturas basadas en AIX. IIS 10
Servidores de aplicaciones	JBossEAP 7.3 para arquitecturas basadas en Linux. WebSphere Application Server Network Deployment 8.5.5 para arquitecturas basadas en AIX. Internet Information Server 10 para arquitecturas basadas en Windows. Tomcat 10 o superior para arquitecturas basadas en Linux.
Integración	Colas: IBM MQ 12 ETL: ACE112 Intercambio ficheros: Spazio 2.9

Tanto el software listado anteriormente como su licenciamiento será proporcionado por Correos, salvo en el caso de *appliances*. En el caso de que el producto requiriera de un software/hardware específico no contemplado en las tablas anteriores, este software/hardware debe ser disponibilizado y asumido su coste por parte del adjudicatario (por ejemplo *Windows Cal*). La administración y explotación de dicho software recaerá en el adjudicatario del presente expediente.

Requisitos de integración

- 6) El producto debe facilitar la integración con servicios y aplicaciones de Correos, mediante los mecanismos de integración estandarizados en Correos, descritos a continuación:
 - API (REST, y SOAP)
 - Mensajería asíncrona mediante colas MQ
 - Intercambio de ficheros con grandes volúmenes de datos (SFTP)
- 7) Estas integraciones podrán ser en ambos sentidos:
 - La solución debe exponer mecanismos de integración para que puedan ser invocados por los sistemas de Correos. Por ejemplo, exponer una API.
 - 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.

- 8) El producto comercial debe integrarse con los proveedores de identidad corporativos, delegando en ellos la autenticación de los usuarios que trabajen con el producto. Esta autenticación podrá realizarse mediante los siguientes mecanismos:
- OAuth 2: Quedando prohibido usar el *implicit grant type*.
 - Servicios LDAP que ofrece *Microsoft Active Directory* usado en Correos
- 9) La infraestructura de Correos se divide actualmente en tres entornos:
- Entorno de **desarrollo Integrado**: Utilizado para las pruebas de Aceptación de Usuario, validación de funcionalidad del código, y pruebas integradas con otras aplicaciones. También como entorno para acciones de formación. Por tanto, es importante recalcar que este entorno no está destinado a la construcción de software. El software debe ser construido en las instalaciones del cliente, y ser desplegado en Correos cuando sea el momento de validarlo e integrarlo.
 - Entorno de **preproducción**: Utilizado para el análisis, verificación y validación del proceso de paso a producción.
 - Entorno de **producción**: Entorno productivo, de acceso por parte de los Usuarios de Correos para el desarrollo de su trabajo diario y por parte de empresas externas.

La solución se instalará y configurará al menos en los entornos de Producción y Preproducción, pero si en el marco de este pliego se realizaran desarrollos a medida para Correos, será obligatorio la instalación y configuración de la solución además en el entorno de Desarrollo Integrado.

Cualquier entorno adicional a los mencionados anteriormente, deberá ser provisto por el adjudicatario en caso de considerarlo necesario, y en todo caso, con el consentimiento de Correos.

Requisitos de mantenimiento, operación y monitorización de los sistemas

- El producto debe poder integrarse con las herramientas de gestión operativas. Debe proporcionar mecanismos (como *API* o *webhook*) para consultar métricas clave de rendimiento (al menos CPU, memoria, tiempo de respuesta, disponibilidad), así como integración nativa con protocolos como SNMP, y debe ser capaz de integrarse con herramientas como *Prometheus* o *Grafana*.
- Correos dispondrá de acceso remoto al software que permita la gestión y monitorización del sistema. Entre las herramientas, que utiliza actualmente Correos en este ámbito, destacan:

BMC Patrol: sistema de monitorización que permiten gestionar las posibles incidencias que se produzcan en las infraestructuras instaladas para proporcionar servicio a Correos.

BMC Control-M: sistema para la planificación y ejecución de procesos, quedando prohibida la utilización de cron.

Tivoli Storage Manager (TSM): Este software gestiona toda la operativa de copias de seguridad de los servidores corporativos con arquitectura abierta existentes en los CPD corporativos.

Se proporcionará documentación completa y actualizada para facilitar la integración y el monitoreo.

- En el caso de que la solución propuesta por el adjudicatario suponga agregar, modificar, sustituir o realizar cualquier acción adicional sobre la plataforma existente (ya sea de hardware, software, licenciamiento o cualquier otro tipo), será su responsabilidad realizar todas las tareas oportunas, incluyendo capacitación específica al personal técnico correspondiente, para conseguir el correcto funcionamiento del entorno final requerido, sin que esto suponga ningún coste añadido para Correos, sin pérdida de la continuidad del servicio que se presta, y sin perjuicio de los plazos establecidos en el presente Pliego.

Requisitos sobre acuerdos a nivel de servicio

- 2) El producto debe estar soportada por el fabricante de la misma. El adjudicatario deberá aportar certificación al respecto que lo acredite.
- 3) Roadmap de producto: el fabricante debe ofrecer un compromiso de evolución del producto que asegure la continuidad del mismo como mínimo durante un plazo de cinco años, o especificar en el caso de no cumplimiento.
- 4) Consolidación de producto: la fecha de lanzamiento de la primera versión del producto ofertado deberá ser como mínimo tres años anterior a la fecha de presentación de la oferta por parte del licitador o especificar en el caso de no cumplimiento.
- 5) Última versión liberada: la fecha de última versión/actualización del producto ofertado deberá ser como máximo seis meses anterior a la fecha de presentación de la oferta por parte del licitador.
- 6) Perdurabilidad de las versiones y versión más antigua operativa soportada: la fecha de la versión operativa más antigua que es soportada por el fabricante debe ser como mínimo DIECIOCHO (18) MESES anterior a la fecha de presentación de la oferta por parte del licitador, De manera que Correos pueda evaluar el impacto que supondría la no continuidad del producto sobre la futura evolución de sus sistemas, tanto a nivel de sistema operativo, base de datos, software de base en general, como de middleware, aplicación, o cualquier otro que pueda imponer dependencias con respecto al servicio a contratar.
- 7) El adjudicatario debe informar a Correos en su oferta de los modos de licenciamiento y su coste asociado, así como aquellos aspectos que puedan ser

determinantes en el coste del producto (por ejemplo, tramos de número de usuarios o el número de procesadores necesarios en el servicio a Correos). Deben también especificarse requerimientos de licenciamiento específicos en un Entorno Virtualizado La propuesta del adjudicatario debe estar desglosada por tipo de entorno (productivo o no productivo).

- 8) El adjudicatario debe proveer las licencias correspondientes para prestar de forma completa el servicio demandado por Correos. En su oferta debe proponer una solución que garantice la correcta custodia, uso y aprovechamiento de las licencias facilitadas. Una vez implantada la solución, Correos revisará estas condiciones para asegurar que se estén aprovechando correctamente las licencias ofertadas.
- 9) Correos podrá definir periodos de congelación de cambios y actualizaciones en el sistema, es decir, periodos en los que no debe alterarse la implementación ni la configuración del servicio por parte del fabricante o del adjudicatario, para minimizar posibles impactos en el negocio de Correos.

• **Desarrollo a medida**

La solución propuesta por el adjudicatario consiste en un sistema construido expresamente para Correos. Este desarrollo software ha de hacerse bajo los estándares tecnológicos de Correos (arquitecturas de referencia), y debe desplegarse en las infraestructuras de Correos (*on premises* o *cloud*) a través de los mecanismos de integración continua disponibles en Correos, y su ecosistema de herramientas.

Requisitos de arquitectura

- El desarrollo de la solución debe ajustarse a alguna de las arquitecturas de referencia de Correos, y utilizar las piezas de su pila tecnológica para ser construida. Si la implementación necesitara de una nueva arquitectura de referencia (o una nueva pieza tecnológica) que no exista en Correos y que no se disponga de solución alternativa, esta nueva arquitectura deberá ser consensuada, industrializada y estandarizada en un trabajo conjunto con el equipo de arquitectura de Correos. En este caso, el adjudicatario debe facilitar arquitectos que colaboren con el equipo de arquitectos de Correos para disponibilizar la solución, sin alterar las planificaciones del proyecto:

Arquitectura de Referencia	Infraestructura	Pila tecnológica
Microservicios	cloud	Openshift
		SpringBoot
		Python
		ReactJs
		Mulesoft
		Amazon
		PostgreSQL
		CP
		API
		Aurora

B2B	cloud/on premises	IBM App Connect IBM Integration BUS Spazio Apache NIFI
Fast Data	cloud native	AWS Lambda AWS Kinesis AWS S3 AWS DynamoDB MongoDB
Sensorización	cloud native	AWS EMR AWS lambda AWS Kinesis AWS IoT
Experiencia Digital	on premises	Adobe EM ReactJS Storybook
Lake House	cloud native	AWS Glue AWS DMS AWS s3 SnowFlake
Arquitectura para IA	cloud	AWS Sagemaker AWS Bedrock Azure OpenAI Azure AI Services
Tradicional	cloud/on premises	Spring Jboss Websphere AS Oracle

- La construcción del software debe ceñirse al ciclo de vida del software definido en Correos, cumpliendo con los procesos de ingeniería del software definidos por la metodología que Correos establezca durante las fases de análisis, diseño, implementación y pruebas, generando los entregables y documentación que se estipule necesaria.
- La infraestructura de Correos se divide actualmente en tres entornos:
 - Entorno de **desarrollo Integrado**: Utilizado para las pruebas de Aceptación de Usuario, validación de funcionalidad del código, y pruebas integradas con otras aplicaciones. También como entorno para acciones de formación. Por tanto, es importante recalcar que este entorno no está destinado a la construcción de software. El software debe ser construido en las instalaciones del cliente, y ser desplegado en Correos cuando sea el momento de validarlo e integrarlo.

- Entorno de **preproducción**: Utilizado para el análisis, verificación y validación del proceso de paso a producción.
- Entorno de **producción**: Entorno productivo, de acceso por parte de los Usuarios de Correos para el desarrollo de su trabajo diario y por parte de empresas externas.

La solución se instalará y configurará al menos en los entornos de Producción y Preproducción, pero si en el marco de este pliego se realizaran desarrollos a medida para Correos, será obligatorio la instalación y configuración de la solución además en el entorno de Desarrollo Integrado.

Cualquier entorno adicional a los mencionados anteriormente, deberá ser provisto por el adjudicatario en caso de considerarlo necesario, y en todo caso, con el consentimiento de Correos.

- La construcción de software debe ser realizada utilizando los arquetipos de desarrollo que provee Correos, a través de las herramientas de integración continua. Estos arquetipos facilitan la construcción, implementando algunos aspectos comunes a las aplicaciones, y permitiendo la integración y despliegue continuo en las plataformas de Correos.
- El adjudicatario de la solución debe responsabilizarse de realizar las tareas que le sean requeridas de cara a que su aplicación cumpla con los requerimientos de obsolescencia establecidos en Correos.
- La aplicación construida debe albergar la posibilidad de integración con servicios y aplicaciones de Correos, mediante los mecanismos de integración estandarizados en Correos, descritos a continuación:
 - API (REST y SOAP)
 - Mensajería asíncrona mediante colas MQ
 - Intercambio de ficheros con grandes volúmenes de datos (SFTP, FTPS).
- Los desarrollos que se realicen no cumpliendo estos requisitos, con otras pilas tecnológicas o sin seguir las buenas prácticas de desarrollo en Correos, tendrán que ser adaptados por el adjudicatario y adecuados a la arquitectura de Correos, antes de ser desplegados en las plataformas corporativas.
- Requisitos de ICDC. El proveedor debe utilizar el sistema de control de versiones basado en Git para la gestión del ciclo de vida del código fuente y los artefactos, garantizando:
 1. Repositorio Centralizado
 - a. El código deberá alojarse en el repositorio Git corporativo designado por Correos.
 2. Estrategia de Branching
 1. Se deberá seguir una estrategia de ramas adecuada y alineada a la utilizada en Correos (GitFlow)

Debe colaborar con los equipos internos de Correos para adaptar, en caso de existir, o crear, en caso de no existir, un circuito de integración y entrega continua (CI/CD) que sea compatible con la infraestructura y los procesos de Correos, asegurando:

3. Despliegues Automatizados
 1. Se deben definir pipelines para entornos de desarrollo, pruebas y producción con controles de calidad.
 2. Los despliegues en producción deberán planificarse en el Comité de Implantaciones y aprobarse la fecha de implantación por parte de Correos.
 3. Los despliegues se podrán hacer:
 1. sin interrupción.
 2. gradualmente activando de manera controlada una funcionalidad para ciertos usuarios.
 1. Se deberán establecer mecanismos de rollback automatizados para revertir cambios en caso de fallos de manera:
 1. Completa
 2. O desactivando funciones problemáticas en producción sin necesidad de hacer un despliegue nuevo.
4. Gestión de Configuración y Secretos:
 1. La configuración debe manejarse a través de archivos versionados y parámetros de entorno.
 2. No se deben almacenar credenciales en el código fuente; se deberá usar el sistema de gestión de secretos que Correos determine.
 3. Se debe garantizar la trazabilidad de los cambios en la configuración.
5. Control de Calidad
 1. El código deberá pasar las reglas de certificación de código a través de la herramienta corporativa, Kiuwan.
6. Automatización de Builds y Tests:
 1. La compilación del código deberá ejecutarse automáticamente en cada commit a ramas principales o de integración.
 2. Se deberán ejecutar pruebas unitarias, de integración y funcionales como parte del pipeline.
 3. Se deberán hacer **pruebas de performance y escalabilidad**, con cargas variables.
7. Seguridad
 1. El código deberá pasar las reglas de seguridad estática (SAST) para detectar errores de seguridad y bloquear la promoción de código con vulnerabilidades críticas.
 2. En los casos que aplique, las aplicaciones deberán ser sometidas a pruebas de seguridad en entornos controlados antes de su despliegue en producción mediante el análisis dinámico de seguridad (DAST) para detectar vulnerabilidades en la aplicación y su configuración.
 3. Se deberán integrar herramientas de análisis de seguridad en el pipeline (SAST/DAST), asegurando la generación de informes con trazabilidad de vulnerabilidades y acciones correctivas.
 4. Se deberá validar configuraciones de seguridad en la nube a través de CSPM (Cloud Security Posture Management)

5. El proveedor será responsable de corregir cualquier vulnerabilidad detectada antes de la aprobación del despliegue en producción.
8. Monitorización y observabilidad
 1. Los pipelines deben incluir mecanismos de logging y monitorización de ejecución.
 2. En caso de fallo, se deberá generar alertas en tiempo real y mantener un registro accesible con los eventos relevantes.
 3. Se debe realizar, en la medida de lo posible, la integración con las herramientas de observabilidad de Correos que permitan detectar anomalías en la ejecución o rendimiento anómalo en la ejecución de las aplicaciones.
 4. En caso de que la integración con las herramientas de observabilidad de Correos no sea posible, el proveedor deberá proporcionar e integrar alguna herramienta APM (Application Performance Monitoring) compatible que ofrezca visibilidad y seguimiento detallado del rendimiento de las aplicaciones y la infraestructura.
9. Trazabilidad y Auditoría
 1. Los despliegues deben generar registros accesibles con información de quién ejecutó qué cambios y cuándo.
 2. Se deberá asegurar el almacenamiento de logs de auditoría con retención mínima conforme a las normativas de Correos.

ANEXO XXIII- . Requisitos de calidad

Objetivo del Anexo

Este anexo tiene como objetivo ofrecer información sobre los requisitos de Calidad que el pliego técnico de un expediente debe recoger.

1.1 Requerimientos de Calidad

1.1.1 Asignación de Funciones

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

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

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

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

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

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

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

Durante la fase de desarrollo del software, y a la entrega del producto terminado a Correos, se deberá aportar la documentación necesaria para demostrar que se han pasado todos los controles anteriormente descritos y se realizarán a través de la Oficina

de Calidad de Correos como mínimo una serie de controles como pueden ser los siguientes:

- ✚ **Estrategia de Pruebas:** reuniones, previas a la entrega del producto terminado, con los equipos de desarrollo para determinar el tratamiento que deben recibir por parte de la Oficina de Calidad, así como para obtener una planificación que recoja la entrega del producto, las pruebas a realizar por la Oficina de Calidad y la fecha de Paso a Producción. Esta actividad concluye con la aceptación documental de dicha Estrategia de Pruebas y la fijación de una planificación.
- ✚ **Control Documental:** Durante el proceso de desarrollo se realizarán revisiones y verificaciones de documentación referente a Análisis funcionales y Planes de Prueba del Proveedor de desarrollo y Control de Evidencias de Pruebas. Consisten al menos en revisar la existencia y validación de estos por parte de los distintos responsables.
- ✚ **Calidad de Código:**

Hay que asegurar que el código posee los niveles de calidad mínimos exigibles y sigue el proceso de Integración Continúa establecido en Correos.

Todo el código que se entregue debe pasar por este proceso, independientemente del lenguaje en el que se haya construido.

Los análisis tendrán que superar la auditoría que consiste en no tener defectos nuevos de tipo "Very High" (desde la última versión que se haya subido a Producción).

✚ **Pruebas Funcionales:**

Previo a la entrega y despliegue en el entorno de prueba (PRE-producción), se deberán entregar las evidencias de pruebas unitarias y de integración realizadas por el equipo de desarrollo.

Es necesario que el equipo de desarrollo proporcione los siguientes entregables:

- Análisis funcional.
- Análisis técnico que deberá contener al menos:
 - Definición detallada de flujos de información
 - Definición detallada de servicios y microservicios.
- Guías de despliegue y marcha atrás.
- Documento de Plan de Pruebas funcional con trazabilidad con cada requisito o HU Funcionales. No se validarán PdP que contengan Requisitos/HU no trazados.
- Documento de Plan de Pruebas Funcional de Regresión acumulativo con trazabilidad a requisitos/HU.
- Documento de Plan de Pruebas de regresión funcional identificando los casos a automatizar por parte de la Oficina de Calidad señalando el tipo de automatización GUI/API prevaleciendo las pruebas API.

La gestión de pruebas y defectos se hará mediante la herramienta ALM de Microfocus o la que Correos determine y no será posible obtener el GO por parte de la oficina de Calidad con Defectos en estado Abierto o Bloqueado.

✚ **Pruebas de Seguridad:**

Análisis de vulnerabilidades para detectar los incumplimientos de las buenas prácticas del mercado.

Estas pruebas pueden tener un carácter estático (SAST), dinámico (DAST) o mixto.

Es necesario que el equipo de desarrollo facilite url de acceso del entorno de Preproducción y usuario con permisos para navegar por todo el aplicativo.

 Pruebas de Rendimiento:

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

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

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

ANEXO XXIV- . Requisitos de Formación

Objetivo del Anexo

Este Anexo tiene como objetivo ofrecer información sobre los requisitos de Formación que el pliego técnico de un expediente debe recoger.

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 Post-Formación

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

- Acceso a una base de conocimientos: El proveedor deberá proporcionar guiones instruccionales, documentación, manuales, preguntas frecuentes (FAQs), y videos tutoriales.
- Sesiones de refresco: Se deberán ofrecer sesiones de seguimiento para aclarar dudas y ajustar el uso del sistema a las necesidades reales de Correos una vez que haya sido implantado.
- Seguimiento: Realizar un seguimiento para identificar si hay áreas en las que se necesite refuerzo, y ajustar la formación según sea necesario.

- Recoge retroalimentación de los usuarios después de cada etapa de formación para identificar áreas de mejora tanto en el contenido como en la metodología.
- Evalúa la efectividad de la formación a través del rendimiento del usuario en el sistema y su impacto en los procesos.

1.2. Plan de formación

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

El plan debe incluir:

- **Cronograma de formación:** Fechas de las sesiones, duración, y modalidad (presencial, virtual, 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 debe responder a las necesidades de:

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

1.2.2. Metodología de Formación

La formación se orientará por niveles:

- **Iniciación:** Navegación básica y funciones generales del sistema.
- **Intermedio:** Funcionalidades específicas del rol (por ejemplo, procesos de contratación, administración de personal).
- **Avanzado:** Optimización de procesos, análisis de datos, generación de reportes personalizados.

La metodología se apoyará en alguno de los siguientes soportes:

- **Sesiones presenciales o virtuales:** Interactivas para roles clave como administradores y gestores de procesos.
- **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 on line.

1.2.3. Formación continua.

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

1.2.4. Evaluación y Certificación

- **Evaluaciones posteriores:** A medida que los empleados 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 post-implantación.

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

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

ANEXO XXV- . Gobierno del Dato. REQUISITOS CENTRO DE EXCELENCIA DATA.

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 Requisitos de Arquitectura de Correos (ver apartado 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 XXVI- . Requisitos de Comunicación

Objetivo del Anexo

Este Anexo tiene como objetivo ofrecer información sobre los requisitos de Comunicación que el pliego técnico de un expediente debe recoger.

1.1 Requerimientos de Comunicación

Correos tiene implementada una pasarela para la conexión con Colaboradores a través de circuitos privados, dicha pasarela en la actualidad está ubicada en 2 CPDs neutros en Madrid para proporcionar alta disponibilidad a las comunicaciones, y cuya ubicación final se facilitará al adjudicatario de la presente licitación.

Para el establecimiento de las comunicaciones con las pasarelas de Correos hay 2 modelos estándar:

Integración VPN IP MPLS para colaboradores.

Integración por circuito dedicado.

Integración VPN IP MPLS, esta conectividad está montada sobre la red MPLS de una Operadora y proporciona a Correos un entorno de comunicaciones aislado para la conexión con otras Organizaciones con cobertura a nivel nacional. Correos tiene la libertad de cambiar de Operadora de comunicaciones durante la vida del contrato y el adjudicatario se deberá adecuar a los cambios para mantener la conectividad siempre que opte a este modelo. Los cambios que tenga que realizar el adjudicatario no supondrá un coste adicional para Correos.

Bajo este modelo de conectividad existen 2 opciones:

Route Leaking, consisten en la interconexión entre 2 VPN IP o más en redes MPLS que sean del mismo Operador. Para ello el colaborador y Correos tienen que coincidir en tener contratado para sus comunicaciones a la misma Operadora. La ventaja de esta solución es que no se precisa desplegar nuevo equipamiento en los centros de Correos y/o del colaborador y por defecto en el extremo de Correos la conexión es en alta disponibilidad con diversificación geográfica de los circuitos de comunicaciones. Si será necesario que el adjudicatario realice las ampliaciones de caudal necesarias para soportar el servicio del Correos.

Circuito de acceso asociado a la VPN IP de Correos, el colaborador podrá solicitar el alta de un circuito a la Operada con la que trabaje Correos en cada momento y se ocupará de pagar los costes del circuito de acceso y caudal en base a la tipología de circuito que resulte necesaria para el servicio. Esta conectividad será en alta disponibilidad en el

extremo del colaborador o no, en función de los SLAs solicitados para el servicio.

En caso de ser necesario soportar más de un servicio el adjudicatario deberá solicitar las clases o calidades de servicio necesarias en su VPN IP o circuito de acceso a VPN IP Correos, en especial para comunicaciones sensibles a la latencia y jitter como p.e. la telefonía IP o el video.

La gestión, monitorización y administración de los equipos de comunicaciones bajo modalidad VPN IP MPLS estarán gestionados por el grupo de operación de Correos, e integrados en los sistemas de gestión de identidades de Correos a través de los sistemas TACACS+ corporativo, salvo modalidad route leaking que la gestión de los equipos remotos en domicilio de adjudicatario será responsabilidad del mismo.

Integración por circuito dedicado, esta conectividad se realiza median circuitos de acceso punto a punto entre los CPDs de Correos y el/los domicilios del adjudicatario, la conectividad será en alta disponibilidad o no, en función de los SLAs solicitados por Correos para el servicio. Para esta modalidad de conexión el adjudicatario deberá contemplar los equipos de enrutamiento correspondientes para mover el caudal de tráfico requerido para el servicio y deberán soportar funcionalidades de marcado de tráfico en caso de transportar varios servicios. El protocolo de enrutamiento utilizado para conectar a la red de Correos deberá ser BGP, el ASn necesario para la conexión BGP será asignado por Correos dentro del rango para uso privado. Se aplicarán los atributos de MED y community y filtrado de rutas en base a las especificaciones de Correos para correcto el funcionamiento con su pasarela de Colaboradores.

En el caso que Correos traslade uno o ambos CPDs de ubicación durante la vida del contrato el adjudicatario deberá gestionar el traslado de sus circuitos sin coste adicional para Correos.

Los equipo de enrutamiento a montar en los CPDs de Correos no deberán ocupar más de 1U de rack y deberán disponer de todos los elementos y kits de enracado, no se admiten equipos instalados en bandejas en los rack de las salas técnicas, además se deberá declarar su consumo, número de fuentes, sentido de ventilación y datasheet de especificaciones generales.

La gestión, monitorización y administración de los equipos de comunicaciones bajo esta modalidad será responsabilidad del adjudicatario, Correos podrá solicitar acceso a monitorización SNMP en versión 2C o 3 en modo lectura y el adjudicatario estará obligado a facilitarlo utilizando el direccionamiento IPv4 de gestión que defina Correos.

Adicionalmente se solicitará la aplicación en las configuraciones de un procedimiento operativo de seguridad para asegurar un nivel mínimo de protección en los equipos de

comunicaciones, el cual será facilitado al adjudicatario y se facilitará un acceso permanente para auditoría al equipamiento de comunicaciones con los privilegios mínimos de lectura y verificación.

Para la gestión de incidencias que requieran acceso a las salas técnicas de los CPDs de Correos, se facilitará al adjudicatario el procedimiento correspondiente para tal efecto.

Generalidades

Para cualquiera de las modalidades de comunicaciones descritas el direccionamiento IPv4 de servicio estará definido por Correos dentro del rango privado definido para integración con Colaboradores, en todos los casos será de aplicación NAT bidireccional para ocultar las topologías de red en los extremos, debiéndose soportar en caso necesario NAT ALG en los equipos de comunicaciones.

En escenarios en los que se dedique un segmento de red en el extremo del adjudicatario para el servicio Correos no será necesario aplicar NAT al menos en una de las direcciones, Correos por defecto ocultará la topología de su red interna, en caso de no ser compatible con la solución o servicio se deberán analizar con el área de Comunicaciones de Correos y justificar la limitación técnica.

Adicionalmente y para documentar el escenario de conexión se deberá colaborar en la cumplimentación del documento de diseño de las comunicaciones con el área de Comunicaciones.

En caso de proponerse otros tipos de comunicaciones alternativos a los estándares se deberá valorar su viabilidad previa con el área de Comunicaciones de Correos, en caso de denegarse la propuesta el adjudicatario se deberá acoger a uno de los modelos estándar.

ANEXO XXVII- . Requisitos de Oficina de Proyectos

Objetivo del Anexo

Este Anexo tiene como objetivo ofrecer información sobre los requisitos de la oficina de proyectos que el pliego técnico de un expediente debe recoger.

Requerimientos Oficina de Proyectos

En este anexo, se refleja los cumplimientos de estándares y metodología de la Dirección 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 actividades 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 XXVIII- . Requisitos de Plan de Gestión del Cambio

Objetivo del Anexo

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

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

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

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

1. Definir el cambio

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

2. Gestionar el cambio

- Implementación de medidas correctoras para alinear la visión del proyecto.
- Ejecución de la estrategia de comunicación, definida previamente por el Área de Mejora Continua y Gestión del Cambio, con acciones y materiales online y offline (vídeos, mailings, infografías, manuales, talleres, eventos, folletos, sites, newsletter, artículos, 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 XXIX- . Requisitos de Seguridad

Normativa y Conformidad

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

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

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

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

Control de Acceso y SSO

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

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

Los usuarios administradores no federados deben tener habilitado el inicio de sesión con autenticación multifactor (MFA) para garantizar una capa adicional de seguridad. Además, sus cuentas deben cumplir con una política de contraseñas robusta, que incluya una longitud mínima, uso de caracteres complejos (mayúsculas, minúsculas, números y símbolos), y la obligación de cambiar la contraseña de forma periódica o ante cualquier indicio de compromiso. Cada administrador debe poder actualizar su contraseña de manera segura y autónoma. Para reducir riesgos, el número de usuarios administradores no federados debe ser limitado a un máximo de tres (3) cuentas activas. En todo momento estas integraciones deben ser tuteladas y asistidas por personal de Correos, que cuenta con experiencia en este tipo de integraciones con otras aplicaciones contratadas en similar modalidad.

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

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

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

Respaldo y recuperación

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

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

Comunicaciones

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

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

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

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

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

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

No están permitidas las conexiones directas entrantes a la red de CORREOS ni el uso de VPNs convencionales. Tampoco se permite el establecimiento de VPNs salientes desde el entorno de Correos hacia redes externas. En caso de necesidad, únicamente se permitirá el uso de VPNs dedicadas previamente autorizadas. Adicionalmente, deberá informarse con antelación del rango de direcciones IP externas requeridas para el acceso,

no pudiendo superar un máximo de 20 IPs. Todos los accesos desde el exterior deberán realizarse a través de una zona desmilitarizada (DMZ).

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

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

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

Integridad y confidencialidad

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

- Para datos en tránsito se debe utilizar la capa SSL/TLS, en su versión 1.2 o superior, para asegurar la integridad y confidencialidad de los datos transmitidos, siendo obligatorio su uso para todas las operaciones de administración y aquellas otras, que lo requiera el nivel de confidencialidad de la información transmitida.
- Para datos almacenados de carácter confidencial o secreto, así como para las contraseñas y claves de cifrado nunca se deben almacenar en claro, debiendo aplicar mecanismos de cifrado robustos (AES 256, XML Encryption), y de integridad (RSA, SHA-2, XML Signature), se deberá usar la herramienta corporativa S3C para el cifrado en reposo.
- Se debe detallar a qué recursos va a requerir permisos de acceso la aplicación, teniendo en cuenta siempre políticas de mínimo privilegio, es decir, solo se debe poder acceder a los recursos que sean estrictamente necesarios, justificándolos de manera pertinente.
- La solución deberá garantizar la confidencialidad y segregación de la información gestionada, de forma que cada usuario únicamente pueda acceder, consultar y modificar la información y datos asociados a los que tenga autorización expresa. Únicamente los perfiles con privilegios de administración, debidamente autorizados, podrán acceder a la información de otros usuarios para el desempeño de funciones de administración, soporte o auditoría, debiendo quedar dichas acciones registradas en los sistemas de trazabilidad y auditoría de la solución.
- El UC del token tendrá un uso exclusivo como identificador para los mecanismos de autenticación. Este campo no deberá ser visible, editable ni accesible desde la aplicación en ninguna circunstancia.

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

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

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

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

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

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

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

- Gestión única de Identidades

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

Respuesta ante Incidentes

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

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

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

Auditabilidad

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

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

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

Formación y concienciación

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

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

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

El proveedor responsable, garantizará que el dispositivo dispone de software de Seguridad en el EndPoint actualizado y permanentemente monitorizado, así como un

proceso desatendido de gestión de parches de Seguridad. En ningún caso, el usuario del dispositivo dispondrá de permisos o privilegios de administrador en el mismo.

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

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

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

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

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

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

En el [anexo XIII](#) se incluyen las penalidades relativas a la Seguridad.