Contrato de Servicios (Expediente núm MT270306..) *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. 4
2. Objeto del contrato. 4
3. Duración del contrato. 5
4. Aspectos económicos. 5
5. Condiciones de participación. 6
6. Licitación del contrato. 9
6.1. Comunicaciones y notificaciones electrónicas. 9
6.2. Resolución de consultas relacionadas con la licitación. 9
6.3. Envío de ofertas por medios electrónicos. 9
6.4. Documentación confidencial. 10
6.5. Adjudicación de los contratos 10
6.5.1. Procedimiento General 10
6.5.1.1. Procedimiento General Ordinario: sin negociación 10
6.6. Ofertas integradoras. 11
6.7. Contenido de las ofertas. 11
6.7.1. Sobre 1: documentación administrativa. 11
6.7.2. Sobre 2: oferta técnica y criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor. 12
6.7.3. Sobre 3: Criterios de adjudicación de evaluación automática o con arreglo a fórmulas matemáticas y/o proposición económica 12
7. Adjudicación y perfección del contrato. 12
7.1. Procedimiento de apertura de sobres y valoración de ofertas. 12

7.2. Ofertas anormalmente bajas. ... 13
7.3. Documentación a presentar por el propuesto como adjudicatario. ... 13
7.4. Adjudicación del contrato. ... 14
7.5. Perfección del contrato. ... 14
7.6. Constitución de garantías ... 15
8. Ejecución del contrato. ... 16
8.1. Obligaciones del adjudicatario. ... 16
8.1.1. Obligaciones en materia fiscal, laboral y medioambiental. ... 16
8.1.2. Obligaciones relativas a la gestión de permisos, licencias y autorizaciones. ... 17
8.1.3. Obligaciones del adjudicatario en materia de protección de datos. ... 17
8.1.4. Aceptación y adhesión a las políticas de prevención de imputaciones delictivas. ... 17
8.1.5. Evaluación de proveedores. ... 18
8.1.6. Obligaciones esenciales del contrato ... 18
8.1.7. Condiciones especiales de ejecución. ... 19
8.1.8. Régimen de confidencialidad. ... 20
8.2. Modificaciones del contrato. ... 20
8.3. Cesión y Subcontratación. ... 20
8.3.1. Cesión del contrato ... 20
8.3.2. Régimen de subcontratación. ... 21
9. Cumplimiento del contrato. ... 21
9.1. Responsable del contrato. Representante del contratista. ... 21
9.2. Régimen de penalidades. ... 21
9.3. Abonos al contratista. Facturación. ... 22
9.4. Recepción y liquidación. ... 23
9.5. Plazo de garantía. ... 24
10. Resolución del contrato. ... 24
10.1. Causas de resolución. ... 24
10.2. Procedimiento ... 24
11. Protección de Datos ... 25
11.1 Cláusula informativa de protección de datos personales recabados a través del Canal Ético ... 25
11.2 Información a representantes, trabajadores y personas de contacto ... 25

12. Régimen jurídico del contrato y reclamaciones contra este pliego. 26

Anexo I.- Características técnicas específicas del contrato. 28

Anexo II.- Descripción y limitaciones a la licitación por lotes. 40

Anexo III.- Resumen de metodología seguida para el cálculo del valor estimado del contrato. 41

Anexo IV.- Forma de acreditación de la solvencia económica y financiera, y técnica o profesional. 42

Anexo V.- Modelo de aval. 44

Anexo VI.- Instrucciones y recomendaciones para la presentación electrónica de las ofertas. 45

Anexo VII.- Instrucciones para cumplimentar el DEUC. 46

Anexo VIII.- Criterios de adjudicación de evaluación automática 48

Anexo IX.- Modelo de proposición económica. 50

Anexo X.- Modificaciones previstas del contrato. 52

Anexo XI.- Régimen de penalidades. 53

Anexo XII – Evaluación de Proveedores. 57

Anexo XIII.- 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. 58

Anexo XIV.- Requisitos de ciberseguridad. 59

Anexo XV.- Cláusula sobre el uso de IA en contratos con Correos 64

ANEXO XVI. COMPROMISO DE ADSCRIPCIÓN DE PERSONAL AL CONTRATO 70

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

1. Entidad contratante.

Entidad contratante	Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.
Órgano de contratación	Secretaria General y de Políticas Públicas mancomunadamente con La Dirección financiera
Dirección/Subdirección gestora de la necesidad UGC	Dirección Gerente de Negocio Minorista y Servicios UGC06
Perfil de contratante	https://www.correos.com/perfil-del-contratante/#
Dirección de contacto	C/Conde de Peñalver,19 Bis. 28006, Madrid.
Responsable del contrato	Dirección/Subdirección/Área: Dirección Gerente de Negocio Minorista y Servicios
	Datos de contacto: Responsable de la Unidad de Organización y Medios

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 del servicio de una herramienta de análisis y seguimiento de la satisfacción del cliente en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A, S.M.E.
Código CPV	79311000 – 7 Servicios de estudios
Lotes	☒ NO ☐ SI (Ver Anexo II) Justificación de la no división en Lotes: La actuación objeto del contrato es única, conjunta y global. Técnicamente no puede ser dividida en lotes ya que el objeto del contrato no da lugar a ser dividido, debe asumirlo una sola empresa adjudicataria de principio a fin. La obtención de los datos en todas las oficinas debe realizarse de forma homogénea, con el mismo criterio. Por otra parte, para la elaboración del Índice de experiencia de cliente en oficina y del Cuadro de mando se requieren los datos de todos los canales y de todas las oficinas, para aplicar el mismo parámetro de cálculo. Por ello, y al amparo de lo previsto en el artículo 99.3 b) de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público se justifica la no división en lotes para este expediente. La cual prevé que se podrá no dividir en lotes un expediente cuando la "realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificultará la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico".

¿Se admite oferta integradora (lotes)?	☒ NO ☐ SI (Ver condiciones)

La participación en esta licitación se encuentra reservada a:

☐	Centros Especiales de Empleo de iniciativa social
☐	Empresas de Inserción Social
☒	No Aplica

3. Duración del contrato.

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

	Cantidad	Unidad de tiempo	Cómputo
Duración inicial	12	☐ Días ☒ Meses ☐ Años	☐ Día siguiente a la firma de aceptación de la Resolución de adjudicación ☐ Día siguiente a la comunicación de inicio del contrato por la entidad contratante ☒ La fecha que figure en el acuerdo de aceptación de la resolución de adjudicación
Prorrogable	☐ NO ☒ SI	Nº de prórrogas: 1	Duración máxima de cada prórroga (en meses): 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		66.000,00€ euros (sesenta y seis mil euros), conforme al método de cálculo especificado en Anexo III

Presupuesto base de licitación	39.930,00 €					
Base imponible del presupuesto base de licitación	33.000,00€		IVA/impuesto equivalente		6.930,00€	
Anualidades (IVA, o impuesto indirecto equivalente, incluido)	2026	2027	2028	2029	2030	Total
		36.602,50€	3.327,50€			39.930,00€

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 33.000 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	
	☐ Responsabilidad solidaria de la ejecución del contrato de las entidades que completen la solvencia económica y financiera del licitador	
Solvencia técnica o profesional	☒ Haber realizado 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 a 23.100,00 €.	

	☐ 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 del siguiente , material y equipo técnico: - Aplicación web para el Cuadro de Mando con acceso para los usuarios de Correos - Plataforma de alojamiento externa a Correos de la aplicación y del almacenamiento necesario para su funcionamiento correcto. - Plataforma web para recibir y gestionar las encuestas enviadas por los clientes por correo electrónico. - Herramienta para descargar las reseñas del perfil de empresa de cada oficina de Correos, a través de los PlaceID, desde la API de Google. … ☒ Otros: Como mínimo el licitador deberá disponer de certificados de Calidad y Seguridad de la información o equivalentes: ISO 27001 … Sobre la forma de acreditar estos requisitos, ver Anexo IV
Adscripción de medios	☒ Sí. Medios a adscribir: El adjudicatario deberá adscribir a la ejecución del contrato un equipo mínimo de tres (3) profesionales, con experiencia acreditada en proyectos de naturaleza similar al objeto del contrato. El equipo deberá cubrir, al menos, las siguientes áreas funcionales: Jefe de Proyecto,Analista Funcional / Consultor de Negocio,Especialista en Business Intelligence (BI), Data Analytics o Visualización de Datos. Asimismo, el licitador deberá garantizar que dispone de conocimientos y capacidades suficientes en las siguientes materias:Gestión y tratamiento de datos. - Infraestructuras y sistemas. - Seguridad de la información. - Business Intelligence (BI) y cuadros de mando. - Visualización y explotación de datos.

Elaboración de informes periódicos y seguimiento de indicadores.

La experiencia mínima exigida será de cinco (5) años para cada uno de los profesionales adscritos, en proyectos de características similares a las del presente contrato.

La acreditación que incluirá para cada profesional propuesto:

- Currículum vitae.
- Relación de proyectos realizados que acrediten la experiencia mínima requerida.
- Titulación académica.
- Certificaciones profesionales relacionadas con las funciones a desempeñar, en su caso.
- Declaración responsable de compromiso de adscripción al contrato.

El órgano de contratación podrá requerir en cualquier momento la documentación justificativa que acredite la veracidad de la información aportada.

La documentación deberá incluir la siguiente tabla cumplimentada:

Perfil/Categoría	Titulación[2]	Años de experiencia (Proyectos análogos)[1]	Conocimientos
Jefe de Proyecto.			
Analista Funcional / Consultor de Negocio			
Especialista en Business Intelligence (BI), Data Analytics o Visualización de Dato			

[1]Únicamente se deberá incluir la experiencia y habilidades que guarden relación con las funciones del puesto de trabajo que se indican en la descripción de los perfiles indicada anteriormente. En caso de que el órgano de contratación lo estime oportuno, la empresa licitadora deberá aportar la documentación solicitada para acreditar los datos aportados.
[2]No se tendrán en cuenta ni será necesario incluir en la tabla

	aquellas titulaciones que sean imprescindibles para la consecución de otras de nivel superior. ☐ No.

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

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

6. Licitación del contrato.

6.1. Comunicaciones y notificaciones electrónicas.

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

6.2. Resolución de consultas relacionadas con la licitación.

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

Los licitadores, podrán subir sus preguntas a la Plataforma de Contratación de Correos hasta seis (6) días naturales antes de la finalización del plazo para la presentación de ofertas.

6.3. Envío de ofertas por medios electrónicos.

Las ofertas se presentarán en plazo señalado en el anuncio de licitación publicado en el perfil de contratante o en la invitación remitida, el cual será de 30 días naturales. a contar desde el día siguiente a aquél en que se publique el anuncio en el perfil del 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: sin negociación

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

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

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

- El procedimiento general constituye uno de los procedimientos ordinarios de adjudicación aplicables en el ámbito de las entidades que forman parte del Grupo Correos.
- Se garantiza un tratamiento igualitario a todos los operadores económicos, conforme a los principios de libertad de acceso a las licitaciones, publicidad, transparencia y no discriminación recogidos en el artículo 1 de la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público.
- Permite la máxima concurrencia, al posibilitar la participación de cualquier operador económico que cumpla con los requisitos establecidos en el Pliego de Condiciones Técnicas y Particulares.

☐ **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 de adjudicación que, en todo caso, serán evaluables mediante la mera aplicación de fórmulas matemáticas. El expediente no tiene especificaciones técnicas que precisen de un estudio a juicio de valor ya que la utilización de criterios evaluables mediante fórmulas reduce la discrecionalidad en la valoración, asegura la igualdad de trato entre los licitadores y permite comparar de forma objetiva las mejoras ofertadas que redundan en una mayor calidad y eficiencia en la ejecución del contrato.

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

Tipología	Criterio	Ponderación
Criterios evaluables automáticamente (Anexo IX)	Técnico	30%
	Económico	70%

6.6. Ofertas integradoras.

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.Declaracion responsable compromiso de adscripción de medios

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: certificados de Calidad y Seguridad de la información o equivalentes: ISO 27001

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

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

En este sobre se deberán incluir los siguientes documentos;

La oferta técnica cuyos criterios se evalúan de forma automática o mediante fórmulas. Los criterios de adjudicación de evaluación automática y/o con arreglo a fórmulas serán los establecidos en el ***Anexo VIII.*** Se deberá incluir en este documento los tres puntos valorables, según los criterios establecidos en el Anexo VIII, . Y además se deberá aportar un certificado de compromiso de cumplimientos de dichos criterios.

En este sobre se deben incluir en dos archivos o documentos diferenciados, uno para la oferta técnica y otro para la oferta económica.

La proposición económica: se ajustará al modelo que se incluye como ***Anexo IX***.

La oferta de cada licitador vendrá dividida en dos documentos o archivos diferenciados para la oferta económica y para la oferta de criterios técnicos de valoración automática.

La documentación que incluya los valores de los criterios de adjudicación cuya evaluación puede realizarse de manera automática deberá presentarse en archivo electrónico, en una o varias carpetas, comprimidas si no es posible por tamaño, con el nombre “SOBRE Nº 3”, en archivo ejecutable con formatos *.pdf, *.).

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

7. Adjudicación y perfección del contrato.

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

Una vez concluido el plazo de presentación de ofertas, se procederá a la apertura de la

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

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

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

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

7.2. Ofertas anormalmente bajas.

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

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

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

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

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

7.3. Documentación 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 responsable sobre la implantación del plan de igualdad conforme a lo establecido en el artículo 71 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

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

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

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

7.4. Adjudicación del contrato.

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

7.5. Perfección del contrato.

El contrato quedará perfeccionado con su adjudicación. La formalización se realizará

mediante la firma de aceptación por el contratista del acuerdo de aceptación de la resolución de adjudicación donde ha de constar de forma expresa la fecha de inicio del contrato.

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

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

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

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

7.6. Constitución de garantías

<table>
<tr><td colspan="4">RÉGIMEN DE GARANTÍAS</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Constitución de garantía definitiva</td><td colspan="2" rowspan="2">☐ NO ☒ SI … 5% del importe de adjudicación del contrato o el lote o lotes adjudicados (IVA excluido).</td><td>Si el licitador la constituye mediante aval, deberá utilizar el modelo incluido como Anexo V. Si utiliza otro medio, consultará las condiciones que debe reflejar el documento de constitución con la entidad contratante.</td></tr>
<tr><td>Además de por la correcta ejecución del contrato, la garantía definitiva responderá de los daños y perjuicios que se ocasionen a la entidad contratante y de los gastos que puedan derivarse de las reclamaciones fehacientes de cumplimiento o ejecución de las garantías, así como por los restantes conceptos indicados en el artículo 110 de la LCSP.</td></tr>
<tr><td>Constitución de garantía complementaria</td><td>☐ NO ☒ SI</td><td>Importe</td><td>☒ 5% sobre el importe de adjudicación (en caso de oferta temeraria)(IVA excluido).
☐ Otros: ….</td></tr>
<tr><td>Constitución de garantía provisional</td><td>☒ NO ☐ SI</td><td>Importe</td><td>3% del Presupuesto Base de Licitación (IVA excluido)</td></tr>
</table>

Cuando varíe el importe del contrato por cualquier causa, el contratista vendrá obligado a ajustar el importe de las garantías constituidas en la proporción que corresponda en al plazo de 10 días hábiles desde que se le notifique la causa determinante de la variación del importe del contrato. De no cumplirse este requisito por causas imputables al contratista en el plazo establecido, la entidad contratante podrá resolver el contrato, con pérdida de la garantía que tuviera constituida el contratista. En el caso de que se impongan penalidades al contratista y deban hacerse efectivas contra la garantía definitiva constituida, el adjudicatario quedará obligado a reponer esta garantía en los diez días hábiles siguientes a que se comunique la ejecución de la garantía inicial.

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.

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

- Evitar todo acceso a datos, informando expresamente a sus trabajadores y profesionales de que el mismo se encuentra prohibido.
- En caso de acceso accidental o simple visionado por necesidad de acceso a las instalaciones: i) Guardar la más estricta confidencialidad y secreto sobre los datos accedidos; ii) Adoptar las medidas oportunas para evitar su reiteración; iii) Proceder a la inmediata destrucción de las copias accidentales que se hayan podido realizar.

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

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

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

La empresa adjudicataria vendrá obligada a contar con una política propia de prevención de imputaciones delictivas similar a la establecida por la entidad contratante, o directamente adherirse a los procedimientos y políticas internas implantados por la misma. A estos efectos, la empresa adjudicataria podrá consultar el Código General de Conducta para el correcto cumplimiento 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 XII.

8.1.6. Obligaciones esenciales del contrato

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

☒	Mantenimiento de adscripción de medios personales o materiales
☒	Condiciones especiales de ejecución del contrato
☐	Aspectos que se hayan considerado como criterios de adjudicación
☐	Cumplimiento del régimen y plazos de pagos a los subcontratistas o suministradores establecido en la normativa sobre lucha contra la morosidad en operaciones comerciales
☐	El cumplimiento de las políticas de prevención de imputaciones delictivas y los códigos de conducta establecidos por el contratista, que en todo caso resultarán similares a los recogidos en el documento “programa de prevención de riesgos penales” accesible a través de la web: https://cswetwebcorsta01.blob.core.windows.net/uploads/2025/09/23.09.2025-Codigo-General-de-Conducta.pdf
☒	Otras Fase de traspaso o finalización del servicio: Durante la fase de finalización, el adjudicatario saliente (que cede el servicio), continuará responsabilizándose de manera íntegra del servicio y prestaciones contratadas y, en caso de que Correos determine que se tiene que hacer un traspaso del servicio a otro adjudicatario distinto, deberá prestar activamente su colaboración en todas las actividades que sean necesarias para la transferencia del conocimiento y herramientas al nuevo adjudicatario. La duración de esta fase será de 60 días naturales correspondientes a los dos últimos meses de la ejecución del contrato.

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

Condición esencial	Frecuencia	Forma de acreditación del cumplimiento

Condiciones especiales de ejecución del contrato	Durante la ejecución del contrato	Certificado declaración responsable por parte del adjudicatario
Fase de traspaso o finalización del servicio	Durante la fase de traspaso	Certificado declaración responsable por parte del adjudicatario
Mantenimiento de adscripción de medios personales o materiales	Durante la ejecución del contrato	Certificado declaración responsable por parte del adjudicatario

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

8.1.7. Condiciones especiales de ejecución.

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

☐	Cumplimiento del régimen y plazos de pagos a los subcontratistas o suministradores establecido en la normativa sobre lucha contra la morosidad en operaciones comerciales
☐	El cumplimiento de las políticas de prevención de imputaciones delictivas y los códigos de conducta establecidos por el contratista, que en todo caso resultarán similares a los recogidos en el documento “programa de prevención de riesgos penales” accesible a través de la web https://cswetwebcorsta01.blob.core.windows.net/uploads/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 ☐ Otro ……
☐	Establecimiento de un sistema de gestión diferenciada para los residuos que pueda generar la prestación del servicio.
☐	Establecimiento de medidas que garanticen la igualdad de trato y no discriminación, así como la inclusión de miembros de grupos vulnerables.
☐	Otras:
☒	Condición de carácter social o medioambiental: El porcentaje de contratación fija durante la ejecución del contrato será del 20% del total de la plantilla.

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
Condición de carácter social o medioambiental: El porcentaje de contratación fija durante la ejecución del contrato sea del 50% del total de la plantilla.	Durante la ejecución del contrato	Certificado de declaración responsable por parte del adjudicatario

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

Se permite la subcontratación de la prestación objeto del contrato en los términos previstos en la normativa de contratación aplicable.

No obstante, por su carácter esencial para la correcta ejecución del contrato, deberán ser realizadas directamente por el adjudicatario las siguientes tareas críticas:

- Dirección y coordinación general del proyecto.
- Diseño funcional y parametrización de la solución objeto del contrato.
- Configuración, puesta en producción y mantenimiento evolutivo del cuadro de mando.
- Garantía de la integridad, calidad y seguridad de la información tratada.
- Interlocución única con Correos y seguimiento de los niveles de servicio establecidos.
- Supervisión y validación de los resultados, informes y entregables previstos en el contrato.
- Desarrollo, gestión y mantenimiento de la herramienta para recibir las encuestas enviadas por los clientes por correo electrónico.

La ejecución directa de estas prestaciones por parte del adjudicatario resulta necesaria para garantizar la adecuada coordinación técnica y funcional del proyecto, evitar la fragmentación de responsabilidades, asegurar la trazabilidad de las actuaciones realizadas y mantener un único responsable frente a Correos respecto de los entregables, incidencias, evolutivos y compromisos contractuales asumidos.

9. Cumplimiento del contrato.

9.1. Responsable del contrato. Representante del contratista.

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

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

9.2. Régimen de penalidades.

El régimen de penalidades aplicable en caso de incumplimiento de obligaciones establecidas en este pliego será el descrito en el Anexo XI. 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. El contrato se ejecutará a tanto alzado durante toda su vigencia.
La facturación se realizará mediante doce (12) facturas mensuales de igual importe, una vez conformados los servicios prestados durante cada mensualidad por el responsable del contrato de Correos.
El importe de cada factura corresponderá a una doceava parte del importe de adjudicación, excluidos los impuestos que resulten de aplicación.
El pago se efectuará previa presentación de la correspondiente factura y conformidad de los servicios prestados, de acuerdo con los plazos legalmente establecidos.

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).
- Dado que las prestaciones objeto del contrato tienen carácter continuado durante toda su vigencia, la facturación se realizará mediante doce (12) facturas mensuales de igual importe, correspondientes a los servicios efectivamente prestados en cada mensualidad.
  Cada factura ascenderá a la doceava parte del importe de adjudicación del contrato, excluidos los impuestos que resulten de aplicación.
- Como campos específicos de Correos, como mínimo se proporcionarán los siguientes:

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

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

9.4. Recepción y liquidación.

El contratista deberá prestar el servicio dentro del plazo estipulado, efectuándose por el responsable del contrato un examen de la prestación realizada antes de darla por recibida. El responsable del contrato podrá solicitar, en su caso, la realización de las prestaciones contratadas y la subsanación de los defectos observados.

La recepción, total o parcial, se consignará en un documento en el que se detallarán las condiciones de recepción. Si los trabajos efectuados no se adecuan a la prestación contratada, como consecuencia de vicios o defectos imputables al contratista, el responsable del contrato podrá optar por exigir el cumplimiento íntegro de lo contratado o por rechazar la misma

quedando liberada la entidad contratante de la obligación de pago o teniendo derecho, en su caso, a la recuperación del precio satisfecho.

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

9.5. Plazo de garantía.

☐ SIN PLAZO DE GARANTÍA.
☒ GENERAL, de tres meses desde la recepción de conformidad del servicio.
☐ ESPECÍFICO, de …. 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 8.1.5.
☒	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.

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 clausula manteniendo indemne a la entidad contratante.

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

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

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

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

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

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

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

En Madrid a 06 de noviembre de 2026

DIRECTOR SECRETARIA GENERAL Y POLÍTICAS PÚBLICAS

74355918T FRANCISCO FERRER (R: A83052407)
Firmado digitalmente por 74355918T FRANCISCO FERRER (R: A83052407)
Fecha: 2026.11.17 12:22:16 +01'00'

Fdo.: Francisco Ferrer Moreno

DIRECTOR GERENTE NEGOCIO MINORISTA Y SERVICIOS

Firmado digitalmente por: LÓPEZ DE MANUEL, JOSE MIGUEL
Fecha: 2026.11.16 17:06:54 +01'00'

Fdo.: José Miguel López De Manuel

JEFE DE UNIDAD DE ORGANIZACIÓN Y MEDIOS

DIAZ BALLESTEROS ABEL - 50054512A - SW
Firmado digitalmente por DIAZ BALLESTEROS ABEL - 50054512A - SW
Fecha: 2026.11.10 16:51:49 +01'00'

Fdo.: Abel Díaz Ballesteros

Anexo I.- Características técnicas específicas del contrato.

El alcance del contrato abarca el servicio de una herramienta-aplicación que cumpla las siguientes características:

- La información deberá mostrarse en un cuadro de mando que permita visualizar y analizar la evolución temporal de resultados, de forma global y también individualizada por cada canal.
- Los diferentes canales y los elementos de cada canal tienen unos pesos y ponderaciones con los que se obtendrá una puntuación global. Estas ponderaciones y criterios de puntuación serán proporcionados por Correos.
- Correos deberá disponer de un acceso (para sus usuarios) dentro de la aplicación que permita conocer el uso de la herramienta, así como la valoración y ponderación en la puntuación de cada recurso de obtención de la información
- Se deberá disponer de un módulo de auditoría en la herramienta para conocer la frecuencia de acceso a la aplicación, los datos obtenidos se presentarán de forma que se puedan aplicar filtros como: fecha, usuario, perfil, hora y tiempo de permanencia. Solo dispondrá de acceso a este módulo un grupo reducido de usuarios de la Sede Central de Correos.
- La información deberá mostrarse en el cuadro de mando permitiendo realizar consultas comparativas dentro de los roles establecidos que serán facilitados por Correos:
    - Áreas territoriales (7)
    - Sectores (110)
    - Oficinas (2.350)
- El adjudicatario deberá actualizar la aplicación con la periodicidad que se establezca en función del suministro de información por Correos, que podrá ser mensual, semanal o diaria.
- El adjudicatario deberá disponer de un buzón de correo electrónico donde recibirá por parte de Correos la información obtenida para actualizar los diferentes bloques, excepto las encuestas por correo electrónico y las reseñas de Google Places de las oficinas que las debe obtener con sus recursos propios.
- El acceso a la aplicación web deberá soportar el acceso a un mínimo de 2.700 usuarios, permitiendo realizar consultas a los contenidos e interacción sobre los mismos a través de un portal de mando adaptado al perfil de cada usuario.
- La información se presentará en un cuadro de mando en forma de gráficos, tablas, mapas, que deberá permitir una comprensión global, ágil e inmediata del estado de cada rol consultado.
- Se creerán alertas en el cuadro de mando que reflejen los umbrales de cumplimiento que se definan como objetivo, se deberán poder modificar en función de los objetivos que establezca Correos en cada momento.
- La aplicación deberá disponer de una funcionalidad que permita generar y exportar documentos con la información consultada en formato Excel y PDF (gráficos).
- El adjudicatario deberá disponer de un servicio de atención para que los usuarios puedan comunicar incidencias de acceso y/o errores de funcionamiento, estas incidencias serán tratadas y resueltas en un plazo máximo de tres días hábiles.
- El adjudicatario como parte del servicio deberá proporcionar la plataforma de alojamiento externa a Correos de la aplicación y del almacenamiento necesario para su funcionamiento correcto.

- El adjudicatario deberá ofrecer soporte para consultas al inicio de la puesta en funcionamiento de la aplicación y formación puntual para la interpretación de datos.
- El adjudicatario se comprometerá a desarrollar e implementar, a petición de Correos, evolutivos posteriores a la versión inicial de la aplicación, hasta un máximo de 500 horas.
- El adjudicatario deberá disponer de una herramienta para recibir y gestionar las encuestas enviadas por los clientes por correo electrónico, sin perjuicio de que en un futuro esta actividad se realice por Correos con recursos propios.
- El adjudicatario deberá disponer de una herramienta para obtener las reseñas en el perfil de empresa de cada oficina de Correos publicada en Google Places.
- La aplicación permitirá filtrar la información en función de unos parámetros y cualquier modificación en uno de ellos conducirá a recalcular los resultados mostrados. Los parámetros para filtrar el cálculo del IECO deben ser:
    - Situación de la oficina: Todas, inoperativas, operativas
    - Año
    - Mes
    - Área territorial (noroeste, norte, noreste, centro, este, sur, insular)
    - Sector (0101. 0102, …)
    - Oficina (identificadas por su denominación y codired)
- El índice de Experiencia de Cliente en Oficina (IECO) se calculará a partir de la información procedente de varios bloques, que se mostrará según la selección de los parámetros antes indicados, permitiendo conocer la puntuación tanto para toda la Red como descender a nivel de detalle de una oficina.
- La selección de cualquiera de los filtros se mantendrá entre los diferentes bloques de la herramienta. En cada uno de estos bloques se mostrará la información atendiendo a los siguientes requisitos:
    - **Encuestas en Pin Pad**
        - Puntuación resultante de las encuestas en Pin Pad
        - Selección de los resultados por Código Encuesta y Pregunta
        - Número de encuestas
        - Respuesta media de las encuestas
        - Gráfico de la evolución temporal de la puntuación
        - Ranking de oficinas (Top/Flop)
        - Gráfico comparativo de resultados por área, sector y oficina
        - Tabla desagregada con las encuestas
    - **Gestor de turnos**
        - Puntuación calculada para gestor de turnos
        - Número de oficinas con gestor de turnos
        - Gráfico con la evolución temporal de puntuación
        - Ranking de oficinas (Top/Flop)
        - Gráfico con la evolución mensual de la puntuación Gestor turnos versus puntuación mensual año anterior
    - **Reclamaciones de servicio**
        - Puntuación resultante de las reclamaciones
        - Número de reclamaciones totales
        - Promedio de reclamaciones mensuales
        - Gráfico con la evolución temporal de la puntuación
        - Gráfico con evolución temporal del número de reclamaciones
        - Gráfico con la distribución de reclamaciones según nivel de criticidad
        - Tabla de reclamaciones con detalle de fecha, oficina, causas, etc.

- **Encuestas por correo electrónico**
  - Puntuación resultante de las encuestas por correo electrónico
  - Número de encuestas
  - Cálculo IR (NPS)
  - Gráfico de la evolución temporal del número de encuestas realizadas
  - Gráfico con la distribución de encuestas por grupo IR (absoluto y %)
  - Gráfico con la evolución del IR
  - Gráfico con la evolución del Índice de Satisfacción
- **Reseñas en Google Places**
  - Puntuación resultante de las reseñas en Google
  - Recuento de reseñas publicadas
  - Promedio rating
  - Número de oficinas con reseñas
  - Gráfico de la evolución temporal de la puntuación
  - Gráfico con evolución temporal del número de reseñas
  - Gráfico con la evolución del % del rating reseñas
  - Gráfico con la evolución del número de oficinas con reseñas
  - Tabla de rating reseñas por oficina

- La aplicación deberá tener los siguientes módulos adicionales.
  - RESUMEN: extracto de información de todos los bloques, donde se deberá mostrar:
    - Puntuación total
    - Puntuación de cada uno de los cinco bloques
    - Representación gráfica de la puntuación sobre una escala de 100 puntos
    - Gráfico con la evolución temporal de la puntuación
    - Número de oficinas que componen la muestra
    - Detalle de cada bloque:
      - Número de encuestas en Pin Pad/ respuesta media/ gráfico evolución mensual puntuación
      - Número de reclamaciones/ media mensual de reclamaciones/ gráfico de distribución de reclamaciones según criticidad
      - Número de oficinas con gestor de turnos/ porcentaje de oficinas con TMO≤ 8', gráfico con evolución % oficinas con TMO≤8'.
      - Número de encuestas por correo electrónico/ cálculo del NPS/ gráfico con la distribución de encuestas % en grupos IR
      - Número de reseñas/ respuesta media/ gráfico con la distribución de reseñas según valoración
  - COMPARATIVA: debe tener los filtros Situación/ Año/ Mes/ Área/ Sector/ Oficina para realizar consultas. Se mostrará la puntuación del Indicador y la de cada uno de los seis canales respectivamente y tres tablas, una por cada nivel: Área, Sector y Oficina con el ranking de resultados. La información visualizada deberá ser exportable a un documento Excel.
  - TABLA RESULTADOS: debe tener los filtros Situación/ Año/ Mes/ Área/ Sector/ Oficina para realizar consultas y mostrar la tabla que debe ser exportable a Excel con todas las variables involucradas en el cálculo del indicador por Oficina/ Sector/ Área.

- TABLA ÍNDICE RECOMENDACIÓN: tabla con todas las encuestas de correo electrónico recibidas con el detalle de fecha, hora, codired, oficina, respuesta y grupo IR resultante. La tabla debe ser exportable a Excel. Debe tener los filtros Situación/ Año/ Mes/ Área/ Sector/ Oficina para realizar consultas y mostrar la tabla que debe ser exportable a Excel con todas las variables involucradas en el cálculo del indicador por Oficina/ Sector/ Área.
- TABLA GOOGLE: tabla con las reseñas Google por oficina, con el dato de fecha, codired, oficina, área, sector, rating y url de acceso a la reseña. Este módulo solo estará disponible para un grupo reducido de usuarios de la sede central de Correos. Debe tener los filtros Situación/ Año/ Mes/ Área/ Sector / Oficina para realizar consultas y mostrar la tabla que debe ser exportable a Excel con todas las variables involucradas en el cálculo del indicador por Oficina/ Sector/ Área.
- AUDITORÍA: en la misma aplicación se deberá mostrar un módulo de auditoría para monitorizar desde la sede central de Correos la frecuencia de uso de los usuarios, con el detalle de la fecha de acceso y su identificación.
- GUÍA DE USO: un acceso dentro de la aplicación mostrará una guía de uso e información sobre el cálculo del indicador, las fuentes de información, ponderaciones, puntuaciones, etc. aplicado a cada uno de los bloques para obtener la puntuación respectiva y la puntuación del indicador.

- La información que deberá incluirse en la aplicación actualizando el cuadro de mando es la siguiente, que puede ser ampliada durante la duración del contrato:
  - Encuestas en Pin Pad: Correos ha desarrollado un módulo dentro de la aplicación corporativa de entrega de envíos (SGIE), que permite realizar encuestas en las oficinas al finalizar el proceso de la entrega al cliente. En ese momento de recogida de la firma electrónica, el cliente visualiza una pregunta en la pantalla del Pin Pad con posibles respuestas, entre las que deberá seleccionar una o abstenerse de contestar. Se crea una escala de satisfacción con un rango de opiniones de menor a mayor. Correos proporcionará esta información al adjudicatario.
  - Gestor de turnos: el sistema de direccionamiento de clientes en oficina o gestor de turnos (Quenda), instalado en 540 oficinas, direcciona el flujo de clientes a los puestos de atención al cliente y permite obtener información del número de clientes atendidos por oficina y usuario, así como datos relativos a la calidad del servicio: el tiempo de espera de cada cliente, desde que retira el tique de turno del dispositivo hasta que es atendido y el tiempo empleado por el usuario en su atención, desde que es llamado hasta finalizar el servicio solicitado. Se toma como índice de valoración el tiempo medio de oficina. Correos proporcionará esta información al adjudicatario.
  - Reclamaciones de servicio: las reclamaciones que presentan los clientes por la prestación de servicios en las oficinas de Correos, por todos los canales a su disposición: web, ventanilla de la oficina, correo electrónico o teléfono, son atendidos por el servicio de Atención al Cliente. Mensualmente se agrupan y categorizan por la causa que la originó, se establece un baremo de puntuación según la tipificación de la causa. Correos proporcionará esta información al adjudicatario.
  - Encuestas por correo electrónico: al finalizar la prestación de un servicio en una oficina de Correos se entrega al cliente el resguardo, o formulario, en papel o se envía a una cuenta de correo electrónico, si así lo desea el cliente. En ese correo electrónico se incluye una invitación a realizar una encuesta anónima, para

conocer su opinión con la intención de mejorar el servicio. Un vínculo dentro del cuerpo del correo da acceso a una web en la que se cumplimenta una encuesta. Este vínculo contiene un código (codired) que identifica la oficina donde el cliente ha sido atendido. La web donde se realiza la encuesta debe ser mantenida y gestionada por el adjudicatario. Correos establece una escala de satisfacción con un rango de opiniones, de menor a mayor, para conocer el índice NPS. El adjudicatario debe cargar diariamente los resultados obtenidos en la aplicación.

- Reseñas de las oficinas en los perfiles de empresa de Google Places: el adjudicatario deberá automatizar la descarga diaria de todas las reseñas en el perfil de empresa de cada oficina de Correos en Google Places. Estas reseñas se componen de una valoración de 1 a 5 estrellas y de un comentario escrito. El adjudicatario asignará este comentario y valoración a cada oficina (codired).

- Cumplimiento de plazos: la información deberá ser publicada en la herramienta, en el cuadro de mando, en un plazo definido, según el recurso de donde se obtiene. La falta de actualización de la información en los plazos establecidos dará lugar a la imposición de las penalidades correspondientes. La acumulación de tres o más incumplimientos durante la vigencia del contrato podrá ser considerada incumplimiento grave a los efectos de valorar la procedencia de la resolución contractual, sin perjuicio de la aplicación previa de las penalidades que correspondan.

RECURSO	PLAZO
I. Encuestas en Pin Pad	El día hábil siguiente a su recepción
II. Gestor de turnos	El día hábil siguiente a su recepción
III. Reclamaciones de servicio	El día hábil siguiente a su recepción
IV. Encuestas por correo electrónico	En el mismo día de la cumplimentación de la encuesta
V. Reseñas en Google Places	El día hábil siguiente a su publicación

- Análisis y gestión de la información suministrada: la carga en el cuadro de mando de la información suministrada por Correos deberá ser revisada manualmente por el adjudicatario garantizando la carga correcta de la información y de los cálculos. Asimismo, también el adjudicatario deberá revisar manualmente la información cargado en el cuadro de mando de las encuestas por correo electrónico y de las reseñas de Google Places, para garantizar la corrección de la información y de los cálculos. Corresponde al adjudicatario realizar las adecuaciones necesarias, en cuanto a formato (sin alterar el dato o información), en los ficheros proporcionados por Correos.
- Transferencia del conocimiento: durante los dos últimos meses del contrato puede producirse la adjudicación del servicio a un nuevo proveedor que deberá realizar los trabajos preparatorios para dar continuidad. El adjudicatario del presente

expediente, a petición de Correos, deberá facilitar al nuevo proveedor los datos e información necesarios para dar continuidad a la prestación del servicio.

- El adjudicatario deberá cumplir con las siguientes obligaciones en materia 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. Asimismo, aquellos servicios que impliquen acciones a desarrollar se someterán a las recomendaciones y directrices establecidas en los documentos de buenas prácticas en el desarrollo de sistemas existentes en Correos.
    El adjudicatario exigirá a los técnicos que formen parte del equipo de trabajo objeto de este contrato, el cumplimiento de la normativa de seguridad establecida en Correos sobre obligaciones y funciones del personal, quedando obligada, la empresa adjudicataria, frente a Correos por las responsabilidades que puedan derivar de su cumplimiento.
    Correos proporcionará al adjudicatario acceso al marco normativa de seguridad y los documentos de buenas prácticas que sean de aplicación.
  - **Control de Acceso y SSO:**
    El control de acceso a la aplicación 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 la aplicación tenga 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 SAML 2.0, proporcionado por una herramienta de mercado (ISAM) que garantiza el uso de estándares reconocidos.
    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 di 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 la aplicación permita 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.
  - **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 Proceso de Continuidad del Negocio. De manera análoga se considerará un valor añadido estar certificado en la ISO 22301.

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 de las 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 que 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 el Área de Seguridad de la Información.

  Todos los accesos remotos que sean necesarios para la prestación del servicio se realizarán a través de la plataforma Corporativa ARES/ARCO (acceso remoto seguro) basado en VPN-SSL, en ningún momento se autorizarán accesos directos a la red de Correos, ni VPNs convencionales.

  Los canales por los que 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 adjudicatario.
El acceso de 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 1.3 o superior, para asegurar la integridad y confidencialidad de los datos transmitidos, siendo obligatorio su uso para todas las operaciones de administración y aquellas otras, que lo requiera el nivel de confidencialidad de la información transmitida.
- Para datos almacenados de carácter confidencial o secreto, así como para las contraseñas y claves de cifrado nunca se deben almacenar en claro, debiendo aplicar mecanismos de cifrado robustos (AES 256, XML Encryption), y de integridad (RSA, SHA-2, XML Signature).
- Se debe detallar a qué recursos va a requerir permisos de acceso la aplicación, teniendo en cuenta siempre políticas de mínimo privilegio, es decir, solo se debe poder acceder a los recursos que sean estrictamente necesarios, justificándolos de manera pertinente.

- **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 proveedor, se debe informar del país de ubicación del os CPDs donde resida la información de Correos, para la regularización y adecuación en la transferencia internacional de datos si fuese necesario, según las especificaciones de la Agencia Española de Protección de Datos.
Cualquier acuerdo con las organizaciones que incluya compartir información deberá incluir un procedimiento para clasificar la información según su organización y la nuestra.

- **Compromiso de aceptación de políticas de acceso y uso de infraestructuras de Correos:**
  El acceso a la red de Correos por parte de un colaborador a través de un equipo no corporativo se llevará a cabo, siendo el proveedor garante y responsable de su cumplimiento y verificación, bajo el sometimiento de las siguientes premisas:
  El proveedor responsable, garantizará que el dispositivo dispone de software de Seguridad en el EndPoint actualizado y permanentemente monitorizado, así como un proceso desatendido de gestión de parches de Seguridad. En ningún caso, el usuario del dispositivo dispondrá de permisos o privilegios de administrador en el mismo.
  Asimismo, es responsabilidad del proveedor que el software instalado esté autorizado por la empresa, esté debidamente licenciado y sea el necesario, exclusivamente, para el cumplimiento efectivo de las funciones que tenga que desarrollar en Correos.
  Correos se reserva el derecho de verificar y solicitar las evidencias que permitan comprobar que todos los puntos de este documento son cumplidos con exactitud.
  El uso inadecuado por un usuario de los recursos que represente un riesgo para la información y/o infraestructuras que la soportan, determinará de forma automática la cancelación y/o limitación de su uso por el Área de Seguridad de la información de Correos.
  Asimismo, en el caso de producirse un incidente de seguridad que tenga origen en un dispositivo ajeno a Correos, el área de seguridad podrá solicitar toda la información necesaria para controlar y mitigar los efectos del mismo y el titular/es del dispositivo se obliga a prestar apoyo en la resolución del incidente, así como entregar la información registrada en el dispositivo afectado que permita la investigación y resolución del incidente.
  Todo responsable de equipos de personas y de usuarios debe gestionar de forma activa el alta/baja de las personas de las que es responsable y de sus permisos asociados, así como de verificar y controlar un uso adecuado de las credenciales de acceso a los sistemas, personales e intransferibles, debiendo velar por que el desarrollo del servicio se realice en todo momento conforme a unas buenas prácticas de seguridad de la información.
  El usuario deberá realizar un uso responsable de sus credenciales de acceso (usuario/contraseñas), 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.

- **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, .), 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.
  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 n 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 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 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 sobre la información catalogada como CONFIDENCIAL. En especial en este caso se deberá generar un evento por cada actividad concreta (lectura, modificación… .).

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

- 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 …, .).
- 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:

- Registros 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,) se definirán con el Área de Seguridad de la Información 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.
- **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 en las instalaciones del proveedor todas aquellas medidas y controles que considere necesarios para verificar la seguridad de la información o, según el caso, exigir al proveedor del servicio afectado la realización de una auditoría interna cuyo informe deberá ser firmado por una persona autorizada y con poder de representación de la empresa prestadora del servicio.

El alcance de la Auditoría será única y exclusivamente sobre el servicio que proporcione el adjudicatario incluyendo los procesos e infraestructuras hardware y software que lo soportan.

El adjudicatario del servicio deberá disponer de las certificaciones en la ISO 27001.

Este proceso de auditoría no será necesario en el supuesto que la empresa disponga de una certificación, mantenida y actualizada, de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, o en su caso, tenga implantadas unas buenas prácticas de seguridad que hayan sido auditadas por un tercero de confianza. En ambos casos se exigirá la documentación acreditativa que permita garantizar el grado de cumplimiento del proveedor de estas obligaciones.

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

No procede el fraccionamiento en lotes para la presente contratación. La actuación objeto del contrato es única, conjunta y global. Técnicamente no puede ser dividida en lotes ya que el objeto de contrato no da lugar a ser dividido, debe asumirlo una sola empresa adjudicataria de principio a fin. La obtención de los datos en todas las oficinas debe realizarse de forma homogénea, con el mismo criterio. Por otra parte, para la elaboración del Índice de experiencia de cliente en oficina y del Cuadro de mando se requieren los datos de todos los canales y de todas las oficinas, para aplicar el mismo parámetro de cálculo.
Por ello, y al amparo de lo previsto en el artículo 99.3 b) de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público se justifica la no división en lotes para este expediente. La cual prevé que se podrá no dividir en lotes un expediente cuando la "realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificultará la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico".

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

El presupuesto de licitación se fija en un máximo de:

- Presupuesto Base de Licitación: TREINTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS TREINTA EUROS (39.930,00€) IVA incluido.
- Base imponible del Presupuesto Base de Licitación: TREINTA Y TRES MIL EUROS (33.000,00€) IVA excluido.
- 21% IVA: SEIS MIL NOVECIENTOS TREINTA EUROS (6.930,00€).

Año	Presupuesto	Coste Directo 80%		Coste Indirecto 14%	Beneficio Industrial 6%	IVA o impuesto indirecto equivalente	Total (€)
		Coste Personal (30%)	Otros (50%)				
2027	30.250,00 €	9.075,00 €	15.125,00 €	4.235,00 €	1.815,00 €	6.352,50 €	**36.602,50 €**
2028	2.750,00 €	825,00 €	1.375,00 €	385,00 €	165,00 €	577,50 €	**3.327,50 €**
TOTAL	**33.000,00 €**	**9.900,00 €**	**16.500,00 €**	**4.620,00 €**	**1.980,00 €**	**6.930,00 €**	**39.930,00 €**

	Cantidades en euros IVA no incluido
Presupuesto de ejecución	33.000,00€
Importe de modificaciones previstas	No procede
Importe de prórrogas previstas	33.000,00€
Valor estimado del contrato	66.000,00€

El valor estimado para esta contratación es de SESENTA Y SEIS MIL EUROS (66.000,00€), excluido IVA o impuesto indirecto equivalente.

Los precios unitarios establecidos en el presente expediente tienen carácter de precios máximos de licitación, no pudiendo los licitadores presentar ofertas que los superen para cada una de las partidas definidas.

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.

Cuando se admita como forma de acreditar la solvencia, la suscripción de un seguro de responsabilidad civil se acreditará mediante la presentación de a) copia de la póliza o certificado de compañía aseguradora o el mediador de conformidad de la cobertura suscrita con el objeto de la licitación, b) copia del último recibo de pago de la póliza y c) declaración responsable sobre su vigencia, y compromiso de renovación, donde deberán recogerse las siguientes condiciones:

- La cobertura temporal de la póliza deberá comprender, como mínimo, el período de duración inicial del contrato, y contemplarse expresamente la posibilidad de prórroga de dicha póliza en caso de acordarse la prórroga del contrato.
- La cobertura económica deberá ser equivalente a la

  ☐ Anualidad media del contrato, o al presupuesto de licitación, en caso de contratos con una duración inferior a un año.

  ☐ (Otra cantidad…….), atendiendo al riesgo estimable presente en el contrato

- Forma de acreditación de la solvencia técnica y profesional:

☐	Certificado de correcta ejecución de los servicios o trabajos realizados, expedidos o visados por la entidad para la que hayan sido realizados
☐	Relación y perfil o *Curriculum Vitae* del personal, integradas o no en la empresa, que participará en el contrato. Se aportará el CV ciego del personal o equipo humano (es decir, sin referencia a datos de carácter personal) disponible para el cumplimiento del mismo en el que se recoja la formación y años de experiencia que guarden relación con las funciones a desempeñar por el personal o equipo humano bajo el contrato.
☐	Descripción de las medidas que se emplearán para garantizar la calidad. Se admitirán como justificativas del cumplimiento de los requisitos exigidos los siguientes certificados emitidos por instituciones o servicios oficiales: …
☐	Indicación de las medidas de gestión medioambiental que el empresario aplicará al ejecutar el contrato.
☐	Documentación acreditativa de la maquinaria, material y equipo técnico del que se dispondrá para la ejecución de los trabajos. Acreditada con certificación por parte del adjudicatario. Esta circunstancia se acreditará mediante declaración responsable suscrita por el representante legal de la empresa, en la que se detalle la maquinaria, el material, las herramientas tecnológicas, las infraestructuras y los medios técnicos que se adscribirán a la ejecución del contrato, acompañada de un compromiso expreso de disponibilidad durante toda la vigencia contractual A través de un documento de compromiso de disponibilidad.

☒	Otros. Certificado de Calidad y Seguridad de la información equivalente: ISO 27001
☒	Relación de los 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 23.100,00

- Forma de acreditación de la adscripción de medios:

☒	Relación y perfil o *Curriculum Vitae* del personal, integradas o no en la empresa, que participará en el contrato. Se aportará el CV ciego del personal o equipo humano (es decir, sin referencia a datos de carácter personal) disponible para el cumplimiento del mismo en el que se recoja la formación y años de experiencia que guarden relación con las funciones a desempeñar por el personal o equipo humano bajo el contrato.

Anexo V.- Modelo de aval.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Anexo VII.- Instrucciones para cumplimentar el DEUC.

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

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

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

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

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

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

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

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

☒ PARTE II: INFORMACIÓN SOBRE EL OPERADOR ECONÓMICO

☒ Sección A: INFORMACIÓN SOBRE EL OPERADOR ECONÓMICO

- Identificación

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

☒ Sección B: INFORMACIÓN SOBRE LOS REPRESENTANTES DEL OPERADOR ECONÓMICO

- Representación, en su caso (datos del representante)

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

- Recurso (Sí o No)

☒ Sección D: INFORMACIÓN RELATIVA A LOS SUBCONTRATISTAS

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

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

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

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

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

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

PARTE IV: CRITERIOS DE SELECCIÓN

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

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

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

☐ PARTE V: REDUCCIÓN DEL NÚMERO DE CANDIDATOS CUALIFICADOS.

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

Anexo VIII.- Criterios de adjudicación de evaluación automática

El criterio de adjudicación será la mejor relación calidad-precio, valorando el precio de la oferta económica con un 70% y el resto de las características técnicas con un 30% cuantificable automáticamente o mediante la aplicación de fórmulas

Sobre la forma de acreditar los criterios técnicos evaluables automáticamente

<table>
<tr><td colspan="4">Criterio de adjudicación Técnico 1</td></tr>
<tr><td>Descripción</td><td>Plazo para la puesta en producción del cuadro de mando</td><td>Ponderación</td><td>10 puntos</td></tr>
<tr><td>Formula de valoración</td><td colspan="3">Se valorará la reducción del plazo de desarrollo y puesta en producción del cuadro de mando, conforme a los requisitos establecidos en el presente pliego (filtros, cálculos, bloques de información, módulos Se valorará la reducción del plazo de desarrollo y puesta en producción del cuadro de mando, conforme a los requisitos establecidos en el presente pliego (filtros, cálculos, bloques de información, módulos adicionales, gráficos, indicadores y demás funcionalidades requeridas).
El plazo máximo de ejecución exigido es de 15 días naturales desde la fecha de inicio del proyecto.
La puntuación se otorgará de la siguiente forma:
<table>
<tr><td>15 días naturales: 0 puntos
14 días naturales: 1 puntos
13 días naturales: 2 puntos
12 días naturales: 3 puntos
11 días naturales: 4 puntos
10 días naturales: 5 puntos
9 días naturales: 6 puntos
8 días naturales: 7 puntos</td><td>7 días naturales: 8 puntos
6 días naturales: 9 puntos
5 días naturales: 10 puntos
4 días naturales: 11 puntos
3 días naturales: 12 puntos
2 días naturales: 13 puntos
1 días naturales: 14 puntos
Entrega inmediata (0 días naturales): 15 puntos</td></tr>
</table>
A efectos de valoración, el licitador deberá indicar expresamente en su oferta el plazo comprometido para el desarrollo y puesta en producción del cuadro de mando adicionales, gráficos, indicadores y demás funcionalidades requeridas).</td></tr>
<tr><td></td><td colspan="3"></td></tr>
</table>

Criterio de adjudicación Técnico 2			
Descripción	Se valorará el plazo comprometido por el licitador para el desarrollo, configuración y puesta en producción de la herramienta destinada a la recepción, gestión y explotación de las encuestas enviadas a los clientes por correo electrónico.	Ponderación	10 puntos
Formula de valoración	La puntuación se otorgará de acuerdo con la siguiente escala: - Hasta 5 días naturales: 10 puntos. - Entre 6 y 10 días naturales (ambos inclusive): 5 puntos. - Más de 10 días naturales: 0 puntos.		

Criterio de adjudicación Técnico 3			
Descripción	Plazo para la puesta en producción de la descarga diaria de todas las reseñas en el Perfil de Empresa de todas las oficinas de Correos en Google Places	Ponderación	10 puntos
Formula de valoración	La puntuación se otorgará de acuerdo con la siguiente escala: - Desarrollo y puesta en producción hasta 5 días naturales: 10 puntos. - Desarrollo y puesta en producción entre 6 y 10 días naturales (ambos inclusive): 5 puntos. - Desarrollo y puesta en producción más de 10 días naturales: 0 puntos.		

La valoración técnica de una oferta estará constituida por la suma de las puntuaciones parciales asignadas a cada uno de los criterios y subcriterios, con un máximo de 30 puntos.

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		

Anexo IX.- 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:MT270306 Contratación del servicio de una herramienta de análisis y seguimiento de la satisfacción del cliente en las oficinas de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A,S.M.E……., 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:

Precio Base (en cifras) .....€ (sin IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente)
Precio Base (en letras) ..... Euros (sin IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente)
Tipo Impositivo, IVA (o impuesto indirecto equivalente): ..... %
Precio (en cifras) .....€ (con IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente)
Precio (en letras): .....Euros (con IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente)

Descripción del servicio	Presupuesto base licitacion (IVA excluido)	Nº Meses que comprenden el contrato	IMPORTE OFERTADO (IVA excluido)	Impuestos(IVA)	Importe total (IVA incluido)
Herramienta de análisis y seguimiento de satisfaccion cliente	33.000,00 €(*)	12			

(*) Importe máximo ofertado (IVA excluido) que no podrá ser superado.

Todos los importes estarán expresados en euros y constarán de 2 decimales. En caso de que las ofertas se presenten con más de dos decimales, ello supondrá la exclusión automática del

licitador que incurra en esta actuación. Además, la suma de los precios unitarios indicados con 2 decimales debe ser exacta al total.

Los precios establecidos en el presente expediente tienen carácter de precios máximos de licitación, la superación del precio de licitación dará lugar a la exclusión del licitador

La facturación deberá realizarse como se indica en el Plan de facturación detallado en el apartado 9.3. Abonos al contratista. Facturación.

Lugar, fecha, sello del licitador y firma autorizada.

Anexo X.- Modificaciones previstas del contrato.

No aplica

Anexo XI.- Régimen de penalidades.

A).- INCUMPLIMIENTOS LEVES.

INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCION	PENALIZACIÓN
Obligaciones generales	Incumplimiento de las obligaciones establecidas en este pliego y que no hayan sido tipificados como incumplimientos graves o muy graves	Hasta 1.000 euros
Plazos	Por el incumplimiento de los plazos de ejecución total o parciales establecidos, cuando no exceda del 3 por ciento del plazo.	☐ Penalidades diarias en la proporción de 1 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato, IVA excluido ☒ Penalidades sobre el precio en la misma proporción que suponga el retraso respecto del plazo inicial, IVA excluido. ☐ Otras penalidades por incumplimiento de plazo *(añadir aquí la cuantía para cada penalización por incumplimiento leve)*
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€
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€
☒ Otras	Por el incumplimiento en tres ocasiones de los plazos establecidos para publicar la información en el Cuadro de mando detallados en el Anexo I. Se entenderá por incumplimiento cada carga de información en el Cuadro de Mando en la que se detecten errores que evidencien la falta de la revisión manual exigida en el Anexo I. A estos efectos, cada carga o actualización de datos constituirá una única unidad de control. La acumulación de tres (3) cargas con incumplimientos acreditados	Penalización del 2% del precio del contrato, IVA excluido

	dará lugar a la aplicación de la penalización correspondiente	

B).- INCUMPLIMIENTOS GRAVES.

INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCION	PENALIZACIÓN
Plazos	Por el incumplimiento de los plazos de ejecución total o parciales establecidos, cuando no exceda del 5 por ciento del plazo.	☐ Penalidades diarias en la proporción de 1 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato, IVA excluido. ☒ Penalidades sobre el precio en la misma proporción que suponga el retraso respecto del plazo inicial, IVA excluido. ☐ Otras penalidades por incumplimiento de plazo *(añadir aquí la cuantía para cada penalización por incumplimiento leve)*
Adscripción de medios	Por el incumplimiento de los compromisos de adscripción de medios	Penalidad de hasta el 2 por ciento del precio del contrato, IVA excluido.
Información sobre subrogación de trabajadores	Por incumplimiento de la obligación de proporcionar la información relativa a las condiciones de subrogación de contratos de trabajo	Penalidad de hasta un 6 por 100 del precio del contrato, IVA excluido.
Subcontratación	Incumplimiento de las condiciones de subcontratación	Penalidad de hasta un 50 por 100 del importe del subcontrato.
Reincidencia	La comisión de una tercera infracción de carácter leve en el plazo de un año	Penalidad de hasta el 2 por ciento del precio del contrato, IVA excluido.
Incumplir las comunicaciones de incidentes de seguridad	Ausencia de actualizaciones durante el incidente	5% facturación total de la adjudicación, con un mínimo de 10.000€
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	No facilitar las evidencias necesarias para la auditoría o	5% facturación anual de la adjudicación, con un mínimo de 10.000€

segura de la cadena de suministro	evaluación dentro del plazo de 15 días	
☒ Otras	Por incumplimiento en tres ocasiones de no realizar la revisión manual para garantizar la corrección de la información suministrada por Correos cargada en el Cuadro de mando, detallada en el Anexo I. Se entenderá por incumplimiento cada carga de información en el Cuadro de Mando en la que se detecten errores que evidencien la falta de la revisión manual exigida en el Anexo I. A estos efectos, cada carga o actualización de datos constituirá una única unidad de control. La acumulación de tres (3) cargas con incumplimientos acreditados dará lugar a la aplicación de la penalización correspondiente.	Penalidad del 4% del precio del contrato, IVA excluido

C).- INCUMPLIMIENTOS MUY GRAVES.

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

INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCION	PENALIZACIÓN
Plazos	Por el incumplimiento de los plazos de ejecución total o parciales establecidos, o cuando la demora en el cumplimiento de aquellos haga presumir razonablemente la imposibilidad de cumplir el plazo total, o cuando superen el 5 por ciento del plazo.	☐ Penalidades diarias en la proporción de 1 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato, IVA excluido, hasta un máximo del 10 por ciento del precio. ☒ Penalidades sobre el precio en la misma proporción que suponga el retraso respecto del plazo inicial, IVA excluido. ☐ Otras penalidades por incumplimiento de plazo *(añadir aquí la cuantía para cada penalización por incumplimiento leve)*

Cumplimiento defectuoso	Por el cumplimiento defectuoso de la prestación objeto del contrato	Penalidad de hasta el 10 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€
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€
☒ Otras	Cuando el acceso al Cuadro de mando permanezca inactivo dos días en un mes o tres días en el periodo de tres meses.	Penalidad de hasta el 10% del contrato, IVA excluido.

Anexo XII – Evaluación de Proveedores.

Parámetro a evaluar	Indicador	Valor objetivo	Nivel de cumplimiento
Actualización de encuestas web	Tiempo transcurrido desde la recepción de la información hasta su publicación en la herramienta y en el cuadro de mando	Máximo 24 horas	≥ 95 % de las actualizaciones realizadas en plazo
Actualización de encuestas por correo electrónico	Tiempo transcurrido desde la recepción de las respuestas hasta su publicación en la herramienta y en el cuadro de mando	Máximo 24 horas	≥ 95 % de las actualizaciones realizadas en plazo
Actualización de datos del gestor de turnos	Tiempo transcurrido desde la disponibilidad de los datos de origen hasta su publicación en la herramienta y en el cuadro de mando	Máximo 24 horas	≥ 95 % de las actualizaciones realizadas en plazo
Actualización de reclamaciones	Tiempo transcurrido desde la disponibilidad de los datos de origen hasta su publicación en la herramienta y en el cuadro de mando	Máximo 24 horas	≥ 95 % de las actualizaciones realizadas en plazo
Descarga de reseñas de Google Places	Actualización de las reseñas en la herramienta y en el cuadro de mando	Diaria	100 % de las actualizaciones realizadas en plazo
Resolución de incidencias críticas	Tiempo de resolución de incidencias que impidan el funcionamiento de la herramienta	Máximo 8 horas laborables	≥ 95 % de las incidencias resueltas en plazo
Disponibilidad de la herramienta (ANS)	Porcentaje de disponibilidad mensual del servicio	≥ 99,5 %	Cumplimiento mensual
Auditorías de calidad de datos	Realización de auditorías de calidad y consistencia de la información cargada	Trimestral	100 % de las auditorías previstas realizadas
Corrección de errores detectados	Tiempo transcurrido desde la comunicación del error hasta su corrección	Máximo 48 horas	≥ 95 % de las correcciones realizadas en plazo

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

Don/Doña _____

NIF _____

Con domicilio en _____

Calle/Plaza, nº _____

Telf. contacto nº _____

Correo electrónico _____

En caso de actuar en representación

Como apoderado de _____

CIF _____

Con domicilio en _____

Calle/Plaza, nº _____

Correo electrónico _____

DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD:

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

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

☐ La empresa es de menos de 50 personas trabajadoras.

Lugar, fecha y firma del adjudicatario

Anexo XIV.- Requisitos de ciberseguridad.

Normativa y Conformidad

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

El adjudicatario contará con un proceso formal de control y homologación de proveedores de forma 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, siendo responsable de su verificación previa.

El adjudicatario deberá informar a Correos de las herramientas que utilice en el desarrollo del servicio, en particular aquellas basadas en 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 únicamente accesos autorizados.

La empresa adjudicataria exigirá a los técnicos que formen parte del equipo de trabajo objeto de este contrato el cumplimiento de la normativa de seguridad establecida en Correos, basada en estándares internacionales de ciberseguridad, sobre obligaciones y funciones del personal, quedando obligada la empresa adjudicataria frente a Correos por las responsabilidades que puedan derivar de su incumplimiento.

Control de Acceso

Todo acceso a los sistemas, por parte del adjudicatario, deberá realizarse de forma segura, integrándose con los sistemas corporativos de Correos (SGId y SSO) para garantizar una autenticación centralizada, segura y con inicio de sesión único.

En entornos en la nube se empleará federación de identidades mediante estándares reconocidos (OAuth 2.0, OIDC o SAML 2.0).

Los accesos administrativos no federados deberán contar de forma obligatoria con autenticación multifactor (MFA) y contraseñas robustas, siendo su número limitado y controlado.

Se debe detallar a qué recursos va a requerir permisos de acceso, 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. El acceso se gestionará mediante un modelo basado en roles (RBAC).

Las integraciones serán supervisadas por personal de Correos y su coste asumido por el proveedor. Asimismo, el adjudicatario deberá comunicar cualquier alta, modificación o baja de

usuarios para asegurar el bloqueo y eliminación oportuna de las cuentas, evitando usos indebidos o no autorizados.

Respaldo y recuperación

El adjudicatario, para la prestación de sus servicios recogidos en el alcance del presente pliego, deberá disponer de un plan de contingencia ante desastres alineado con la estrategia corporativa de respaldo. Será responsabilidad del adjudicatario 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 adjudicatario, debiendo practicar tres pruebas anuales de restauración de los activos implicados en el servicio en las que 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

Todos los accesos remotos que sean necesarios para la prestación del servicio se realizarán a través de la herramienta corporativa ARCO (acceso remoto seguro), en ningún momento se autorizarán accesos directos a la red de Correos, ni VPN convencionales.

El intercambio de información entre el proveedor y Correos 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.

Integridad y confidencialidad

Se deben implementar los mecanismos necesarios para garantizar la integridad y confidencialidad de los datos manejados en la prestación del servicio.

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 deberá 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.

Se deben detallar todos los flujos de datos desde que son recogidos hasta que se eliminan del sistema. Para ello, se deberá 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 que impliquen el almacenamiento de información fuera de la infraestructura de Correos, se debe informar del país de ubicación de los CPD 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.

Sistemas operativos y software base

El adjudicatario será responsable de identificar, mantener y documentar las versiones de los sistemas operativos y del software base utilizados en la prestación del servicio, garantizando en todo momento que se encuentren soportados y actualizados. Deberá asegurar la aplicación de los parches de seguridad recomendados por el fabricante mediante un procedimiento formal de actualización, que será comunicado a Correos y en el que se establecerán los tiempos máximos de despliegue en función de la criticidad de las vulnerabilidades.

Asimismo, el adjudicatario deberá implantar medidas de securización en todos los componentes de la aplicación, eliminando usuarios y configuraciones por defecto y minimizando riesgos en ámbitos como el control de acceso, la instalación, la configuración, la auditoría, la monitorización, la integridad y la confidencialidad de la información.

El adjudicatario será igualmente responsable de garantizar que el soporte y las actualizaciones de la aplicación sean compatibles con los sistemas utilizados por Correos, en caso de existir interconexión entre los mismos.

Eventos de auditoría

En los casos en los que se almacene información de Correos para la prestación del servicio por parte del adjudicatario, se requerirá la generación de eventos de auditoría de seguridad para su explotación y/o integración y que, como mínimo, deben registrarse los siguientes eventos y alertas:

- Autenticación y accesos a la solución (acertados y fallidos).
- Cambios en las cuentas y grupos de usuarios y contraseñas (acertados y fallidos).
- Cambios de acceso y modificaciones del sistema registro o auditoría (acertados y fallidos).
- Acciones realizadas con privilegios de administrador.
- Cambios en los privilegios asociados a cada rol.
- Registro de acceso a datos de carácter personal (cumplimiento LOPDGDD Ley Orgánica 3/2018 /RGPD Reglamento (UE) 2016/679).

Seguridad desde el diseño

En los casos en los que para la prestación del servicio se requiera del uso de una herramienta o aplicación, esta deberá formar parte del proceso de Correos que incluye la seguridad a lo largo del ciclo de vida de los sistemas de información.

En caso de que la Subdirección de Ciberseguridad de Correos no establezca este conjunto de requisitos, el adjudicatario deberá identificar en qué riesgos incurre Correos, qué medidas los mitigan y el plan de acción que tiene para mitigarlos.

Gestión de incidentes

Toda la gestión de incidentes de seguridad deberá realizarse mediante un proceso formal, documentado y conocido por ambas partes, que permita actuar de forma diligente y dentro de los plazos legales y operativos establecidos, diferenciando explícitamente los incidentes de seguridad de las brechas de privacidad (RGPD).

El proveedor deberá designar un punto de contacto único para la notificación y coordinación de incidentes, disponiendo de canales de comunicación claros y bidireccionales (persona responsable, correo electrónico y teléfono).

Toda aquella notificación tanto de incidentes de seguridad como de brechas de privacidad que deba realizarse a las autoridades competentes y en general a las partes interesadas, será responsabilidad de Correos, y el cualquier caso, el adjudicatario deberá colaborar y apoyar si así se le indica en el procedimiento y ejecución de las comunicaciones.

Ante cualquier sospecha fundada de compromiso de la solución o de los datos, el proveedor deberá notificarlo de inmediato a Correos y aportar, siempre que sea posible, un informe del incidente que incluya causas, análisis forense, medidas de mitigación aplicadas y el plan de acciones correctivas y de remediación.

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 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 de una auditoría interna cuyo informe deberá ser firmado por una persona autorizada y con poder de representación de la empresa prestadora del servicio.

El proveedor deberá realizar 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, orientado a adquirir las conductas adecuadas y a 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 adjudicatario garantizará que todos sus dispositivos y sistemas corporativos disponen de medidas antimalware (EDR, antivirus, etc.) actualizadas y serán permanentemente monitorizados, 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.

El uso inadecuado de los recursos, por parte de un usuario del adjudicatario, 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.

En el caso de producirse un incidente de seguridad que tenga origen en un dispositivo ajeno a Correos, la Subdirección de Ciberseguridad 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.

El adjudicatario debe 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. Asimismo, el usuario deberá realizar un uso responsable de sus credenciales de acceso (usuario/contraseña), cuya gestión corresponde exclusivamente a su titular, estando prohibido su comunicación a terceros y siendo responsable de las acciones que se realicen con ellas.

Organigrama y asignación de funciones

El adjudicatario deberá disponer de un organigrama de asignaciones en materia de seguridad de la información, incluyendo cargos y funciones atribuidas a cada puesto.

Acceso Físico

En los casos en los que se requiera de acceso físico a instalaciones de Correos, especialmente a zonas que puedan almacenar información sensible, se deberán seguir las directrices indicadas por la Dirección de Seguridad.

Si fuera necesario acceder remotamente a sistemas de Correos para ofrecer asistencia, se proveerá de un Terminal de trabajo en remoto desde el cual se realizarán los trabajos objeto del contrato. En ningún caso se permitirá la conexión de estaciones de trabajo del proveedor con los Sistemas de Información de Correos.

Eliminación segura de la información

El adjudicatario se compromete a adoptar medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar la eliminación segura y definitiva de la información contenida en cualquier soporte físico o lógico, conforme a lo establecido en los estándares de referencia.

Anexo XV.- Cláusula sobre el uso de IA en contratos con Correos

Condiciones en materia de inteligencia artificial

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

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

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

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

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

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

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

- identificación del sistema o modelo de inteligencia artificial, descripción general y tipo de sistema (ML, generativa, NLP, lógica basada en reglas, métodos estadísticos, etc.);
- identificación del proveedor o desarrollador del sistema o modelo (aplicado a cada uno de los participantes/responsables e indicando tanto sus datos como el rol desempeñado);

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

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

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

El adjudicatario responderá frente a CORREOS de cualesquiera daños, perjuicios, sanciones administrativas, reclamaciones, multas, costes y responsabilidades de cualquier naturaleza que se deriven directa o indirectamente del incumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente cláusula, del Reglamento de Inteligencia Artificial, de la normativa de protección de

datos personales o de las instrucciones documentadas de CORREOS en relación con el uso de sistemas o modelos de inteligencia artificial.

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

Medidas de seguridad en el uso de Inteligencia Artificial

Cumplimiento Normativo y Estándares

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

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

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

Directrices generales de seguridad

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

El adjudicatario deberá aplicar medidas técnicas y organizativas proporcionales al riesgo del sistema, incluyendo, entre otras, cifrado de datos en tránsito y en reposo, control de accesos (tanto prevención de accesos no autorizados como registro de accesos y operaciones realizadas mediante IA), registro de eventos, segregación de entornos, y anonimización o pseudo-

anonimización de datos según corresponda, así como realizar pruebas de seguridad periódicas, garantizando la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos.

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

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

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

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

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

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

Asimismo, el adjudicatario deberá:

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

- Mantener planes de contingencia y protocolos de recuperación ante desastres que garanticen la continuidad del servicio y la mitigación de riesgos operativos.

Control de acceso, uso adecuado y limitaciones

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

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

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

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

Los siguientes usos o tipos de IA se consideran prohibidos:

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

- Reconocimiento, inferencia o alteración de las emociones de personas en el ámbito laboral o en centros educativos, salvo cuando el uso del sistema esté debidamente justificado por razones médicas o de seguridad.

Confidencialidad y propiedad de la información

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

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

Uso de IA y gestión del conocimiento

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

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

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

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

Responsabilidad y régimen sancionador

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

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

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

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

ANEXO XVI. COMPROMISO DE ADSCRIPCIÓN DE PERSONAL AL CONTRATO

DECLARACIÓN RESPONSABLE

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 / MANIFIESTA

1. Disponer, adscribir y mantener durante la ejecución del contrato el siguiente personal, preciso para su correcta realización, conforme a lo establecido en el Pliego de Condiciones que rige esta contratación:

   - Medios Humanos

_____

_____

2. Ejecutar el contrato con estricto cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que con respecto del personal adscrito al mismo incumbe al contratista, conforme a lo establecido en el Pliego de Condiciones de esta licitación.

Lugar, fecha y firma de licitador