

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.	6
5.	Condiciones de participa	6
6.	Licitación del contrato.	8
6.1.	Comunicaciones y notificaciones electrónicas.	8
6.2.	Resolución de consultas relacionadas con la licitación.....	8
6.3.	Envío de ofertas por medios electrónicos.	8
6.4.	Documentación confidencial.	8
6.5.	Procedimiento y Criterios de adjudicación.	9
6.6.	Ofertas integradoras.....	9
6.7.	Contenido de las ofertas.....	10
6.7.1.	Sobre 1: documentación administrativa.....	10
6.7.2.	Sobre 2: oferta técnica y criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor.....	10
6.7.3.	Sobre 3: proposición económica y criterios de adjudicación de evaluación automática y/o con arreglo a fórmulas matemáticas.	10
7.	Adjudicación y perfección del contrato.	11
7.1.	Procedimiento de apertura de sobres y valoración de ofertas.....	11
7.2.	Ofertas anormalmente bajas.	12
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.	14
8.	Ejecución del contrato.....	16
8.1.	Obligaciones del adjudicatario.	16
8.1.1.	Obligaciones en materia fiscal, laboral y medioambiental.	16
8.1.2.	Obligaciones relativas a la gestión de permisos, licencias y autorizaciones.	16
8.1.3.	Obligaciones en materia de protección de datos.	16
8.1.4.	Aceptación y adhesión a las políticas de prevención de imputaciones delictivas. 18	
8.1.5.	Evaluación de proveedores.....	18

8.1.6.	Obligaciones esenciales del contrato.....	18
8.1.7.	Condiciones especiales de ejecución.....	20
8.1.8.	Régimen de confidencialidad.....	21
8.2.	Modificaciones del contrato.....	21
8.3.	Cesión y Subcontratación.....	22
8.3.1.	Cesión del contrato.....	22
8.3.2.	Régimen de subcontratación.....	22
9.	Cumplimiento del contrato.....	23
9.1.	Responsable del contrato. Representante del contratista.....	23
9.2.	Régimen de penalidades.....	23
9.3.	Abonos al contratista. Facturación.....	24
9.4.	Recepción y liquidación.....	25
9.5.	Plazo de garantía.....	25
10.	Resolución del contrato.....	26
10.1.	Causas de resolución.....	26
10.2.	Procedimiento.....	27
11.	Protección de datos.....	27
12.	Régimen jurídico del contrato y reclamaciones contra este pliego.....	28
Anexo I.-	Características técnicas específicas del contrato.....	30
Anexo II.-	Descripción y limitaciones a la licitación por lotes.....	55
Anexo III.-	Resumen de metodología seguida para el cálculo del valor estimado del contrato... ..	56
Anexo IV.-	Forma de acreditación de la solvencia económica y financiera, y técnica o profesional.....	58
Anexo V.-	Modelo de aval.....	58
Anexo VI.-	Instrucciones y recomendaciones para la presentación electrónica de las ofertas....	61
Anexo VII.-	Instrucciones para cumplimentar el DEUC.....	62
Anexo VIII.-	Criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor.....	64
Anexo IX.-	Criterios de adjudicación de evaluación automática.....	65
Anexo X.-	Modelo de proposición económica.....	68
Anexo XI.-	Información sobre condiciones de subrogación de contratos de trabajo.....	70
Anexo XII.-	Modificaciones previstas del contrato.....	71
Anexo XIII.-	Régimen de penalidades.....	72
Anexo XIV –	Evaluación de Proveedores.....	74
Anexo XV.-	Modelo de contrato de encargo de tratamiento de datos personales.....	75

Anexo XVI.- Declaración responsable del adjudicatario del contrato sobre la implantación del plan de igualdad conforme a lo establecido en el artículo 71 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.	83
Anexo XVII: Compromiso de Adscripción de Personal al Contrato	84
Anexo XVIII: Memoria técnica.....	85
Anexo XIX: Requisitos de seguridad.....	87
Anexo XX - Declaración responsable en materia de protección de datos	93
Anexo XXI – Tabla criterios de adjudicación de evaluación automática o mediante fórmulas	97

La presentación de ofertas supondrá la aceptación incondicionada de la totalidad de las cláusulas y condiciones del presente Pliego de Condiciones Técnicas y Particulares, 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	Consejo de Administración
Dirección/Subdirección gestora de la necesidad UGC	Dirección De Tecnología y Transformación Digital Subdirección de Explotación e Infraestructuras UGC28 – Dirección de Tecnología y Transformación Digital
Perfil de contratante	https://www.correos.com/perfil-contratante/
Dirección de contacto	C/Conde de Peñalver,19 Bis. 28006, Madrid.
Responsable del contrato	Dirección de Tecnología y Transformación Digital Subdirección de Explotación e Infraestructuras Dotaciones Informáticas
	Datos de contacto: dotaciones.informaticas@correos.com

2. Objeto del contrato.

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

Descripción	Servicio integral para la gestión, mantenimiento y operación del sistema de impresión térmica adhesiva, incluyendo el suministro de equipamiento, consumibles y herramientas tecnológicas.
Código CPV	72500000-0 Servicios informáticos (principal) 72590000-7 Servicios profesionales relacionados con la informática 50312600-1 Mantenimiento y reparación de equipos de tecnología de la información
Lotes	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI (Ver Anexo II) Justificación de la no división en lotes: La no división en lotes se justifica según se indica en el artículo 52.3 b) Real Decreto-Ley 3/2020, "El hecho de que, la realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificultara la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico; o bien que el riesgo para la correcta ejecución del contrato proceda de la naturaleza del objeto del mismo, al implicar la necesidad de coordinar la ejecución de las diferentes

	<p><i>prestaciones, cuestión que podría verse imposibilitada por su división en lotes y ejecución por una pluralidad de contratistas diferentes. Ambos extremos deberán ser, en su caso, justificados debidamente en el expediente”</i></p> <p>En este caso, cualquier división de prestaciones sobre el objeto identificado en el apartado anterior dificultaría la gestión, control y seguimiento de las actividades globales, dada su complejidad técnica y, por tanto, los servicios requeridos podrían verse comprometidos desde un punto de vista técnico, como consecuencia de la dificultad de la correcta ejecución de las prestaciones efectuadas por distintas empresas.</p> <p>Técnicamente el equipamiento a mantener requiere integración y compatibilidad entre los diferentes componentes además de una homogenización a nivel nacional que impide adjudicar el contrato a varios proveedores. Es necesario asegurar que todos los equipos se mantengan bajo los mismos estándares y procedimientos.</p>
--	--

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	48	<input type="checkbox"/> días <input checked="" type="checkbox"/> meses <input type="checkbox"/> años	<input checked="" type="checkbox"/> día siguiente a la formalización del contrato <input type="checkbox"/> día siguiente a la comunicación de inicio del contrato por la entidad contratante <input type="checkbox"/> la fecha que figure en la resolución de adjudicación
Prorrogable	<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI	Nº de prórrogas:1 Duración máxima de cada prórroga (en meses)	12 meses
En caso de acordarse, la prórroga será obligatoria para el contratista, siempre y cuando se le notifique con dos meses de antelación al vencimiento y siempre que sus características permanezcan inalterables durante el periodo de duración de esta, sin perjuicio de las modificaciones que se puedan introducir de conformidad con lo establecido en los artículos 109 a 112 del Real Decreto-Ley 3/2020.			

4. Aspectos económicos.

Las cuantías del contrato serán las expresadas a continuación:

Valor estimado del contrato	11.452.800,00 €	Once millones cuatrocientos cincuenta y dos mil ochocientos euros, conforme al método de cálculo especificado en Anexo III				
Presupuesto base de licitación	10.120.440,00 €	IVA/impuesto equivalente			1.756.440,00 €	
Anualidades	2026	2027	2028	2029	2030	Total
(IVA incluido o impuesto indirecto equivalente)	907.790,40 €	4.460.979,60 €	1.677.060,00 €	1.677.060,00 €	1.397.550,00 €	10.120.440,00 €

5. Condiciones de participación.

Los licitadores deberán cumplir, en el momento de finalizar el plazo de presentación de ofertas, los siguientes requisitos de participación.

Habilitación profesional	No aplica			
Solvencia económica o financiera	<input checked="" type="checkbox"/> Volumen anual de negocios en el ámbito al que se refiere el contrato, referido al mejor ejercicio de los tres últimos, de al menos 1.500.000 euros. Sobre la forma de acreditar estos requisitos, ver Anexo IV En el caso de licitación por lotes, el requisito de solvencia se circunscribirá a cada lote			
		LOTE 1	LOTE 2	LOTE 3
	Porcentaje/Cifra volumen anual negocio.			
	<input type="checkbox"/> Responsabilidad solidaria de la ejecución del contrato de las entidades que completen la solvencia económica y financiera del licitador			
Solvencia técnica o profesional	<input type="checkbox"/> 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 al 70 por ciento de la anualidad media del contrato.			
	<input checked="" type="checkbox"/> Haber realizado 3 servicios de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en los tres últimos			

	<p>años, cuyo importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior a 1.500.000 €.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Uso de medidas que garanticen la calidad. Se admitirán como justificativas del cumplimiento de los requisitos exigidos los siguientes certificados emitidos por instituciones o servicios oficiales: Certificado de cumplimiento de las normas ISO 27001 e ISO 20000 o equivalente.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Uso medidas de gestión medioambiental</p> <p><input type="checkbox"/> Disponibilidad de los siguientes perfiles relativos al personal: ...</p> <p><input type="checkbox"/> Cumplimiento de las medidas de aseguramiento de la calidad durante la ejecución del contrato que a continuación se relacionan: ...</p> <p><input type="checkbox"/> Acreditación del cumplimiento de las siguientes medidas de gestión medioambiental: ...</p> <p><input type="checkbox"/> Disponibilidad de la siguiente maquinaria, material y equipo técnico: ...</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Muestras: el detalle de las muestras que han de presentarse se indica en la última fila de esta tabla.</p> <p>Sobre la forma de acreditar estos requisitos, ver Anexo IV</p>
Compromiso de adscripción de medios	<p><input checked="" type="checkbox"/> Sí. Medios a adscribir: El licitador deberá presentar el Anexo XVII indicando el personal u organismos técnicos que compromete adscribir al contrato para la ejecución del objeto del mismo. Los perfiles de los miembros del equipo deberán ajustarse a las Categorías siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">- 1 Jefe de Proyecto- Personal dedicado al soporte y seguimiento del servicio. Con conocimientos técnicos en Hardware y Software. Al menos 2 recursos. <p>Para justificar los conocimientos de los perfiles requeridos será necesario adjuntar un certificado que demuestre que los recursos presentados tienen al menos 1 año de experiencia en puesto similar al solicitado.</p> <p>Este compromiso de adscripción quedará integrado en el contrato, atribuyéndosele el carácter de obligación esencial a todos los efectos, siendo parte integrante del contrato que de la adjudicación se derive.</p> <p><input type="checkbox"/> No.</p>

Los candidatos y licitadores no estarán obligados a aportar aquellos documentos justificativos u otra prueba documental de los datos que ya obraran en poder de la entidad contratante o aquellos otros que pudieran obtenerse de forma directa y gratuita, bien a través del Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público o bien a través de una base de datos nacional de un Estado Miembro de la Unión Europea, como un expediente virtual de la empresa, un sistema de almacenamiento electrónico de documentos o un sistema de precalificación.

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 de Condiciones Técnicas y Particulares, haciendo constar, además, que no se hallan incurso en prohibición para contratar, comprometiéndose a poner a disposición del Órgano de Contratación, en cualquier momento, cuando así fuese requerido, la documentación justificativa de las indicadas circunstancias.

6. Licitación del contrato.

6.1. Comunicaciones y notificaciones electrónicas.

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

6.2. Resolución de consultas relacionadas con la licitación.

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

Los licitadores, podrán subir sus preguntas a la Plataforma de Contratación de Correos hasta seis (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 de 30 días naturales a contar desde el día siguiente a aquél en que se publique el anuncio de licitación 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. Procedimiento y Criterios de adjudicación.

Se propone que la presente contratación se realice según las normas que rigen para el Procedimiento Abierto, en base a lo dispuesto en el artículo 82 del Real Decreto-Ley 3/2020

Así, de acuerdo con el artículo 82.1 del Real Decreto-Ley 3/2020, “En los procedimientos abiertos, cualquier operador económico interesado podrá presentar una oferta en respuesta a un anuncio de licitación”. Por ello, al configurarse este procedimiento como uno de los que permiten a cualquier operador económico interesado presentarse a la licitación, se considera que es el procedimiento más adecuado para garantizar la mayor concurrencia competitiva posible.

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 las puntuaciones asignadas en los criterios evaluables mediante fórmula o automáticamente.

Tipología	Criterio	Ponderación
Criterios evaluables mediante fórmula o automáticamente	Técnico	30%
	Económico	70%

Se considera esencial y estratégico para la compañía el servicio del alcance del Pliego. Por ello, la mejora técnica que aporte el ofertante es un factor que aumenta el valor del servicio, disminuyendo riesgos de ejecución fallida y por tanto el valor técnico de la oferta tiene un gran impacto en el negocio de Correos.

En caso de incurrir en empate entre varias ofertas tras la aplicación de los criterios de adjudicación, se acudirá a lo dispuesto en el artículo 66.11 del Real Decreto Ley 3/2020 de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales, relativo a los criterios de desempate.

6.6. Ofertas integradoras.

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

6.7. Contenido de las ofertas.

6.7.1. Sobre 1: documentación administrativa.

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

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

No aplica

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

Los criterios de adjudicación de evaluación automática y/o con arreglo a fórmulas serán los establecidos en el [Anexo IX](#). Para poder realizar la evaluación se deberá adjuntar la tabla indicada en el [Anexo XXI](#).

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

La documentación que incluya los valores de los criterios de adjudicación cuya evaluación puede realizarse de manera automática deberá presentarse en archivo electrónico, en una o

varias carpetas, comprimidas si no es posible por tamaño, con el nombre "SOBRE 3. OFERTA ECONOMICA", en archivo ejecutable con formatos *.pdf.

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

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

7. Adjudicación y perfección del contrato.

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

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

A este respecto, no se podrá subsanar la documentación referida a la proposición económica y criterios de adjudicación mediante la aportación de documentos exigidos en el Pliego que no se presentaron inicialmente.

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 de Condiciones Técnicas y Particulares. 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.

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

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

Para la evaluación de las ofertas se analizará la documentación entregada por los licitadores y, en general, todo aquello que sirva para un mejor conocimiento de las ofertas presentadas.

Presentación de muestras por los licitadores:

Los licitadores presentarán 1 muestra de los productos que oferten, idéntica a la que suministren en caso de resultar adjudicatarios, completamente terminada, con las mismas características y requisitos que los solicitados en las especificaciones técnicas de cada elemento ofertado y manteniendo otra a inmediata disposición de Correos durante todo el proceso de licitación. El modo de presentar la muestra se establece en el [Anexo IV](#).

No se evaluarán las muestras que no cumplan todos los requerimientos técnicos y especificaciones requeridas, siendo descartadas y por ello, la oferta presentada por el licitador podrá ser desestimada.

Todas y cada una de las muestras que se presenten deberán entregarse debidamente embaladas y etiquetadas. En esta etiqueta se consignará al menos la siguiente información:

- Número del expediente y Lote, si procede
- Identificación de la empresa licitadora

Se entregarán, en una caja precintada de cartón o similar, según el tamaño y requisitos de embalaje exigidos, la altura del embalaje irá en función del volumen de artículos que contenga.

Las muestras se entregarán en horario de 9h a 14 h de lunes a viernes, antes de finalizar el plazo para la presentación de ofertas, en:

CORREOS Registro general
C/ Conde de Peñalver 19 bis
28006 Madrid

En caso de presentar las muestras por correo (en cualquiera de nuestras oficinas de Correos), los licitadores deberán justificar la fecha y la hora de la presentación en la Oficina de Correos al Registro General por telegrama o fax (913962007) antes de la finalización de plazo de presentación de muestras.

El licitador que no presente muestras, o que lo haga de manera distinta a las referenciadas anteriormente, quedará excluido del proceso de licitación y no serán evaluadas sus ofertas.

Toda la documentación técnica deberá haber sido entregada de forma telemática por medio de la Plataforma de Contratación del Sector Público.

No se valorarán aquellas ofertas que no presenten la muestra según lo especificado anteriormente, la entreguen fuera del plazo y/o lugares no establecidos, o lo hagan de manera distinta a lo solicitado, quedando automáticamente excluidas del proceso de licitación.

El coste de las muestras correrá por cuenta del licitador, ninguna de las muestras contará para el total de la adjudicación.

Los Técnicos de Correos practicarán (directamente y/o a través de un laboratorio independiente) todas las pruebas técnicas que consideren pertinentes sobre los elementos presentados de muestra. En el transcurso de estas pruebas, por la naturaleza de las mismas, las muestras pueden resultar dañadas o destruidas parcial o totalmente, sin que se contemple indemnización alguna al respecto.

Una vez adjudicado este suministro, las muestras cuyas proposiciones no resulten adjudicadas y hayan quedado útiles, podrán ser retiradas durante un plazo máximo de quince (15) días naturales, a partir de la fecha de adjudicación. Transcurrido dicho plazo, Correos dispondrá de aquellas que no hayan sido reclamadas.

Las muestras presentadas por el contratista que resulte adjudicatario quedarán depositadas para servir de referencia al resto de suministradas con las que deberán coincidir, sin que pueda reclamarse compensación alguna por ello, ni computen en el total de muestras requeridas y adjudicadas.

7.2. Ofertas anormalmente bajas.

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

<input checked="" type="checkbox"/>	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.
<input type="checkbox"/>	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 hubieran recibido dichas justificaciones, se entenderá que la empresa licitadora ha retirado su oferta.

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

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

7.3. Documentación 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:

<input checked="" type="checkbox"/>	Los que acrediten la personalidad del empresario y su ámbito de actividad.
<input checked="" type="checkbox"/>	Los que acrediten la representación.
<input type="checkbox"/>	En el caso de contratos reservados, documentación que acredite oficialmente su condición como entidad que le faculta para resultar adjudicataria del contrato reservado.
<input checked="" type="checkbox"/>	Los que acrediten disponer de la habilitación empresarial o profesional para la realización de la prestación objeto de contrato.
<input checked="" type="checkbox"/>	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,
<input checked="" type="checkbox"/>	Acreditación de la inexistencia de deudas tributarias y con la Seguridad Social, mediante la presentación de los correspondientes certificados emitidos por los organismos competentes.
<input checked="" type="checkbox"/>	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
<input checked="" type="checkbox"/>	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.
<input checked="" type="checkbox"/>	Declaración relativa al lugar en el que estarán los servidores en los que se almacenan datos personales y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos, (Esta declaración deberá presentarse con carácter previo cada vez que se producen cambios en las anteriores circunstancias).
<input checked="" type="checkbox"/>	Contrato de Encargo de Tratamiento de Datos, conforme al modelo consignado en el Anexo XV en caso de resultar de aplicación.

<input checked="" type="checkbox"/>	Resguardo de constitución de la garantía definitiva y, en su caso, provisional.
<input checked="" type="checkbox"/>	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.
<input checked="" type="checkbox"/>	Certificado del fabricante de las impresoras etiquetadoras sobre la validez del papel ofertado

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 se perfeccionará con su formalización por escrito, que no podrá realizarse hasta transcurridos quince días hábiles desde que se remita la notificación de la adjudicación al licitador que hubiere realizado la mejor oferta y al resto de licitadores. Transcurrido dicho plazo se requerirá al adjudicatario para que formalice el contrato en plazo no superior a cinco días naturales, a contar desde el siguiente a aquel en que hubiera recibido el requerimiento.

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 indicado, el contrato 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 y en el Diario Oficial de la Unión Europea.

7.6. Constitución de garantías.

RÉGIMEN DE GARANTÍAS		
Constitución de garantía provisional	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 3% del presupuesto base de licitación, IVA excluido.
Constitución de	<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI 5% del importe de	Si el licitador la constituye

garantía definitiva	adjudicación del contrato o el lote o lotes adjudicados, IVA excluido.	mediante aval, deberá utilizar el modelo incluido como Anexo V . Si utiliza otro medio, consultará las condiciones que debe reflejar el documento de constitución con la entidad contratante.	
		Además de por la correcta ejecución del contrato, la garantía definitiva responderá de los daños y perjuicios que se ocasionen a la entidad contratante y de los gastos que puedan derivarse de las reclamaciones fehacientes de cumplimiento o ejecución de las garantías, así como por los restantes conceptos indicados en el artículo 110 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.	
Constitución de garantía complementaria	<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI	Importe	<input checked="" type="checkbox"/> 5% sobre el importe de adjudicación (en caso de oferta temeraria). (IVA excluido)
<p>Cuando varíe el importe del contrato por cualquier causa, el contratista vendrá obligado a ajustar el importe de las garantías constituidas en la proporción que corresponda en el plazo de 10 días hábiles desde que se le notifique la causa determinante de la variación del importe del contrato. De no cumplirse este requisito por causas imputables al contratista en el plazo establecido, la entidad contratante podrá resolver el contrato, con pérdida de la garantía que tuviera constituida el contratista.</p> <p>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.</p>			

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:

<input checked="" type="checkbox"/> NO procede subrogación de trabajadores
<input type="checkbox"/> 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 en materia de protección de datos.

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

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

- Llevar a cabo del tratamiento de datos personales de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos, y en particular el RGPD y la LOPDGDD.
 - Actuar sujeto a las instrucciones que, en cada momento, le indique la entidad contratante y no utilizar los datos con una finalidad distinta a la prestación del Servicio al que se hace referencia en el Pliego de Condiciones Técnicas y Particulares.
 - Adoptar todas aquellas medidas técnicas y organizativas que resulten necesarias para garantizar un nivel de seguridad adecuado, guardar bajo su control y custodia los datos personales suministrados por la entidad contratante y no divulgarlos, transferirlos, o de cualquier otra forma comunicarlos, ni siquiera para su conservación a otras personas.
 - Asistir a la entidad contratante en la realización de los análisis de riesgo, la presentación de consultas previas a la AEPD, en el proceso de notificación de violaciones de seguridad y de respuesta a solicitudes de derechos.
 - Mantener secreto y confidencialidad respecto de los datos personales a los que acceda y garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que les informará convenientemente.
 - Poner a disposición de la entidad contratante toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como permitir la realización de auditorías con acceso físico directo a sus instalaciones o los subcontratistas autorizados y colaborar activamente en su desarrollo.
 - Poner a disposición de la entidad contratante, con carácter previo a la formalización del Contrato, una declaración escrita que contenga la información acerca de
 - (i) La ubicación de los servidores en los que se almacenarán los datos personales tratados por cuenta de la entidad contratante; y
 - (ii) Lugar de prestación de servicios objeto la licitación.
 - Si fuera necesario subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, el adjudicatario reflejará esta circunstancia en su oferta, junto con el nombre completo del subcontratista o, en su defecto, la referencia al perfil empresarial del mismo, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica del mismo.
 - Comunicará a la entidad contratante cualquier cambio que se produzca con respecto a los términos y condiciones en los que accederá y tratará los datos personales por cuenta de la entidad contratante, y especialmente aquellas relacionadas con la información presentada en la declaración previa recogida en el punto octavo de la presente cláusula.
 - En caso de incumplimiento: Responder de los daños y perjuicios que pudiesen ocasionarse y, en especial, de las sanciones que les pudiera imponer la Agencia Española de Protección de Datos o cualquier otro órgano competente ya sea español o europeo, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente contrato.
2. Si el desarrollo del servicio objeto de licitación implicase una comunicación de datos ya sea de la entidad contratante (como cedente) al adjudicatario (como cesionario), del adjudicatario (como cedente) a la entidad contratante (como cesionario) o recíproca, el adjudicatario se compromete a regular la comunicación de datos a través de una adenda cuyo cumplimiento garantice que la comunicación de datos se realiza bajo las exigencias previstas en la normativa de protección de datos vigente y, entre otras, recoja los siguientes aspectos:

El compromiso por parte del cedente de que:

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

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

El compromiso por parte del cesionario de:

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

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

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

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

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

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

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

8.1.5. Evaluación de proveedores.

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

8.1.6. Obligaciones esenciales del contrato.

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

<input checked="" type="checkbox"/>	Mantenimiento de adscripción de medios personales o materiales
<input checked="" type="checkbox"/>	Condiciones especiales de ejecución del contrato
<input checked="" type="checkbox"/>	Aspectos que se hayan considerado como criterios de adjudicación

<input type="checkbox"/>	Cumplimiento del régimen y plazos de pagos a los subcontratistas o suministradores establecido en la normativa sobre lucha contra la morosidad en operaciones comerciales
<input checked="" type="checkbox"/>	El cumplimiento de las políticas de prevención de imputaciones delictivas y los códigos de conducta establecidos por el contratista, que en todo caso resultarán similares a los recogidos en el documento “programa de prevención de riesgos penales” accesible a través de la web https://cswetwebcorsta01.blob.core.windows.net/uploads/2022/01/CORREOS-Codigo-General-de-Conducta.pdf
<input checked="" type="checkbox"/>	Las recogidas en las letras a) y e) del artículo 122.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
<input checked="" type="checkbox"/>	Las relativas al tratamiento de datos personales y al sometimiento a la normativa nacional y europea en la materia.

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

Condición esencial	Frecuencia	Forma de acreditación del cumplimiento
Mantenimiento del compromiso de la adscripción de medios personales	Realizar verificaciones periódicas, que deben ser anuales.	Los proveedores deben proporcionar declaración responsable que respalde la disponibilidad de los medios personales necesarios, con listas de personal asignado, contratos laborales, certificados de capacitación.
Condiciones especiales de ejecución del contrato	Durante la prestación	Mediante certificación que acredite el cumplimiento
Aspectos que se hayan considerado como criterios de adjudicación	Durante la prestación	Los proveedores deben proporcionar declaración responsable que respalde el cumplimiento de los criterios de adjudicación
Sometimiento a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos	Se deben realizar auditorías y controles periódicos para asegurar el cumplimiento continuo	Los proveedores deben proporcionar la presentación de declaración responsable que respalde el cumplimiento de las obligaciones legales, como políticas de privacidad, registros de tratamiento de datos, informes de auditoría.
El cumplimiento de las políticas de prevención de imputaciones delictivas y los códigos de conducta establecidos por el contratista	Al inicio del contrato	Declaración responsable

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

8.1.7. Condiciones especiales de ejecución.

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

<input type="checkbox"/>	Cumplimiento del régimen y plazos de pagos a los subcontratistas o suministradores establecido en la normativa sobre lucha contra la morosidad en operaciones comerciales
<input type="checkbox"/>	El cumplimiento de las políticas de prevención de imputaciones delictivas y los códigos de conducta establecidos por el contratista, que en todo caso resultarán similares a los recogidos en el documento “programa de prevención de riesgos penales” accesible a través de la web https://cswetwebcorsta01.blob.core.windows.net/uploads/2022/01/CORREOS-Codigo-General-de-Conducta.pdf
<input type="checkbox"/>	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.
<input type="checkbox"/>	Establecimiento de un plan de formación para los empleados adscritos a la ejecución del contrato en materias relacionadas con: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Prevención de riesgos laborales específicos en el marco del servicio a prestar <input type="checkbox"/> Régimen de protección de datos de carácter personal. <input type="checkbox"/> Otro
<input type="checkbox"/>	Establecimiento de un sistema de gestión diferenciada para los residuos que pueda generar la prestación del servicio.
<input type="checkbox"/>	Sometimiento a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos. Destrucción de datos: Cuando finalice la prestación contractual los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos a la entidad contratante responsable, o al encargado de tratamiento que esta hubiese designado. No obstante, el adjudicatario encargado del tratamiento conservará debidamente bloqueados los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con la entidad responsable del tratamiento.
<input type="checkbox"/>	Establecimiento de medidas que garanticen la igualdad de trato y no discriminación, así como la inclusión de miembros de grupos vulnerables:
<input checked="" type="checkbox"/>	Condición de carácter social o medioambiental: Emplear en la ejecución del contrato un porcentaje de trabajadores indefinidos igual o superior al 20 por 100.

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

Condición especial	Frecuencia	Forma de acreditación del cumplimiento
Emplear en la ejecución del contrato un porcentaje de trabajadores fijos igual o superior al 20 por 100.	Durante la prestación	Mediante certificación que acredite el cumplimiento

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

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

8.1.8. Régimen de confidencialidad.

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

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

8.2. Modificaciones del contrato.

En el presente contrato

<input type="checkbox"/> NO están previstas modificaciones.
<input checked="" type="checkbox"/> 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 111 del Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales, respecto de las modificaciones no previstas en el presente Pliego de Condiciones Técnicas y Particulares.

8.3. Cesión y Subcontratación.

8.3.1. Cesión del contrato

NO SI

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

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

8.3.2. Régimen de subcontratación.

Subcontratación permitida:

NO SI

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

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

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

<input checked="" type="checkbox"/>	La gestión y coordinación del servicio.
<input type="checkbox"/>	

Las tareas indicadas en la tabla anterior no pueden ser objeto de subcontratación porque la inclusión de intermediarios en este servicio complicaría la comunicación de Correos con la resolución de problemas y la gestión de incidencias. La subcontratación puede introducir retrasos y errores en la transmisión de información y en la implementación de soluciones.

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 de Condiciones Técnicas y Particulares será el descrito en el [Anexo XIII](#). Los procedimientos para la imposición de penalidades deberán iniciarse antes de la aprobación del acta de conformidad con el servicio prestado, 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 no podrán ser superiores al 10 por ciento del precio del contrato, IVA excluido, ni el total de las mismas superar el 50 por ciento del precio del contrato.

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

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

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

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

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

9.3. Abonos al contratista. Facturación.

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

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

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

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

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

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

La facturación del contrato se realizará mensualmente de la siguiente manera, detallado en el en el apartado FACTURACIÓN DEL SERVICIO del [Anexo I](#):

Concepto	Importe	Periodo
Disponibilidad del equipamiento hardware	Variable	Mensual
Servicio de resolución de incidentes	Variable	Mensual
Gestión del servicio	Fijo	Mensual
Suministro de papel	Variable	Mensual
Proyectos especiales	Variable	Cuando suceda

En el caso de la entrega de las impresoras, en la medida en que se produce la transferencia de la propiedad vinculante para ambas partes, el IVA se devengará en el momento en que las mismas se pongan a disposición de Correos. En base a lo anterior, y conforme establece el reglamento de facturación, el proveedor deberá emitir una factura por cada entrega de impresoras, para documentar tanto la entrega de los bienes como la repercusión del IVA que corresponda, todo ello con independencia de que el pago de la adquisición de los bienes por parte de Correos se aplaze en el tiempo.

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.

<input type="checkbox"/> SIN PLAZO DE GARANTÍA.
<input type="checkbox"/> GENERAL, de tres meses desde la recepción de conformidad del servicio.
<input checked="" type="checkbox"/> ESPECÍFICO, de 12 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:

<input checked="" type="checkbox"/>	Las previstas en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
<input checked="" type="checkbox"/>	El incumplimiento de obligaciones calificadas expresamente como «esenciales» en este Pliego de Condiciones Técnicas y Particulares, de acuerdo con lo establecido en el apartado 8.1.6.
<input checked="" type="checkbox"/>	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 111 del Real Decreto Ley 3/2020 de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales.
<input checked="" type="checkbox"/>	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.
<input checked="" type="checkbox"/>	El cumplimiento defectuoso de la prestación, cuando afecte a más del 20% de dicha prestación.
<input checked="" type="checkbox"/>	El incumplimiento por el contratista de los plazos de pago a sus proveedores o subcontratistas
<input type="checkbox"/>	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.
<input checked="" type="checkbox"/>	El desistimiento de la ejecución del servicio por la entidad contratante por circunstancias sobrevenidas, aun cuando se hubiera comenzado dicha ejecución.
<input checked="" type="checkbox"/>	La subcontratación realizada habiendo incumplido la obligación de notificar tal intención de subcontratar al órgano de contratación, en favor de un subcontratista que no cumpla los requisitos de capacidad y ello de conformidad con lo establecido en el artículo 107 del Real Decreto Ley 3/2020 de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales.
<input checked="" type="checkbox"/>	Incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución, de modo que se frustre el objeto del contrato.
<input checked="" type="checkbox"/>	Las recogidas en las letras a) y e) del artículo 122.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

10.2. Procedimiento

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

11. Protección de datos.

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

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

Para Correos:

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

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

11.2 Información a representantes, trabajadores y personas de contacto

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

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

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

Para Correos:

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

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

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

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

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

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

El contrato se regirá, en cuanto a su preparación y adjudicación, por lo dispuesto en el presente Pliego y en el Real Decreto Ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la UE en el ámbito de la contratación pública, así como en la Directiva 2014/25/UE de 26 de febrero de 2014, relativa a la contratación por entidades que operan en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales.

Las disposiciones de este pliego relativas a la modificación del contrato y las condiciones de subcontratación, resolución y especiales de ejecución se ajustarán igualmente a la normativa señalada. El resto de las cuestiones relativas a los efectos, cumplimiento y extinción del contrato se regirán por lo previsto en la documentación que revista carácter contractual y por el Derecho Privado.

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

<input checked="" type="checkbox"/>	El presente Pliego de condiciones administrativas y técnicas particulares, así como todos sus Anexos
<input checked="" type="checkbox"/>	Contrato formalizado entre las partes.
<input checked="" type="checkbox"/>	Los proyectos o programas de trabajo que se hubiera presentado el adjudicatario
<input checked="" type="checkbox"/>	La totalidad de la oferta presentada por el adjudicatario.

El presente Pliego de Condiciones Técnicas y Particulares podrá ser objeto de reclamación, conforme a lo dispuesto en los artículos 119 y siguientes del Real Decreto Ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales, en el plazo de quince días hábiles a contar desde la publicación del anuncio de licitación en el perfil de contratante de la entidad.

Madrid, 27 de abril de 2026

EL RESPONSABLE DE DOTACIONES
INFORMÁTICAS

EL SUBDIRECTOR DE EXPLOTACION E
INFRAESTRUCTURAS DE CORREOS

Fdo.: Carlos Higuera López

Fdo.: Daniel López Limón

VºBº
LA DIRECTORA DE TECNOLOGÍA
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Fdo.: Cristina Tarrero Martos

Anexo I.- Características técnicas específicas del contrato.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente expediente tiene como objeto la contratación de la prestación de un servicio de impresión de etiquetas térmicas adhesivas mediante la puesta a disposición, mantenimiento, monitorización, administración, gestión de todo el equipamiento y consumibles para ello, así como las aplicaciones y herramientas del sistema, con arreglo a las condiciones que se describen más adelante, para la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E., en adelante “Correos”.

A los efectos previstos en el artículo 89 del Real Decreto 3/2020, la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. (“Correos”) será la entidad contratante y la responsable de las actuaciones necesarias en lo referente a las actuaciones de preparación y adjudicación del procedimiento de licitación.

2. ALCANCE

Las prestaciones que tendrá que ejecutar por el licitador adjudicatario del presente expediente son las siguientes:

- Proporcionar e instalar un parque de impresoras etiquetadoras térmicas en las sedes que así se requiera, de forma presencial al inicio del contrato.
- Reubicar las impresoras etiquetadoras térmicas que se indiquen al inicio del contrato.
- Retirada del equipamiento y accesorios obsoletos que sustituye el presente contrato al inicio de este y envío a los almacenes de Correos.
- Proporcionar un mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos a instalar durante toda la duración del contrato.
- Gestión y mantenimiento del inventario desplegado y retirado.
- Suministro y gestión de la reposición de los consumibles necesarios, ya sean de las propias impresoras o el papel de etiquetas necesario para el negocio de Correos **incluyendo la totalidad del parque de impresoras térmicas.**
- Gestión de despliegues masivos en configuraciones de la impresora térmica y actualizaciones o modificaciones del software instalado en los equipos cuando sea necesario para la correcta prestación del servicio.
- Facturación mensual según consumo y precio por dispositivo y metro de papel suministrado.

3. SITUACIÓN ACTUAL

Correos tiene en propiedad alrededor de 9.400 impresoras etiquetadoras térmicas, que imprimen unos 900.000 metros de etiquetas mensualmente.

Están ubicadas en más de 3.500 centros de España (península, Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla) y Andorra.

Actualmente el parque de impresión no está gestionado de ninguna forma remota, manteniéndose los inventarios de forma manual, así como las incidencias que ocurren sobre

dicho equipamiento. El papel utilizado ha sido con y sin soporte según las necesidades de cada momento, suministrado por medios propios a demanda de los centros de Correos.

Las máquinas están conectadas:

- Principalmente mediante el interfaz USB/A, a un *thinclient* o a un ordenador personal.
- Existen centros donde la conexión es mediante *ethernet*, siendo utilizada por varios equipos en red

En cuanto al equipo al que se conectan:

- Principalmente es un *thinclient* con Windows 7, 10 o superior, al que se accede a un escritorio virtual no persistente con Windows 10 o superior.
- También existen ordenadores personales con Windows 10 o superior que utilizan las etiquetadoras.

4. DIMENSIONAMIENTO DEL SERVICIO

En el presente contrato se detalla el trabajo a realizar sobre dos números de impresoras etiquetadoras distinto, y esto es debido a que Correos mantendrá en su parque los modelos Zebra ZD en producción, y sobre los que el adjudicatario tendrá que realizar algunas tareas concretas.

Por lo tanto, el adjudicatario tendrá que suministrar 6.000 impresoras etiquetadoras, con una distribución que será aproximadamente la siguiente:

- Baleares: 135
- Ceuta: 15
- Melilla: 15
- Canarias: 250
- Andorra: 15
- Península: resto

Estas etiquetadoras serán propiedad del adjudicatario y responderá por cualquier evento que pueda ocurrir sobre ellas, asegurando su funcionamiento y disponibilidad a través de un mantenimiento reactivo y proactivo según se detallará más adelante.

Pero será sobre el total de etiquetadoras del parque, alrededor de 9.400, sobre las cuales tendrá que realizar el resto de las tareas que se indicarán, como es su monitorización, detección de alarmas, actualización de software/firmware, inventario o suministro de papel, independientemente de su ubicación y propiedad.

Para facilitar el trabajo, Correos proporcionará acceso al inventario de equipos y ubicaciones en toda la duración del expediente.

También en este contrato se define el suministro de papel para dichas impresoras etiquetadoras, donde Correos se compromete a la adquisición de un mínimo de 6.000.000 de metros por cada año natural, o su parte proporcional en periodos inferiores.

5. EQUIPO DE TRABAJO

Para la prestación de los servicios objeto del presente contrato, las empresas licitantes deberán ofrecer un servicio integral, que permita disponer de los recursos técnicos necesarios en cada

momento para poder dar respuesta con los niveles de calidad requeridos y dentro de los plazos exigidos en el correspondiente acuerdo de nivel de servicio.

Si bien los licitantes deberán concretar en sus respectivas ofertas el equipo técnico ofrecido que, ajustándose a lo solicitado en este contrato, se considere idóneo para atender las necesidades en éste especificadas, no es objetivo de este el contratar un equipo de personas sino el disponer de un servicio integral ligado a un acuerdo de nivel de servicio previamente establecido al inicio del contrato (ver apartado correspondiente).

De este modo, las compañías licitantes deberán dirigir sus proposiciones técnicas hacia un enfoque orientado al servicio y no a los recursos, debiendo concretar en sus respectivas ofertas el nivel de flexibilidad ofrecido en cuanto a composición del equipo de trabajo, ubicación de este (que podrá ser tanto en las oficinas de Correos como en las del licitante, incluyendo soluciones mixtas), disponibilidad de equipos expertos para absorber trabajos específicos y/o puntas de trabajo.

El personal que por su cuenta aporte o utilice la empresa adjudicataria para la prestación de servicio objeto de este Pliego de Condiciones Técnicas y Particulares, no tendrá vinculación alguna con grupo Correos, por lo que no tendrá derecho alguno respecto a ésta, toda vez que depende única y exclusivamente del contratista, el cual asume todos los derechos y deberes respecto de dicho personal, con arreglo a la legislación vigente y a la que en lo sucesivo se promulgue, siendo responsable, por tanto, de cuantas obligaciones hubiere contraído respecto de sus trabajadores, sean o no consecuencia directa o indirecta del desarrollo del Proyecto.

El Convenio Colectivo que se ha tenido en cuenta como referencia para el cálculo económico es el XIX Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, de tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública, publicado el pasado 16 de abril de 2025 en BOE (Disposición 7766 del BOE núm. 92 de 2025), con efectos desde el 01 de enero de 2025, vigente desde el 17 de abril de 2025 hasta el 31 de diciembre de 2027 (prorrogable).

El equipo de personas que, tras la formalización del presente contrato, se encargue de llevar a cabo la prestación del servicio objeto de este, deberá estar formado por los componentes relacionados en la oferta y consecuentemente valorados.

El equipo de técnicos ofrecido deberá cubrir conjuntamente todo el entorno tecnológico de los sistemas, debiendo reunir la suficiente experiencia y conocimientos en el mismo como para trabajar de forma autónoma, sin requerir el apoyo de técnicos de grupo Correos más allá del tratamiento de las interfaces con otros sistemas.

En particular, el equipo de técnicos incorporará los recursos apropiados para realizar las pruebas necesarias para que el servicio resultante alcance los niveles de calidad requeridos: implantación, gestión, pruebas unitarias, integradas, de sistema, de carga, de rendimiento, de seguridad, funcionales, de usabilidad.

Los perfiles de los miembros del equipo deberán ajustarse a las características siguientes:

Categorías	Disponibilidad horaria
1 jefe de proyecto	L-J 8:30 a 17:30 h V 8:30 a 14:00 h
2 técnicos especialistas	L-V 8:00 a 20:00 h

Además, durante el despliegue, la empresa adjudicataria aportará los recursos con la dedicación necesaria para transmitir correctamente la información de las actuaciones (fechas, modificaciones, otra información), entre el núcleo de dirección del proyecto y todos los intervinientes en el mismo, asegurando de esta manera la coordinación entre todos ellos. Estos recursos se ubicarán donde Correos determine, pudiendo ser en las dependencias de Correos o del adjudicatario. La empresa adjudicataria aportará, además, un equipo de técnicos instaladores que realizarán el despliegue presencial por todo el territorio nacional y Andorra.

En campañas especiales como pueden ser Elecciones, Navidad, Black Friday y similares, Correos podrá solicitar un refuerzo de horario de atención de incidencias en sábados o días festivos. Este refuerzo podrá facturarse como horas contra la bolsa de Proyectos especiales. El importe unitario por hora no podrá superar el importe indicado en la oferta económica.

Correos se reserva el derecho a rechazar en cualquier momento a cualquiera de los perfiles que se encuentren formando parte del equipo de trabajo. El adjudicatario se compromete a reponer adecuadamente los técnicos rechazados en un plazo máximo de cinco días hábiles desde la comunicación por escrito de Correos. La formación de nuevo miembro correrá a cargo exclusivamente del adjudicatario y no supondrá coste adicional para Correos.

Si el cambio en el equipo de trabajo es solicitado por el adjudicatario, y con el fin de conseguir una adecuada transmisión de conocimientos, el adjudicatario deberá incorporar el reemplazo adecuado (es decir, con perfil y experiencia similares) al menos quince días naturales antes del cambio. Este período de solape no supondrá coste adicional para Correos.

En cualquier caso, para cada nueva incorporación al equipo de trabajo, el adjudicatario informará por escrito al menos con cinco días hábiles de antelación a Correos, informando y acreditando la formación, conocimientos, certificaciones y experiencia de las nuevas personas que se incorporan.

Cuando el personal realice sus tareas en remoto, Correos le proporcionará el acceso remoto a la gestión y administración de las herramientas y de los equipos. Además, el personal se comprometerá a cumplir las normativas existentes en Correos especialmente las de Ciberseguridad al utilizar los sistemas informáticos que se pongan a su disposición.

El adjudicatario pondrá a disposición del equipo de Correos distintas formas de contacto, entre las que estarán un teléfono y correo electrónico para cada una de las categorías, así como acceso a *Microsoft Teams* como herramienta colaborativa.

Además, deberá contar con el apoyo y soporte técnico del fabricante de los dispositivos al objeto de poder garantizar de, manera solvente y llegado el caso, la resolución de problemas o incidencias.

6. CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPAMIENTO HARDWARE

A continuación, se detallan las características técnicas mínimas de las impresoras etiquetadoras térmicas que deberán ser ofertados además de las condiciones o prestaciones incluidas en el resto del pliego.

Estas impresoras serán propiedad del adjudicatario durante toda la vida del contrato, independientemente de la duración de este o de las modificaciones que puedan ser de aplicación, y como tal, será responsable de su disponibilidad y correcto funcionamiento independientemente de cualquier hecho que pueda ocurrir sobre las mismas, fortuito o intencionado, sea o no responsable Correos, el adjudicatario o un tercero, incluso de fuerza mayor. Sobre todas estas posibilidades, se eximirá a Correos de toda responsabilidad o gasto,

siendo el único responsable de su restitución el adjudicatario según los acuerdos de nivel de servicio, siempre que sea posible según la naturaleza del evento acaecido.

Las impresoras deben ser válidas para el negocio de Correos, donde son utilizadas para la impresión de etiquetas adhesivas en sus distintos centros de trabajo, con múltiples configuraciones en cuanto ubicaciones y usuarios. Estas configuraciones de instalación hacen que existan distintas posibilidades de conexión a la red, tal y como se detallará a continuación, requiriéndose que cada una de ellas se adecúe a las evoluciones que los sistemas de Correos tienen previsto.

En cuanto a la tecnología más vulnerable que ante ciberataques se refiere, que es la conectividad WiFi, hay que tener en cuenta que Correos está realizando una sustitución de los puntos de acceso para adecuarse a los planes de la Subdirección de Ciberseguridad, con los que quiere abandonar la obsolescencia de dichos dispositivos. Por este motivo, se exigirán tecnologías lo más reciente posibles, que permitan dicha evolución a medio plazo.

Características técnicas

- Tecnología de impresión: impresión térmica directa.
- Resolución: al menos 200 dpi.
- Velocidad: superior a 150 mm/s.
- Tipo de papel: rodillo específico para papel *linerless* (continuo sin soporte base)
- Anchura de papel: al menos 100 mm
- Cortador: automático y específico para *linerless*
- Sensor de presencia de etiquetas para evitar la impresión de una nueva etiqueta sin haber retirado la anterior
- Sensor de apertura de tapa
- Temperatura y humedad de funcionamiento: al menos 5º a 40ºC / 10% al 90% sin condensación
- Peso máximo 2,5 kg

Interfaces

Para la transmisión de la información de impresión, para ser controlados, obtener el estado, consumos y posibles incidencias a través de las herramientas de gestión y/o monitorizaciones solicitadas en el Pliego de Condiciones Técnicas y Particulares, contarán con la totalidad de las siguientes conexiones (o superiores), utilizándose solamente una de ellas en cada instalación:

- USB/A 2.0, incluyendo un cable de al menos 1,8 metros de longitud
- Ethernet al menos 10/100. Únicamente en las ubicaciones donde se utilice esta conexión, se incluirá un cable de datos de hasta 5 metros de longitud
- WiFi (con los requisitos de ciberseguridad indicados a continuación)

Ciberseguridad

- Compatible con WiFi 6 (802.11ax) o WiFi 7 (802.11be)
- Además, compatibilidad con versiones anteriores a la ofrecida: WiFi 6, WiFi 5 (802.11ac) y WiFi 4

- WiFi Protected Access 3 (WPA3): cifrado AES-CCMP y AES-GCMP, tamaño de clave 128 y 256 bits, certificado por bloque, autenticación Simultaneous Authentication of Equals (SAE) y 802.x con variante EAP
- Posibilidad de SSID predefinido, validación a través de usuario y clave de infraestructura

Controlador

- Controladores compatibles con Windows 7, 10 y 11
- Posibilidad de imprimir directamente en PDF

Consumibles y repuestos

- Los consumibles y repuestos de los equipos, serán originales del fabricante del equipo durante toda la duración del contrato.

Las impresoras estarán fabricadas y adaptadas para el uso de papel *linerless*, pero se tendrá en cuenta que podrá haber un grupo de estas que, por motivos de negocio, podrían utilizar papel base en cualquier momento, suministrado directamente por Correos. Este uso, que en dichas máquinas se estima que no superará el 25% de la impresión en cada una de ellas, será asumido como un hecho posible y no afectará a la configuración, mantenimiento, garantía o costes que el adjudicatario tiene que ofrecer sobre las máquinas y el servicio.

El papel base proporcionado por Correos cumple con los estándares de calidad requeridos para estas impresoras, según las evaluaciones actuales. Por lo tanto, esta cuestión no podrá considerarse una justificación válida para el incremento en el número de incidencias.

Los equipos ofertados han de disponer de dispositivos de minimización del consumo energético cuando se hallen en situación de activación que no impliquen la realización de un proceso tarea (estado de espera). Se indicará en relación con este aspecto, el cumplimiento de la normativa *EnergyStar* o similares.

Asimismo, ha de facilitarse explícitamente los factores de carácter medioambiental de los equipos ofertados, han de disponer de programas de reciclado y reutilización de cualquier tipo de residuo del equipo, embalaje, accesorios, envases, consumibles a lo largo de su vida útil y contar con dispositivos de minimización de radiaciones, emisiones o ruidos.

Los productos deberán incorporar el etiquetado de una baja incidencia medioambiental, tales como el Angel Azul (*BlauerEngel*), etiqueta ecológica de la UE (*European Union Eco-label*) o etiquetado energético europeo, entre otros.

Para ello el licitador aportará los certificados expedidos por los organismos públicos o privados, nacionales e internacionales que acrediten el cumplimiento de las correspondientes normas y recomendaciones.

El equipamiento hardware deberá cumplir al menos los siguientes certificados:

- Energy Star
- Radiated Emission Clase B. CE EN-55032 Class B
- Directiva RoHS 2011/65/EU
- Directiva 2014/53/EU (RED – Radio Equipment Directive)

El proveedor, como suministrador de los equipos y de sus respectivos consumibles (a excepción del papel), se compromete a retirar y gestionar, mediante gestores autorizados, certificados mediante ISO14001 o equivalente y demás normativa en vigor de obligado cumplimiento a tal efecto todos los residuos de los consumibles generados por sus equipos, de acuerdo con la

normativa medioambiental vigente, debiendo presentar a grupo Correos, cuando esta lo solicite, los documentos acreditativos de la gestión realizada de dichos residuos.

El adjudicatario deberá certificar por escrito a Correos su compromiso para gestionar los residuos generados por sus equipos y sus consumibles, de acuerdo con lo expresado en el párrafo anterior.

En caso necesario, dentro de las tareas de mantenimiento se medirá el nivel acústico del equipo, retirando las piezas que, por su uso, sobrepasen el nivel acústico de origen.

7. CARACTERÍSTICAS DEL PAPEL A SUMINISTRAR

El papel a suministrar para la impresión de etiquetas se adaptará al uso habitual del negocio de Correos, donde se utiliza para adherir etiquetas en soportes como papel, cartón o plástico. Además, estará **certificado por el fabricante** de las impresoras como válido para las mismas, mediante un documento que deberá ser presentado para la formalización de este contrato.

Deberá cumplir las siguientes características físicas:

- Continuo sin papel soporte
- Adhesivo *hotmelt*
- Longitud >90 metros por rollo
- Anchura 100 mm
- Diámetro: adecuado para el uso inmediato en las impresoras suministradas
- Duración de la imagen impresa >3 meses, legible tras exposición a 40º C / 90% de humedad relativa durante 24 horas
- Temperatura de uso: -10º a 70º C

En cuanto al plazo de uso de este, deberá cumplirse lo siguiente:

- Plazo de uso desde fabricación: más de 6 meses
- Cada rollo incluirá una pegatina de cierre de rollo indicando la fecha de caducidad.
- Cada rollo llevará un sello lateral indicando la fecha de caducidad, siendo visible hasta el final de este.
- El mandril de cada rollo estará identificado con un color, ya sea impreso o mediante pegatinas adhesivas visibles por ambos lados de forma sencilla
- Si los rollos se agrupan en *blisters*, deberá poderse ver dicha etiqueta de color sin necesidad de abrirlos.
- Las cajas en las que se transportarán los rollos deberán estar identificadas por el mismo color que los rollos interiores, ya sea de forma impresa o mediante pegatinas adhesivas, visibles al menos desde un lateral de esta.
- Todos los rollos suministrados tendrán el mismo color identificativo hasta que se produzca el cambio de este.
- Se establecerá un cambio de color aproximadamente cada 5 millones de metros suministrados que equivaldrán aproximadamente con 6 meses de consumo.
- Se utilizarán al menos 6 colores en el sistema (rojo, amarillo, verde, azul, blanco y negro), y su repetición será siempre en el mismo orden.

- El integrador deberá informar del cambio de color con al menos dos semanas de antelación del momento que se produzca.

Además, Correos podrá pedir en cualquier momento que las cajas de papel que se envíen lleven avisos o instrucciones para los usuarios, no personalizados e iguales para todos los envíos, en un tamaño no superior al equivalente al estándar A6, pudiendo el integrador ubicarlo dentro de éstas o por fuera adheridas a las mismas.

Deberá cumplir al menos las siguientes normativas:

- Directiva EU 2002/95/EC (RoHS): niveles de concentración de menos de 0,1% (1.000 ppm) de plomo, como hexavalente, mercurio, PBS o PBDE y menos del 0,01% (100 ppm) de cadmio
- Directiva EU EC 19007/2006 (REACH)
- Presencia de Bisfenol A/B/C: sin trazas
- Seguridad dérmica: no requerirá de ninguna precaución especial para el uso de las etiquetas por parte de los usuarios
- Seguridad para la salud: sin agentes carcinógenos

El incumplimiento de cualquiera de las características descritas en este apartado, o la detección de problemas derivados del uso del papel suministrado que afecten al servicio, otorgará a Correos la facultad de resolver el contrato conforme a lo establecido en el apartado 10.

8. PRUEBA DEL SISTEMA

Para la correcta evaluación del equipamiento ofrecido en este contrato, los candidatos a la adjudicación enviarán para la comprobación la muestra solicitada en el apartado 5 *Condiciones de participación* del presente Pliego de Condiciones Técnicas y Particulares.

9. LOGÍSTICA

Al inicio del expediente, el adjudicatario se encargará de enviar e instalar presencialmente en cada centro las impresoras etiquetadoras que son objeto de sustitución.

Las impresoras antiguas objeto de sustitución, tendrán que ser enviadas al almacén que Correos indique, empaquetadas de forma similar a las impresoras nuevas que suministra.

También tendrá que reubicar las impresoras existentes que Correos le indique.

Al adjudicatario se le indicará una serie de centros donde deben ser instaladas las impresoras, pudiendo requerir que se instalen:

- Únicamente las impresoras que sean nuevas, o
- Únicamente impresoras propiedad de Correos, o
- Centros mixtos con ambos tipos de impresoras

Con este listado de centros, podrá hacer la sustitución de las impresoras adecuando su trabajo para que sea el más eficiente posible, pero con el objetivo de conseguir al final del despliegue lo indicado en cada centro.

Además, se encargará de la retirada de todo el material que sustituye el presente Pliego de Condiciones Técnicas y Particulares, sin excepción: impresoras y papel.

Los rollos de papel base y linerless existentes en la oficina, ya sea dentro de las impresoras como almacenados, deberán destruirse si están caducados. El resto de rollos que estén empezados o aún sin caducar, se enviarán al almacén indicado por Correos, agrupándolos en cajas de 4 o de otra cantidad fija según se acuerde entre Correos y el adjudicatario, con el objetivo de asemejarlo a los envíos que se hace actualmente con el papel.

Cualquier envío que el adjudicatario tenga que realizar para la implantación, retirada de material, resolución de averías y en general para la ejecución del expediente correrá a cargo del adjudicatario, incluyendo cualquier tipo de impuesto, tasa, arancel. Correos no asumirá ni realizará ningún envío relacionado.

Especial atención tendrá por parte del adjudicatario los equipos destinados a los centros de Correos ubicados en Canarias, Ceuta, Melilla y Andorra, donde la logística corresponderá igualmente al adjudicatario, así como todos los gastos y gestiones que pueda implicar el paso por la aduana. El adjudicatario deberá prever cualquier trámite, gasto, tasa o impuesto que le pueda generar poner en dichas ubicaciones el material necesario para la ejecución del servicio, sin que eso pueda repercutir de ninguna forma al servicio, los tiempos o el coste del expediente.

10. MONITORIZACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN REMOTA

La oferta incluirá una herramienta de monitorización, administración, medición, configuración y gestión remota, capaz de monitorizar de forma fluida el número de equipos existentes en el parque. Las funciones básicas de las que deberá disponer dicha aplicación serán las siguientes:

- Configuración remota y centralizada de todas las funcionalidades de los dispositivos de impresión, que permita entre otras:
 - Cambios masivos de configuración
 - Configuraciones masivas basadas en plantillas
 - Actualizaciones masivas de *firmware*
- Acceso a la herramienta basado en roles, con distintas funcionalidades y permisos, integrado en el sistema de Gestión de Identidades de Correos.
- Posibilidad de configuración y administración por grupos de dispositivos, con asignación de roles a los distintos grupos.
- Inventario de dispositivos (número de serie, etiqueta de inventario, ubicación, provincia, área y otros datos que se crean convenientes)
- Consulta de parámetros generales (contadores, alertas, histórico de cambios)
- Gestión de alertas en base a umbrales por dispositivo
- Monitorización proactiva de atascos, averías, cambio de consumibles como rodillos, cabezales y otras anomalías. El adjudicatario hará un mantenimiento o cambio de piezas o de la propia impresora, de forma preventiva, de aquellas máquinas que superen un umbral de uso que se considere necesario para minimizar el número de incidencias en los centros. En la oferta deberá definirse el umbral óptimo para proceder a la sustitución de piezas o impresora para garantizar la continuidad del servicio.

La herramienta contará con un acceso vía web para ciertos usuarios de Correos, con el fin de poder consultar, en base al rol dentro de la organización, datos como son los metros impresos, cortes realizados, papel enviado, agrupado por máquina, centro y provincia. Esta consulta permitirá poder filtrar por cualquiera de los atributos definidos.

La herramienta contará con la capacidad de realizar la facturación asociada en función de la cuota fija asociada a cada impresora en uso, más el número de metros enviados por su coste asociado.

El adjudicatario se compromete a realizar un plan de parcheo de la herramienta y módulos dependientes cada 6 meses, o antes si el riesgo para la seguridad así lo requiere.

Cualquier software que deba ser instalado de forma distribuida en los ordenadores en los que están instaladas las impresoras, deberá ser analizado, probado y distribuido por Correos, el cual deberá disponer de un Manual de Explotación donde entre otras cosas se indique sus requisitos, dependencias, posibles incidencias, forma de solución.

11. ARQUITECTURA

La arquitectura del sistema seguirá en todo momento las indicaciones de los grupos de Arquitectura de Correos (hardware, software y comunicaciones), además del de Ciberseguridad. Para ello, el integrador se encargará de elaborar la documentación necesaria para las solicitudes de sistemas necesarios para su sistema dentro de la red de Correos, así como las comunicaciones hacia los módulos externos a dicha red, contemplando dichos plazos en sus despliegues incluso para el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio que se indicarán más adelante.

En todo caso, a grandes rasgos, se distinguen tres elementos:

- **Impresora térmica**, cuya conexión a la red de Correos podrá ser vía USB, ethernet o wifi, según interese en cada momento y haya disponibilidad en el centro. El ordenador del usuario de este dispositivo podrá disponer de un agente que detecte, se ponga en contacto con la impresora y la configure adecuadamente.

Los agentes instalados en los ordenadores o *thinclient* de los usuarios serán distribuidos a través de los equipos de trabajo que Correos tiene para tal fin, para lo cual seguirán sus instrucciones y su forma de realizar las solicitudes, tarea que será responsabilidad del adjudicatario.

Este agente deberá poder configurar de forma automática las impresoras térmicas instaladas en su centro, dejándolas operativas para el usuario sin necesidad de que este tenga que hacer ninguna tarea adicional, excepto la de seleccionar la deseada en dicha configuración. En concreto, el agente deberá dejar configurada la impresora conectada por USB al equipo, si existe, y luego aquellas de su centro que estén conectadas por ethernet o wifi. No se pedirá que configure impresoras conectadas por USB a otros equipos, aunque sean de su mismo centro.

- **Concentrador de información**, que se encargará de recoger la información de todas las impresoras del parque, ya sea de forma directa o a través de los agentes instalados. El objetivo de este componente es evitar que las impresoras distribuidas envíen información a través de Internet, recopilando la misma y haciéndola llegar al sistema de gestión de forma centralizada.

Este componente estará instalado en las instalaciones de Correos, quien pondrá a disposición del adjudicatario el equipamiento hardware necesario para tal fin, dentro de lo que se considera normal para este tipo de sistemas.

Correos pone a disposición del adjudicatario entornos de preproducción y producción para facilitar el trabajo, a los cuales no tendrá acceso excepto por el *backoffice* que pueda tener la propia aplicación instalada. Para su instalación, el adjudicatario seguirá las instrucciones y su forma de realizar las solicitudes a los equipos de Sistemas de la

Subdirección de Explotación e Infraestructuras de Correos. Si el adjudicatario requiere un entorno de pruebas o desarrollo, se le podrá proporcionar de forma temporal.

Será obligado para el adjudicatario solicitar implantar y mandar configurar los servicios transversales a los sistemas de Correos que permitan monitorizar, planificar procesos *batch* o hacer copias de seguridad de este componente, evitando utilizar sistemas propios no autorizados por Correos. En concreto, se requerirá definir las acciones a tomar por parte del grupo de Operación del CPD en caso de fallo del sistema y su escalado.

- **Sistema de gestión**, que es una aplicación situada fuera de las instalaciones de Correos y que con la información llegada del concentrador generará un interfaz con el usuario para poder obtener datos lo más actualizado posibles sobre estados y consumos, en forma de paneles, informes, gráficas.

Este sistema será mantenido completamente por el adjudicatario, siendo de su responsabilidad la monitorización, la seguridad de la información, la disponibilidad de la misma, y cualquier otro aspecto necesario para el servicio u obligado para Correos. Este sistema de gestión cumplirá los requisitos de Ciberseguridad de Correos aunque no esté en sus instalaciones, y estará integrado con el sistema de Gestión de Identidades corporativo.

La validación de cualquier componente del sistema, la documentación necesaria, los procesos para su implantación y cualquier otro trabajo administrativo o técnico, será responsabilidad del adjudicatario, teniendo que seguir los procesos internos.

12. PRODUCTOS FINALES

Las tareas objeto del presente contrato deberán realizarse en el marco de la metodología de Correos y en el marco de la normativa vigente, en especial, de los Esquemas Nacionales de Seguridad y de Interoperabilidad. El adjudicatario deberá entregar toda aquella documentación técnica y de gestión del proyecto contemplada en la citada metodología, la cual está basada en estándares de mercado, así como cualquier documentación adicional que, a juicio del Director Técnico del proyecto, sea necesaria para alcanzar los objetivos del proyecto en cada momento. Con carácter general, la documentación mínima a entregar incluirá los siguientes aspectos:

1. **Documentación técnica**: documentación asociada al análisis, diseño, construcción e implantación del sistema de información. Dentro de esta categoría se encuentran los documentos de:
 - 1.1. **Entorno tecnológico**: requisitos técnicos, descripción de la arquitectura lógica y física, descripción de la seguridad y descripción de los requerimientos de capacidad de los distintos componentes y entornos del sistema.
 - 1.2. **Diseño de Seguridad**: diseño de los requisitos técnicos de Seguridad estándares de Correos.
 - 1.3. **Pruebas**: estrategia, planificación, especificación e informes de las pruebas realizadas que cubran las pruebas unitarias, de integración, rendimiento, seguridad, funcionales, usabilidad y de aceptación.
 - 1.4. **Implantación**: acciones, operaciones y procedimientos necesarios para implantar la aplicación en el entorno de producción. Incluirá el manual de implantación y los planes de comunicación, formación e implantación.

- 1.5. **Explotación:** acciones, operaciones y procedimientos necesarios para el pleno funcionamiento de la aplicación en cualquier tipo de circunstancias, incluyendo condiciones extraordinarias.
- 1.6. **Usuario:** presentación y descripción de las funcionalidades del sistema para su uso y administración por parte del equipo técnico de Correos.
- 1.7. **Manual del CAU:** presentación del sistema y descripción de los procedimientos de actuación ante incidencias.
2. **Documentación de gestión:** documentación de gestión del proyecto, cabe destacar los siguientes documentos:
 - 2.1. **Plan de proyecto:** documento que debe recoger aspectos fundamentales de la organización y gestión del proyecto, entre los que deben incluirse: la descripción del proyecto (objetivos, enfoque, alcance, duración.), la organización y estructura del mismo, su planificación y la relación de entregables.
 - 2.2. **Plan detallado del proyecto:** documento de uso generalizado a lo largo del proyecto que recopila la planificación temporal del mismo y en el que se detallan las actividades en que se desglosa la ejecución del proyecto, así como los hitos intermedios identificados.
 - 2.3. **Informes de seguimiento** con la periodicidad que se fije por Correos al inicio del proyecto.
 - 2.4. **Informe de cierre:** balance final del proyecto con la situación al cierre, resultados obtenidos, experiencias aprendidas y propuestas de nuevas iniciativas.
 - 2.5. **Actas de reunión** que recogerán los temas tratados, así como los acuerdos o conclusiones a las que se han llegado, en las reuniones celebradas en el marco del proyecto.
 - 2.6. Cualquier otro tipo de **informe de gestión o planificación** que se solicite por Correos durante la ejecución del proyecto.

13. CUADROS DE MANDO

La información clave del servicio deberá quedar centralizada y almacenada en un entorno propio para su explotación de forma independiente a los sistemas de gestión.

El objeto fundamental de la posible mejora sería contar con informes dinámicos centralizados en tiempo real de los parámetros más importantes, analizados por las distintas dimensiones de cada área de soporte y con evolutivos en el tiempo que permitan potenciar y mejorar el proceso de seguimiento del servicio con el establecimiento de tareas diarias, semanales y mensuales de análisis y medición, y que permitan tomar acciones de forma proactiva y reactiva para la optimización, eficiencia y mejora de los servicios.

14. GESTIÓN DEL PAPEL

Con objeto de automatizar el envío de papel con la suficiente antelación a las ubicaciones de Correos que lo requieran, el adjudicatario configurará el sistema de gestión para que le permita conocer la necesidad de papel por ubicación, según el gasto realizado desde el último envío.

Dicha herramienta deberá obtener el nivel de uso del papel y generar una alerta cuando esté próximo a su fin en un centro. El umbral que dispare dicha alerta será configurable por ubicación, en base al porcentaje restante del papel disponible, haciendo que esta alerta se configure en base a los días que, en función del uso de la ubicación, restan para que se agote.

Para ello la herramienta deberá generar un patrón de uso del papel por cada ubicación de manera que se pueda predecir este comportamiento.

Con el objetivo de que no haya una acumulación innecesaria de papel en los centros, el que dispondrá cada centro en sus instalaciones nunca podrá superar las siguientes cantidades:

- a) Si es un centro que dispone de más de una etiquetadora: el que consuma de media durante un mes
- b) Si es un centro con una única etiquetadora: el que consuma de media durante seis meses

Correos podrá solicitar exceptuar del envío automático las impresoras y/o centros que considere para sus procesos de negocio, cuyo suministro de papel será entonces de forma manual por parte del usuario. Estas impresoras deberán ser monitorizadas igualmente, pero tendrán que poder ser identificadas en todo momento en los procesos e informes.

15. ATENCIÓN DE INCIDENCIAS

El adjudicatario tendrá acceso para la gestión de incidencias a la herramienta PoST (basado en la herramienta comercial *BMC Remedy ITSM* o la que le sustituya en cada momento), donde podrá organizar y planificar su trabajo. Las peticiones e incidencias deberán gestionarse dentro de esta herramienta, siguiendo el flujo creado por la misma con el objetivo de documentar el trabajo realizado, así como de medir los tiempos de trabajo, los cuales serán la base de los Acuerdos de Nivel de Servicio que se indicarán más adelante. En colaboración con Correos, se podrá personalizar esta herramienta para ayudar al adjudicatario en su trabajo diario.

El adjudicatario podrá desarrollar y conectar sus propias herramientas de gestión, pero la información y estados deben reflejarse en PoST en todo momento, ya que esta será la única herramienta válida para la gestión y control del ciclo de vida de las peticiones e incidencias.

15.1. INCIDENCIAS SOBRE PAPEL

Se habilitará un sistema manual en PoST para poder hacer frente a una falta urgente de suministro de papel. El usuario que detecte que pueda quedarse sin papel, hará una petición y el adjudicatario comprobará que no ha sido enviado previamente, hará las comprobaciones necesarias y en caso necesario, enviará con toda la celeridad necesaria el papel para impedir parar el servicio de impresión de etiquetas en el centro. Para ello:

- a) Si se comprueba que efectivamente se ha superado el umbral en el cual se debería haber recibido papel, tendrá que comprobar y corregir la configuración del sistema para que no vuelva a ocurrir dicha incidencia manual en futuras ocasiones.
- b) En otro caso, el adjudicatario deberá ponerse en contacto con el centro telefónicamente para comprobar de cuánto papel dispone, e intentar averiguar el motivo de dicha petición, y de su desviación respecto al procedimiento automático de envío. El adjudicatario también debe informar al usuario de cuál es el funcionamiento normal del servicio, del uso del papel y de cualquier otro dato que sea necesario para evitar esta situación posteriormente. En todo caso, toda acción por parte del usuario que se considere anormal será informada a los responsables de Correos en el momento que ocurra, como puede ser la desaparición de rollos de papel, el mal uso por parte del usuario o la negativa a colaborar en las llamadas de requerimiento de información.

15.2. INCIDENCIAS SOBRE LAS IMPRESORAS

El adjudicatario deberá atender las incidencias que le lleguen a través de PoST. Los usuarios podrán abrir las incidencias a través de PoST, las cuales serán asignadas al adjudicatario a través

de un grupo de soporte propio y sobre el que se medirán los acuerdos de nivel de servicio (en adelante "ANS") correspondientes.

Las incidencias podrán llegar tras una evaluación del Centro de Soporte del Usuario, pero el adjudicatario podrá realizar una evaluación telefónica previa con el usuario e incluso el control remoto al ordenador al que esté conectada la impresora afectada.

Una vez realizada la evaluación, el adjudicatario realizará las acciones pertinentes para la resolución de la incidencia, siendo posible desde la intervención presencial como el envío de una impresora nueva al usuario.

En este último caso, la máquina deberá llevar unas instrucciones para que el usuario, de forma sencilla, pueda instalarla y que se configure de manera automática, independientemente del tipo de conexión (ethernet, Wifi o USB). También se indicará que en caso de problema debe abrir una nueva incidencia vía PoST para su análisis y resolución.

La incidencia se cerrará por parte del adjudicatario en el momento en el que la impresora quede funcionando a pleno rendimiento, esté conectada y reporte en el sistema.

16. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

El adjudicatario presentará un plan de mantenimiento preventivo del equipamiento hardware antes de la finalización de la distribución de todo el equipamiento, donde identifique los elementos que pueden ser susceptibles de desgaste, que serán al menos:

- Rodillo de arrastre
- Cabezal de impresión

Este plan debe incluir un certificado de vida útil del fabricante que indique la media de tiempo y/o metros de papel impreso en la que cada uno de los elementos incluidos debería ser sustituido. Como caso especial, los rodillos de arrastre deberán ser cambiados como máximo cada tres años aquellos que hayan superado el 75% de la vida útil, a no ser que el fabricante estableciera un plazo inferior.

El adjudicatario se compromete a realizar la sustitución de dichos elementos sin que pueda superarse en más de un 20% de tiempo o uso el establecido por el fabricante. En caso de que no se realicen las sustituciones de dichos elementos según el plan, las incidencias que ocurran en las máquinas afectadas, se considerará directamente incumplido el tiempo de resolución de los Acuerdos de Nivel de Servicio del presente contrato.

17. PROYECTOS ESPECIALES

Además de las prestaciones ordinarias descritas en el presente Pliego, podrán surgir necesidades adicionales derivadas de circunstancias excepcionales, variaciones del negocio, campañas específicas o requerimientos técnicos extraordinarios. Con el fin de atender adecuadamente dichas necesidades, se establece una bolsa económica destinada a la ejecución de Proyectos Especiales, cuyo uso y facturación se registrará por las siguientes condiciones:

Se considerarán *Proyectos Especiales* todas aquellas actividades que, sin formar parte de las tareas recurrentes del servicio, resulten necesarias para garantizar la continuidad, mejora, adaptación o respuesta puntual a situaciones extraordinarias relacionadas con:

- Campañas de alta demanda (Elecciones, Navidad, Black Friday, etc.).

- Implantación de nuevas funcionalidades, versiones o componentes no contemplados inicialmente.
- Análisis avanzados, estudios técnicos o consultorías específicas.
- Refuerzos de personal técnico para atender puntas de trabajo o incrementos temporales en la carga operativa.
- Trabajos presenciales o remotos adicionales, incluyendo intervenciones fuera del horario estándar del servicio.
- Cualquier otra actuación requerida por Correos para asegurar la correcta prestación del servicio.

Todos los Proyectos Especiales deberán ser previamente aprobados por Correos (alcance, entregables asociados, recursos necesarios, estimación económica y plazos de ejecución). No se considerará ningún trabajo como Proyecto Especial ni será objeto de facturación con cargo a la bolsa económica sin autorización expresa y por escrito por parte de Correos.

El adjudicatario deberá aportar los recursos humanos y materiales necesarios para la ejecución de cada Proyecto Especial.

Los trabajos se facturarán conforme a los importes unitarios por hora indicados en la oferta económica y aceptados por Correos.

Correos podrá exigir informes de progreso y documentación que avale el avance de los trabajos.

Los Proyectos Especiales no podrán ser utilizados para cubrir tareas ordinarias incluidas en los servicios regulares del contrato. No se admitirán cargos a la bolsa económica por actuaciones derivadas de incidencias, incumplimientos de ANS o trabajos ya incluidos en otras partidas del expediente.

Correos no estará obligado al consumo de esta bolsa y solo se facturará las partes consumidas.

18. INVENTARIO HARDWARE

En la fase general, una vez finalizada la fase de despliegue, el adjudicatario tendrá acceso y se encargará de mantener el inventario de las etiquetadoras suministradas en este pliego en las herramientas de gestión de inventario de Correos PoST. Tendrá que garantizar que cada equipo se ubica en el lugar real de instalación, en un plazo lo más corto posible, desde cualquier cambio que pueda sufrir: almacén, centro, reparación o baja del parque.

Este inventario será independiente del que pueda utilizar para la gestión del servicio automático de detección de incidencias, servicios proactivos o suministro del papel.

Cualquier cambio de ubicación de una impresora, sea por el motivo que sea, deberá ser actualizado en el inventario de Correos de forma adecuada y lo antes posible.

Correos proporcionará una etiqueta de inventario por cada impresora nueva que se vaya a instalar en este Expediente, la cual deberá ser adherida siguiendo las instrucciones que se definan en acuerdo con Correos. Una vez realizado esto, el adjudicatario debe comunicar a Correos la dupla etiqueta-número de serie, para ser dado de alta en el inventario.

La forma de dar de alta el equipamiento en el inventario al inicio del contrato será por lotes de al menos 1.000 unidades, es decir, que las impresoras etiquetadoras deberán estar dadas de alta antes de poder ser implantadas y poder trabajar con ellas. De esta tarea, el alta masiva, se encarga personal de Correos cuando el adjudicatario envíe el listado con el lote de las impresoras.

Ninguna impresora puede ser instalada sin la etiqueta de inventario de Correos, ni será parte del proyecto si no está en el inventario. Deberán ser etiquetadas todas las máquinas del objeto del contrato, incluso si no están instaladas, se mantienen en un almacén del adjudicatario, son parte de un stock de seguridad.

Si existen impresoras que se incorporen al proyecto deberá proporcionarse los datos a Correos para que sean dadas de alta en el inventario, para lo cual será necesario solicitar nuevas etiquetas que serán proporcionadas para su uso.

Si existen impresoras que desaparecen del proyecto, igualmente deberán proporcionarse los datos a Correos para que sean dadas de baja en el inventario.

Las etiquetas no podrán ser cambiadas o reutilizadas por distintas máquinas, y se relacionarán únicamente con el número de serie inicial en toda la vida de la misma.

19. INFORMES

Como parte del servicio, el adjudicatario deberá presentar informes orientados a realizar la facturación mensual y el correcto seguimiento del contrato y del servicio prestado. En este sentido, se establecen tres ámbitos en función del tipo de informes:

1. Durante la fase de despliegue de los nuevos dispositivos: se deberán presentar dos tipos de informes
 - Diario:
 - Impresoras instaladas: número de dispositivos e incidencias encontradas
 - Replanificaciones: si existen
 - Semanal:
 - Impresoras instaladas
 - Información de la actualización del inventario de planta
2. Durante la fase regular del servicio de manera mensual
 - Actuaciones y modificaciones realizadas
 - Disponibilidad del servicio
 - Datos de cumplimiento de ANS y penalizaciones a aplicar
3. Durante la fase regular del servicio de manera **semanal**
 - Informe de máquinas sustituidas por incidencias y máquinas sustitutas
4. Durante todo el expediente, con el objeto de poder realizar la facturación mensual en base al modelo propuesto y controlar el uso del servicio por los usuarios de Correos, el adjudicatario será responsable de presentar mensualmente los siguientes informes:
 - Impresiones realizadas medidas en metros de papel, y cortes realizados, agrupados por máquina, centro y provincia. Correos definirá el contenido y detalle del informe, no obstante, la información de apoyo presentada permitirá filtrar y agrupar dicha información en base a distintos parámetros: sede, localidad, provincia, Área Territorial de Correos, tipo de oficina, Codired...
 - Diferencia por centro entre metros enviados y metros impresos por sede.
 - Diferencias de inventario entre el sistema de gestión y el inventario de PoST.

- Stock mensual de piezas de repuesto, consumibles y papel en las instalaciones del adjudicatario.

Estos informes, junto con las medidas obtenidas por Correos, se emplearán para evaluar el servicio ofrecido por el adjudicatario y aplicar las penalizaciones correspondientes si hubiera lugar de ello.

Los informes se remitirán a las personas y Direcciones de Correos que se indiquen en cada momento.

Independientemente de los informes anteriores, Correos podrá solicitar otros distintos hasta un máximo de 5 mensuales adicionales a estos.

20. REVERSIÓN DEL SERVICIO

El adjudicatario informará una vez al año a Correos del coste que tendría la reversión del servicio en caso de finalización o resolución del contrato por cualquiera de los conceptos que pudiera tener coste, como puede ser el sistema de gestión, su alojamiento, mantenimiento, licenciamiento. El adjudicatario informará y facilitará a Correos el modo en el que pueda suscribirse al licenciamiento en la herramienta de gestión del servicio.

En estos cálculos, se deberá tener en cuenta el plazo establecido en este contrato para cada uno de los conceptos de facturación y su finalización tal y como se detallará más adelante.

En todos los casos, se deberá tener en cuenta que las impresoras etiquetadoras, una vez finalizado el contrato, pasan a ser propiedad de Correos a coste cero.

21. PLANIFICACIÓN DE LAS PRESTACIONES A REALIZAR

El siguiente cuadro resume la planificación de las prestaciones a realizar durante todo el contrato:

Fase	Descripción	Inicio	Duración
Fase 1 Planificación	Planificación con el adjudicatario sobre el comienzo de la gestión del sistema de impresión	Adjudicación	15 días naturales
Fase 2 Sistema de gestión	Implantación del sistema de gestión y monitorización	Adjudicación	45 días naturales
Fase 3 Despliegue	Sustitución del parque de impresoras actual	Adjudicación	270 días naturales
Fase 4 General	Funcionamiento normal del contrato	Tras fases 2 y 3	Hasta fin de contrato
Fase 5 Reversión	Fin del contrato y reversión del servicio	Fin de contrato	

La consecución de todas las fases hace un total de 48 meses de duración.

FASE 1: PLANIFICACIÓN

El adjudicatario debe identificar los equipos y todas las particularidades de configuración, parametrización y adaptación.

Finalizada esta fase, el proveedor entregará un documento con todos los posibles riesgos y sus soluciones asociadas para posteriormente utilizarlas en las siguientes fases.

FASE 2: SISTEMA DE GESTIÓN

El adjudicatario debe implantar en su totalidad el sistema de gestión y monitorización que permita tanto la gestión de las impresoras instaladas, como gestionar el consumo y envío de papel, monitorización de incidencias.

Este sistema respetará los requisitos de Seguridad y de Arquitectura indicados en el presente Pliego de Condiciones Técnicas y Particulares y los que se determinen en cada momento por parte de la normativa interna de Correos.

Para que esta fase se considere superada, al menos debe haber una impresora en producción reportando a dicho sistema.

FASE 3: DESPLIEGUE

El adjudicatario debe realizar la sustitución completa de las impresoras etiquetadoras existentes en Correos por sus nuevos equipos. Se permite un periodo de entre 15 y 45 días (el tiempo de la fase 2) para disponer de las impresoras, siendo el periodo total de sustitución de estas de 270 días desde la fecha de adjudicación del presente contrato.

Este despliegue será de forma presencial, realizada por centros y de forma completa en los mismos, no dejando ningún puesto por sustituir en dicho centro. En dicha instalación, se dejarán rollos del nuevo papel objeto de este expediente, al menos uno de ellos dentro de la máquina, y otro por máquina instalada.

El día de la instalación se recogerá del centro las etiquetadoras y papel existente.

Durante este periodo, el adjudicatario se encargará del suministro de la atención de las averías exclusivamente de las máquinas de su propiedad, siendo Correos quien atienda el parque que aún no haya sido sustituido. En el momento que un centro haya sido renovado en cuanto a sus impresoras, este empezará a funcionar según la fase 4.

En cuanto al suministro de papel, el adjudicatario se encargará del suministro de este a todos los centros en los que se haya realizado la sustitución de las impresoras. En cuanto al resto de centros, se surtirán de papel con el procedimiento existente dependiente del almacén de Correos. En caso de que el papel de dicho almacén se agotase, Correos puede traspasar la responsabilidad del suministro de papel al adjudicatario en cualquier momento. En este caso, al tratarse de impresoras no monitorizadas, el envío se realizaría tras una solicitud del centro según se indica en la fase 4, y el papel enviado se cobrará según el presente contrato.

FASE 4: GENERAL

El adjudicatario debe realizar un trabajo constante de mantenimiento, gestión de incidencias, monitorización, trabajo proactivo y envío de papel para todas las máquinas de su propiedad.

Sobre el suministro de papel, se realizará de forma proactiva y predictiva por cada centro, en base a los registros almacenados de periodos anteriores, con el objetivo de no acumular papel en los centros, teniendo únicamente un stock de seguridad. Este control deberá tener en cuenta no solo la suma total de metros disponible en la oficina, sino que deberá asegurar que ninguna máquina se queda parada por falta de rollo en la misma.

En campañas especiales como pueden ser Elecciones, Navidad, Black Friday y similares, Correos podrá solicitar un refuerzo sobre el stock de rollos de papel en oficinas.

El adjudicatario tendrá que asegurarse que las máquinas reportan su estado y contadores diariamente, ya que, en caso de no hacerlo, deberá abrir una incidencia vía PoST para que el grupo correspondiente compruebe el motivo de dicho problema.

FASE 5: FIN DE CONTRATO Y REVERSIÓN DEL SERVICIO

Al finalizar el plazo de ejecución del expediente los equipos se considerarán amortizados, por lo que quedarán a disposición de Correos sin coste añadido alguno.

Sobre el sistema de gestión, el adjudicatario garantizará a Correos la continuación de su uso, según el último coste de reversión presentado, permitiendo la subrogación de contratos y licencias necesarias.

22. FACTURACIÓN DEL SERVICIO

El integrador enviará diferentes facturas a mes vencido, que incluirá lo siguiente:

1) Disponibilidad del equipamiento hardware:

En el caso de la entrega de las impresoras, y en la medida en que se produce la **transferencia de la propiedad**, vinculante para ambas partes, **el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) se devengará en el momento en que las impresoras sean puestas a disposición de Correos**, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente y en el Reglamento de facturación.

A estos efectos, **el proveedor deberá emitir una factura mensual por cada entrega de impresoras**, en la que se documente tanto la entrega de los bienes como la repercusión del IVA correspondiente, **con independencia de que el pago de la adquisición de dichos bienes por parte de Correos se realice de forma aplazada en el tiempo, durante el resto de meses que faltan hasta la finalización del contrato.**

Este concepto se facturará obligatoriamente en una factura independiente al resto de los servicios.

La emisión de estas facturas no altera el resto de condiciones económicas del contrato ni el régimen de pagos previsto, que se regirá por lo establecido en el presente Pliego.

2) Servicio de resolución de incidentes: incluye el servicio prestado por el integrador sobre las máquinas distribuidas, con el objetivo de que se pueda seguir prestando el servicio en los centros de Correos.

- **Ítems a facturar:** por máquina en producción el mes anterior, no contando aquellas que puedan estar temporalmente almacenadas por parte del proveedor o de Correos. Se considerará que una máquina está en producción cuando esté ubicada y funcional en un centro de Correos el día 1 de cada mes
- **Coste:** fijo mensual idéntico por cada ítem
- **Inicio de la facturación:** de cada ítem, desde el comienzo del contrato o comienzo de cualquier ampliación del parque.
- **Fin de la facturación:** de cada ítem, hasta la finalización del contrato, independientemente de las posibles modificaciones temporales que puedan producirse.

3) Gestión del servicio: incluye todos aquellos trabajos y tareas que permitan gestionar y monitorizar las máquinas distribuidas por el integrador, además de todas aquellas de las que ya disponga Correos y puedan ser monitorizables según el alcance de este contrato.

- **Ítems a facturar:** independiente del número de máquinas en producción
- **Coste:** fijo mensual idéntico cada mes.
- **Inicio de la facturación:** desde el momento de puesta en marcha del sistema de gestión y al menos la primera máquina en producción.

- **Fin de la facturación:** hasta la finalización del contrato, independientemente de las posibles modificaciones temporales que puedan producirse.
- 4) **Suministro de papel:** incluye todo el papel suministrado el mes anterior.
- **Ítems a facturar:** metros de papel suministrados el mes anterior
 - **Coste:** fijo mensual idéntico por metro de suministro
 - **Inicio de la facturación:** desde el comienzo del contrato
 - **Fin de la facturación:** hasta la finalización del contrato, independientemente de las posibles modificaciones temporales que puedan producirse.
- 5) **Proyectos especiales:** incluye los proyectos especiales.
- **Ítems a facturar:** proyectos especiales aprobados por Correos
 - **Coste:** variable según el proyecto especial acordado
 - **Inicio de la facturación:** cuando se realice el proyecto especial
 - **Fin de la facturación:** cuando se fije con Correos el modo de facturación de cada proyecto.

23. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

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

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

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

En caso de discrepancia entre lo dispuesto en el presente ANS y en la oferta presentada o cualesquiera documentos aportados por el adjudicatario en el marco de la presente contratación, si en la oferta se presenta un ANS que empeore lo mínimo requerido, el licitador será excluido al no disponer de los requerimientos mínimos exigidos.

El adjudicatario debe obtener un grado de cumplimiento de 100 para que Correos no le aplique corrección a la facturación detallado en el punto de penalización o penalidades. Este grado de cumplimiento se calculará para cada hito por entrega y/o periodo mensual.

El adjudicatario se compromete a poner en marcha el sistema de seguimiento de ANS dentro de la puesta en marcha del sistema de gestión. El proveedor trabajará con la herramienta de gestión de peticiones e incidencias corporativa de Correos, PoST, también utilizado como sistema de seguimiento de los ANS, que está basado en ITSM Remedy, para lo cual solicitará los accesos necesarios. No obstante, el proveedor se compromete a aportar un sistema complementario, si el seguimiento de los indicadores del ANS acordado inicialmente o, en su caso, del que resulte de modificaciones posteriores lo requiera. Este sistema complementario deberá ser autorizado, previa y expresamente por Correos.

El contenido y periodicidad de los informes de seguimiento, así como cualquier otra característica del procedimiento de seguimiento, serán indicados por Correos al inicio de los

trabajos. La no entrega de los informes de seguimiento solicitados, así como la entrega incompleta, fuera de plazo o sin respetar las especificaciones de Correos, podrá ser considerada como incumplimiento, con la consiguiente corrección en la facturación de los indicadores a que esa información haga referencia.

Los indicadores son los siguientes:

Cumplimiento de hitos			
Código	Indicador de servicio	Valor objetivo (VO)	Porcentaje de cumplimiento mínimo (PCm)
I.1	Tiempo de puesta en marcha del sistema de gestión y puesta en producción de la primera impresora	15 >< 45 días naturales	100%
I.2	Tiempo de sustitución de todas las impresoras etiquetadoras objeto de cambio	≤ 270 días naturales	100%
I.3	Tiempo de respuesta de incidencias	≤ 2 horas	95%
I.4	Tiempo de resolución de incidencias	≤ 24 horas en periodo laboral	95%
I.5.	Incidencias manuales de suministro de papel mensuales	0	99%
I.6.	Discrepancias de inventario mensual	0	99%

I.1. Tiempo de puesta en marcha del sistema de gestión y puesta en marcha de la primera impresora

Es el tiempo transcurrido entre la formalización del presente Pliego de Condiciones Técnicas y Particulares por parte del adjudicatario y el momento en el que el sistema de gestión está en producción, completamente funcional, e implantado según las normativas de las distintas Subdirecciones de la Dirección de Tecnología de Correos (Arquitectura, Ciberseguridad, Explotación). Para ello debe haber al menos una impresora en producción con la que poder trabajar en dicho sistema.

Este indicador se comenzará a medir una vez transcurridos el número de días indicados en el valor objetivo (VO) desde el inicio del contrato.

Donde:

- Porcentaje de cumplimiento (PC):

$$PC = \frac{VO}{\text{Tiempo de de puesta en marcha (días)}} \cdot 100$$

- Grado de cumplimiento (GC):
 - GC = 0 si PC < 100
 - GC = 100 si PC ≥ 100

I.2. Tiempo de sustitución de todas las impresoras etiquetadoras objeto de cambio

Es el tiempo transcurrido entre la formalización del presente pliego por parte del adjudicatario y el momento en el que todas las impresoras etiquetadoras objeto de sustitución o reubicación estén instaladas, funcionales, conectadas al sistema de gestión, y realizados los cambios de inventario necesarios, tanto en el sistema como en PoST.

Este indicador incluirá, además, la presentación y aprobación por parte de Correos del plan de mantenimiento preventivo sobre el equipamiento hardware.

Este indicador se comenzará a medir una vez transcurridos el número de días indicados en el valor objetivo (VO) desde el inicio del contrato.

Donde:

- Porcentaje de cumplimiento (PC):
$$PC = \frac{VO}{\text{Tiempo de sustitución de todas las impresoras objeto del contrato (días)}} \cdot 100$$
- Grado de cumplimiento (GC):
 - GC = 0 si PC < 100
 - GC = 100 si PC ≥ 100

I.3. Tiempo de respuesta de incidencias

Es el tiempo transcurrido entre que el adjudicatario recibe en su grupo de PoST una incidencia y el momento en el que empieza a trabajar en ella, siendo reflejado a través de un cambio de estado en la herramienta denominado “Trabajo en curso”, o su equivalente.

Este indicador se comenzará a medir desde el inicio del contrato.

Donde:

- Porcentaje de cumplimiento (PC): $PC = \frac{\text{Incidencias que cumplen VO}}{\text{Incidencias totales}} \cdot 100$
- Grado de cumplimiento (GC):
 - GC = 0% si PC = 0
 - GC = 100% si PC ≥ PCm
 - $GC = \frac{PC}{PCm} \cdot 100$ para valores intermedios

I.4. Tiempo de resolución de incidencias

Es el tiempo transcurrido entre que el adjudicatario recibe en su grupo de PoST una incidencia y el momento en el que deja el puesto o sistema funcional, siendo reflejado a través del último cambio de estado existente en la herramienta denominado “Resuelto”, o su equivalente.

Este indicador se comenzará a medir desde el inicio del contrato.

Donde:

- Porcentaje de cumplimiento (PC): $PC = \frac{\text{Incidencias que cumplen VO}}{\text{Incidencias totales}} \cdot 100$
- Grado de cumplimiento (GC):
 - GC = 0% si PC = 0
 - GC = 100% si PC \geq PCm
 - GC = $\frac{PC}{PCm} \cdot 100$ para valores intermedios

I.5. Incidencias manuales de suministro de papel mensuales

Es el porcentaje de incidencias manuales realizadas por los usuarios, respecto del número total de envíos realizados de forma automática por la herramienta de gestión, y que se deban realmente a falta de papel no detectado por esta.

Este indicador se comenzará a medir desde el inicio del contrato.

Donde:

- Porcentaje de cumplimiento (PC): $PC = \left(1 - \frac{\text{Incidencias manuales}}{\text{Incidencias totales}}\right) \cdot 100$
- Grado de cumplimiento (GC):
 - GC = 0% si PC = 0
 - GC = 100% si PC \geq PCm
 - GC = $\frac{PC}{PCm} \cdot 100$ para valores intermedios

I.6. Discrepancias de inventario mensual

Es el porcentaje de elementos que no están en la misma ubicación en las herramientas de gestión e inventario oficial de PoST.

Este indicador se comenzará a medir desde el inicio del contrato.

Donde:

- Porcentaje de cumplimiento (PC): $PC = \left(1 - \frac{\text{Máquinas mal ubicadas}}{\text{Total de máquinas en producción}}\right) \cdot 100$
- Grado de cumplimiento (GC):
 - GC = 0% si PC = 0
 - GC = 100% si PC \geq PCm
 - GC = $\frac{PC}{PCm} \cdot 100$ para valores intermedios

24. PENALIZACIÓN POR INCUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE NIVEL SE SERVICIO

Las penalizaciones a aplicar en caso de incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio son las siguientes por indicador del apartado siguiente:

I.1. Tiempo de puesta en marcha del sistema de gestión

La penalización de este indicador estará ligada al concepto de facturación denominado **Gestión del servicio**, donde cada mes de incumplimiento se penalizará con el 100% de dicho concepto. El mes en el que el grado de cumplimiento pase a ser el 100%, se facturará la parte proporcional de días en el que el indicador tenga ese valor y dejará de medirse el mismo.

I.2. Tiempo de sustitución de todas las impresoras etiquetadoras objeto de cambio

La penalización de este indicador estará ligada al concepto de facturación denominado **Disponibilidad del equipamiento hardware**, donde cada mes de incumplimiento se penalizará con el descuento del doble del coste mensual de cada impresora no instalada. El mes en el que el grado de cumplimiento pase a ser el 100%, se facturará la parte proporcional de días en el que el indicador tenga ese valor y dejará de medirse el mismo.

I.3. Tiempo de respuesta de incidencias

La penalización de este indicador estará ligada al concepto de facturación denominado **Servicio de resolución de incidentes**, donde cada mes de incumplimiento se penalizará con el descuento del inversamente proporcional del grado del cumplimiento de dicho indicador. Esta penalización es compatible y adicional a otras sobre el mismo concepto de facturación.

$$\text{Penalización} = (1 - GC) \cdot \text{Servicio de resolución de incidentes}$$

P.ej. Si GC = 95% y S = "Servicio de resolución de incidentes"

$$\text{Penalización} = \left(1 - \frac{95}{100}\right) \cdot S$$

I.4. Tiempo de resolución de incidencias

La penalización de este indicador estará ligada al concepto de facturación denominado **Servicio de resolución de incidentes**, donde cada mes de incumplimiento se penalizará con el descuento inversamente proporcional del grado del cumplimiento de dicho indicador. Esta penalización es compatible y adicional a otras sobre el mismo concepto de facturación.

$$\text{Penalización} = (1 - GC) \cdot \text{Servicio de resolución de incidentes}$$

P.ej. Si GC = 95% y S = "Servicio de resolución de incidentes"

$$\text{Penalización} = \left(1 - \frac{95}{100}\right) \cdot S$$

I.5. Incidencias manuales de suministro de papel

La penalización de este indicador estará ligada al concepto de facturación denominado **Suministro de papel**, donde cada mes de incumplimiento se penalizará con el descuento inversamente proporcional del grado del cumplimiento de dicho indicador, por cada metro de papel enviado a los centros que hayan solicitado el envío de forma manual.

$$\text{Penalización} = (1 - GC) \cdot \text{Coste papel enviado por incidencias manuales}$$

P.ej. Si GC = 99% y S = "Coste papel enviado por incidencias manuales"

$$\text{Penalización} = \left(1 - \frac{99}{100}\right) \cdot S$$

I.6. Discrepancias de inventario

La penalización de este indicador estará ligada al concepto de facturación denominado **Gestión del servicio**, donde cada mes de incumplimiento se penalizará con el descuento inversamente proporcional del grado del cumplimiento de dicho indicador, sobre el 500% de la facturación total de dicho concepto, es decir:

$$\text{Penalización} = (1 - GC) \cdot 500\% \cdot \text{Gestión del servicio}$$

P.ej. Si GC = 99% y S = "Gestión de servicio"

$$\text{Penalización} = \left(1 - \frac{99}{100}\right) \cdot \frac{500}{100} \cdot S)$$

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

El presente procedimiento de licitación no se divide en lotes, pero se formalizarán diferentes hitos de facturación para cada módulo/ámbito de trabajo, de forma independiente unos de otros.

La no división en lotes se justifica según se indica en el artículo 52.3 b) Real Decreto-Ley 3/2020: “El hecho de que, la realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificultara la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico”.

En este caso, cualquier división de prestaciones sobre el objeto identificado en el apartado anterior dificultaría la gestión, control y seguimiento de las actividades globales, dada su complejidad técnica y operativa.

Los productos y servicios adquiridos están intrínsecamente interconectados y son dependientes entre sí. Dividirlos en lotes separados podría comprometer la funcionalidad, calidad o seguridad del servicio final.

Técnicamente el equipamiento a mantener requiere integración y compatibilidad entre los diferentes componentes además de una homogenización a nivel nacional que impide adjudicar el contrato a varios proveedores. Es necesario asegurar que todos los equipos se mantengan bajo los mismos estándares y procedimientos.

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

Se establece como **Presupuesto Base de Licitación** (incluido IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente) la cantidad de **10.120.440,00 EUROS (DIEZ MILLONES CIENTO VEINTE MIL CUATROCIENTOS CUARENTA EUROS)**, de acuerdo con la siguiente distribución:

- **Base Imponible del Presupuesto Base de Licitación** (excluido IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente): de **8.364.000,00 EUROS (OCHO MILLONES TRESCIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL EUROS)**.
- **Importe del IVA** o cualquier otro impuesto indirecto equivalente: **1.756.440,00 EUROS (UN MILLÓN SETECIENTOS CINCUENTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS CUARENTA EUROS)**.

Anualidades						
Año	Base imponible de licitación	Coste directo (84%)	Coste indirecto (10%)	Beneficio industrial (6%)	IVA o impuesto indirecto equivalente (€)	Presupuesto Base de licitación (IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente, incluido)
2026	750.240,00 €	630.201,60 €	75.024,00 €	45.014,40 €	157.550,40 €	907.790,40 €
2027	3.686.760,00 €	3.096.878,40 €	368.676,00 €	221.205,60 €	774.219,60 €	4.460.979,60 €
2028	1.386.000,00 €	1.164.240,00 €	138.600,00 €	83.160,00 €	291.060,00 €	1.677.060,00 €
2029	1.386.000,00 €	1.164.240,00 €	138.600,00 €	83.160,00 €	291.060,00 €	1.677.060,00 €
2030	1.155.000,00 €	970.200,00 €	115.500,00 €	69.300,00 €	242.550,00 €	1.397.550,00 €
Total	8.364.000,00 €	7.025.760,00 €	836.400,00 €	501.840,00 €	1.756.440,00 €	10.120.440,00 €

*El convenio colectivo que se ha tenido en cuenta como referencia para el cálculo económico es el XIX Convenio Colectivo Estatal de Empresas de Consultoría, de Tecnologías de la Información y Estudios de Mercado y de la Opinión Pública, publicado el pasado 16 de abril de 2025 en BOE (Disposición 7766 del BOE núm. 92 de 2025), con efectos desde el 1 de enero de 2025, vigente desde el 17 de abril de 2025 hasta el 31 de diciembre de 2027 (prorrogable).

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

COSTES SALARIALES 20%	COSTES SERVICIOS 80%
1.405.152,00 €	5.620.608,00 €

No se puede desagregar el coste salarial por género puesto que hasta que el proceso de contratación no haya comenzado, no se puede determinar el género de los futuros empleados.

El **valor estimado del contrato** (excluido IVA o impuestos indirectos equivalente asciende a **11.452.800,00 EUROS (ONCE MILLONES CUATROCIENTOS CINCUENTA Y DOS MIL OCHOCIENTOS EUROS)**, cuyo desglose es el siguiente:

Importe de Licitación	48 meses	8.364.000,00 €
Prórroga	12 meses	1.416.000,00 €
Modificación	20%	1.672.800,00 €
VALOR ESTIMADO		11.452.800,00 €

La prórroga contemplada solamente comprendería los servicios de suministro de papel, mantenimiento, gestión del servicio y la bolsa para proyectos especiales, y, por tanto, no incluye la disponibilidad del hardware. Ello se debe a que la entrega e instalación de las impresoras es una prestación inicial y no recurrente, ya completada durante los primeros meses. Asimismo, el coste del equipamiento se amortiza completamente durante el periodo establecido, y al concluir el contrato las impresoras pasan a ser propiedad de Correos. Por esta razón, no resulta procedente extender la disponibilidad, dado que ya no está sujeta a la gestión del adjudicatario.

Durante la duración del contrato, y a petición de Correos, la empresa adjudicataria se compromete a modificar el contrato por un máximo que no exceda del 20%, al alza o a la baja, del importe de adjudicación en las mismas condiciones técnicas, económicas y restantes previsiones contractuales.

El cálculo de los importes se ha obtenido teniendo en cuenta los importes actuales de este tipo de equipamiento y servicios:

CONCEPTO	UNITARIO	CANTIDAD	TOTAL
Disponibilidad equipamiento hardware	450,00 €	6.000	2.700.000,00 €
Suministro de papel (m)	0,09 €	43.200.000	3.888.000,00 €
Servicio de resolución de incidentes	28.000,00 €	48	1.344.000,00 €
Gestión del servicio	6.500,00 €	48	312.000,00 €
Proyectos especiales	30.000,00 €	4	120.000,00 €
TOTAL			8.364.000,00 €

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

- Forma de acreditación de la solvencia económica y financiera:

El volumen anual de negocios del licitador se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro, y en caso contrario por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.

- Forma de acreditación de la solvencia técnica y profesional:

<input checked="" type="checkbox"/>	Certificado de correcta ejecución de los servicios o trabajos realizados, expedidos o visados por la entidad para la que hayan sido realizados
<input checked="" type="checkbox"/>	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: Certificado de cumplimiento de las normas ISO 27001 e ISO 20000 o equivalente.
<input checked="" type="checkbox"/>	Indicación de las medidas de gestión medioambiental que el empresario aplicará al ejecutar el contrato.
<input checked="" type="checkbox"/>	Muestras

- Forma de acreditación de los medios a adscribir:

<input checked="" type="checkbox"/>	Documentación acreditativa de la maquinaria, material y equipo técnico del que se dispondrá para la ejecución de los trabajos.
<input checked="" type="checkbox"/>	Relación y perfil o <i>Curriculum Vitae</i> del personal, integradas o no en la empresa, que participará en el contrato. Se aportará el CV ciego del personal o equipo humano (es decir, sin referencia a datos de carácter personal) disponible para el cumplimiento del mismo en el que se recoja la formación y años de experiencia que guarden relación con las funciones a desempeñar por el personal o equipo humano bajo el contrato.

- Modo de presentar las Muestras

Para la correcta evaluación del equipamiento ofrecido en este contrato, los candidatos a la adjudicación enviarán para la comprobación del sistema, según se indica en el apartado "Presentación de muestras por los licitadores" del punto 7.1., lo siguiente:

- Impresora térmica idéntica a la ofrecida en el contrato
- Una caja de papel idéntico al ofertado, tal y como se indica en el presente contrato (caja compuesta de blíster, etiquetado con color)
- Una dirección URL, usuario y contraseña para uso del sistema de gestión que a la ofrecida en el contrato
- Un teléfono y horario de contacto para solución de incidencias técnicas en esta prueba

Correos hará una prueba de funcionamiento conectando la impresora a una conexión directa a Internet o conexión sin filtrar. Accediendo al sistema de gestión, se podrá asociar la impresora al sistema con el objetivo de poder comprobar el funcionamiento de al menos:

- Inventario de equipos
- Longitud de papel impreso
- Cortes realizados
- Histórico de eventos
- Alertas configuradas de cambio de rodillo, cabezal.

Además, se podrá modificar los parámetros como podría hacer el equipo de soporte de los datos presentados.

El equipo técnico realizará un informe para indicar si el sistema, hardware y papel funcionan correctamente. Si el informe fuera negativo, el equipo técnico aportará las pruebas pertinentes que lo justifiquen, considerándose la oferta no apta y no podrá tenerse en cuenta.

Los elementos presentados como muestra vendrán sin ninguna clase de identificación o reseña de la casa ofertante. El embalaje de las muestras deberá llevar en el exterior una etiqueta de papel pegada con el nombre de la empresa oferente junto con la indicación del Expediente a que corresponde el contenido.

El licitador que no presente las muestras, o que lo haga de manera distinta a lo referenciado anteriormente, quedará excluido del proceso de licitación y no serán evaluadas sus ofertas. También quedarán excluidas si las muestras se presentan fuera del plazo establecido para la presentación de las mismas.

Una vez adjudicado este suministro, los licitadores que no hayan resultado adjudicatarios deberán pasar a retirar la/s muestra/s que hayan presentado en el plazo de cinco (5) días naturales a contar desde la fecha de comunicación de la resolución del expediente, solicitando su devolución al correo electrónico dotaciones.informaticas@correos.com. En caso de no hacerlo se entenderá que renuncian a las mismas y pasarán a ser propiedad de Correos.

Anexo V.- Modelo de aval.

LA ENTIDAD

AVALA

Solidariamente a la empresacon domicilio social en NIF

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Anexo VII.- Instrucciones para cumplimentar el DEUC.

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

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

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

El órgano de contratación podrá hacer uso de sus facultades de comprobación de los extremos incluidos en el DEUC requiriendo al efecto la presentación de los correspondientes justificantes documentales, en los términos del artículo 69 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

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

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

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

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

PARTE II: INFORMACIÓN SOBRE EL OPERADOR ECONÓMICO

Sección A: INFORMACIÓN SOBRE EL OPERADOR ECONÓMICO

- Identificación

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

- Información general

- Forma de participación

Sección B: INFORMACIÓN SOBRE LOS REPRESENTANTES DEL OPERADOR ECONÓMICO

- Representación, en su caso (datos del representante)

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

- Recurso (Sí o No)

Sección D: INFORMACIÓN RELATIVA A LOS SUBCONTRATISTAS

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

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

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

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

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

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

PARTE IV: CRITERIOS DE SELECCIÓN

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

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

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

PARTE V: REDUCCIÓN DEL NÚMERO DE CANDIDATOS CUALIFICADOS.

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

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

No aplica

Anexo IX.- Criterios de adjudicación de evaluación automática

Concurren varios criterios automáticos y/o evaluables mediante fórmulas.:

- a) Criterios Técnicos: un máximo de 30 puntos
- b) Precio: un máximo de 70 puntos

a) Criterios Técnicos: Los criterios sujetos a valoración automática se valorarán del siguiente modo con un máximo de 30 puntos:

Se otorgarán los siguientes puntos por cada plazo máximo reducido o porcentaje mínimo aumentado de cada ANS indicado hasta un máximo de 30 puntos.

La puntuación se calculará de manera proporcional a las mejoras ofertadas, siendo la mejor oferta la que obtenga la mayor puntuación en cada caso y el resto obtendrán una puntuación proporcional respecto a esta.

Para llevar a cabo la valoración será necesario adjuntar en la oferta la tabla indicada en el [Anexo XXI](#).

Cumplimiento de hitos					
Código	Indicador de servicio	Valor objetivo (VO) REQUERIDO	Puntuación por reducción	Porcentaje de cumplimiento mínimo (PCm) REQUERIDO	Puntuación por aumento
I.1	Tiempo de puesta en marcha del sistema de gestión y puesta en producción de la primera impresora	15 >> 45 días naturales	Hasta 5 puntos	100%	-
I.2	Tiempo de sustitución de todas las impresoras etiquetadoras objeto de cambio	≤ 270 días naturales	Hasta 15 puntos	100%	-
I.5.	Incidencias mensuales manuales de suministro de papel	0	-	99%	Hasta 10 puntos

I.1. Tiempo de puesta en marcha del sistema de gestión y puesta en marcha de la primera impresora

Es el tiempo transcurrido entre la formalización del presente Pliego de Condiciones Técnicas y Particulares por parte del adjudicatario y el momento en el que el sistema de gestión está en producción, completamente funcional, e implantado según las normativas de las distintas Subdirecciones de la Dirección de Tecnología de Correos (Arquitectura, Ciberseguridad, Explotación). Para ello debe haber al menos una impresora en producción con la que poder trabajar en dicho sistema.

Este indicador se comenzará a medir una vez transcurridos el número de días indicados en el valor objetivo (VO) desde el inicio del contrato

Las mejoras ofertadas por los licitadores consistirán exclusivamente en la reducción del plazo máximo requerido, nunca menor de 15 días naturales, calculándose la puntuación de forma proporcional entre las ofertas admitidas. La oferta que acredite el menor plazo efectivo de

puesta en marcha obtendrá la máxima puntuación asignada a este criterio, asignándose al resto una puntuación proporcional en función de la reducción ofertada respecto del plazo máximo establecido.

Al tener un PCm del 100%, cualquier retraso del plazo ofertado en la puesta en marcha conllevará una penalización.

I.2. Tiempo de sustitución de todas las impresoras etiquetadoras objeto de cambio

Es el tiempo transcurrido entre la formalización del presente pliego por parte del adjudicatario y el momento en el que todas las impresoras etiquetadoras objeto de sustitución o reubicación estén instaladas, funcionales, conectadas al sistema de gestión, y realizados los cambios de inventario necesarios, tanto en el sistema como en PoST.

Este indicador incluirá, además, la presentación y aprobación por parte de Correos del plan de mantenimiento preventivo sobre el equipamiento hardware.

Este indicador se comenzará a medir una vez transcurridos el número de días indicados en el valor objetivo (VO) desde el inicio del contrato.

Las ofertas serán valoradas atendiendo a la reducción del plazo máximo de sustitución, atribuyéndose la máxima puntuación a la oferta que garantice el menor tiempo de ejecución del despliegue completo. El resto de las ofertas recibirán una puntuación proporcional en función del grado de reducción del plazo comprometido respecto del plazo máximo establecido en el pliego.

Al tener un PCm del 100%, cualquier retraso en el tiempo ofertado de sustitución de todas las impresoras conllevará una penalización.

I.5. Incidencias manuales de suministro de papel mensuales

Es el porcentaje de incidencias manuales realizadas por los usuarios, respecto del número total de envíos realizados de forma automática por la herramienta de gestión, y que se deban realmente a falta de papel no detectado por esta.

Este indicador se comenzará a medir desde el inicio del contrato.

Este criterio evalúa, con carácter mensual, el porcentaje de cumplimiento mínimo (PCm) relativo a la ausencia de incidencias manuales de suministro de papel, fijado en un 99 %. Las mejoras ofertadas consistirán en el incremento del porcentaje de cumplimiento mínimo exigido, siendo valoradas aquellas ofertas que garanticen un mayor grado de fiabilidad del sistema automático y predictivo de suministro de papel. La máxima puntuación se asignará a la oferta que presente el mayor porcentaje de cumplimiento comprometido (máx. 100%), otorgándose al resto de ofertas una puntuación proporcional en función del porcentaje adicional de cumplimiento ofertado respecto del mínimo exigido.

b) Precio (con hasta un máximo de 70 puntos):

La puntuación económica se obtiene de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$PE = PS \text{ máx} \left(1 - \frac{POn - PSe}{PL} \right)$$

Donde

PE = Puntuación Económica Oferta “n”

PS máx = Máxima Puntuación Económica posible = 70

PL = Presupuesto de licitación

POn = Presupuesto oferta “n”

PSe = Presupuesto oferta más económica

La puntuación global (PG) estará compuesta por la suma de la puntuación asignada en los criterios evaluables mediante fórmula o automáticamente con un máximo de 100 puntos.

Tipología	Puntuación	Puntos
Puntuaciones parciales	Técnica	0 a 30
	Económica	0 a 70
Puntuación Global		0 a 100

Anexo X.- Modelo de proposición económica.

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

En caso de actuar en representación

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

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

- Precio total de la oferta
- Precio unitario de cada elemento (sin IVA) que se contrata utilizando para ello la tabla:

DESCRIPCIÓN PARTIDA FACTURADA	ELEMENTOS	IMPORTE MÁXIMO MENSUAL	IMPORTE MENSUAL	IMPORTE ANUAL	IMPORTE TOTAL 4 AÑOS
Disponibilidad del equipamiento hardware (impresoras térmicas)	6.000				
Servicio de resolución de incidentes		28.000,00 €			
Gestión del servicio		6.500,00 €			
Suministro de papel (en metros)	900.000 mensual	81.000,00 €			
Proyectos especiales					120.000,00 €*
IMPORTE TOTAL					

*** Estos importes son fijos y no podrán verse modificados ni al alza ni a la baja en las ofertas económicas de los licitadores**

El papel es una estimación en base a los consumos realizados en años anteriores. No supone un compromiso por parte de Correos, a excepción de la cantidad mínima de 6.000.000 de metros por cada año natural, o su parte proporcional en periodos inferiores.

La valoración del coste del expediente y la toma de decisiones para su adjudicación se hará en base a las estimaciones de suministro de la tabla anterior.

Se considerarán incluidos todos los gastos precisos para la ejecución de los trabajos objeto del contrato (incluidos potenciales desplazamientos, consumo de material de oficina, fotocopiadora)

En este epígrafe, se especificarán también, el importe unitario por hora extra y las posibles prestaciones adicionales incorporadas a la oferta, con su correspondiente traducción a términos económicos.

La documentación económica incluirá el Plan de Facturación, de acuerdo con la estructura solicitada en la cláusula correspondiente.

Los importes unitarios no deberán superar los indicados en la tabla del [Anexo III](#). **La superación de cualquiera de los importes supondrá la desestimación automática de la oferta.**

Todos los precios estarán establecidos en euros (€) y expresados con un máximo de dos (2) decimales.

Los licitadores, al tiempo de formular su oferta, deberán indicar expresamente y por escrito, todos y cada uno de los documentos contenidos en la misma que deban ser considerados como confidenciales, justificando debidamente la procedencia de dicha calificación. No cabe declarar como confidencial la totalidad de la oferta presentada por los licitadores.

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

No aplica

Anexo XII.- Modificaciones previstas del contrato.

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

- Un incremento o disminución en las necesidades de impresoras térmicas o papel debido al negocio de Correos.
- Una tasa elevada de averías en el parque de impresoras térmicas propiedad de Correos que provoque que sea necesario ajustar el parque de impresoras térmicas para poder atender las averías y no dañar el servicio, ya sea mediante la incorporación de más impresoras térmicas o, en su caso, mediante la reducción del número de impresoras cuando resulte posible por cambios en las necesidades operativas y/o por la mejora de los indicadores de disponibilidad y fiabilidad del equipamiento.

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

- Incorporación o, en su caso, reducción del número de impresoras térmicas a proporcionar por el adjudicatario, en función de las necesidades operativas y/o de la evolución del parque y de los niveles de disponibilidad del servicio.
- Suministro de mayor o menor cantidad de papel térmico, en función de las necesidades reales de consumo derivadas de la operativa y del dimensionamiento del parque de impresoras.

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

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

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

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

CONDICIONES DE LA MODIFICACIÓN

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

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

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

Anexo XIII.- Régimen de penalidades.

A).- INCUMPLIMIENTOS LEVES.

INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCION	PENALIZACIÓN
Obligaciones generales	Incumplimiento de las obligaciones establecidas en este Pliego de Condiciones Técnicas y Particulares 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.	<input checked="" type="checkbox"/> penalidades diarias en la proporción de 1 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato, IVA excluido <input type="checkbox"/> penalidades sobre el precio en la misma proporción que suponga el retraso respecto del plazo inicial, IVA excluido. <input type="checkbox"/> Otras penalidades por incumplimiento de plazo <i>(añadir aquí la cuantía para cada penalización por incumplimiento leve)</i>

B).- INCUMPLIMIENTOS GRAVES.

INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCION	PENALIZACIÓN
plazos	Por el incumplimiento de los plazos de ejecución total o parciales establecidos, cuando exceda del 3 por ciento del plazo y no exceda del 5 por ciento del plazo	<input checked="" type="checkbox"/> penalidades diarias en la proporción de 1 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato, IVA excluido. <input type="checkbox"/> penalidades sobre el precio en la misma proporción que suponga el retraso respecto del plazo inicial, IVA excluido. <input type="checkbox"/> Otras penalidades por incumplimiento de plazo <i>(añadir aquí la cuantía para cada penalización por incumplimiento leve)</i>
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 50 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.
Por incumplimiento de ANS	Por el incumplimiento de los ANS descritos en el Anexo I	Las penalizaciones se detallan en el Anexo I – Penalización por incumplimiento de ANS

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.	<input checked="" type="checkbox"/> 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. <input type="checkbox"/> penalidades sobre el precio en la misma proporción que suponga el retraso respecto del plazo inicial, IVA excluido. <input type="checkbox"/> Otras penalidades por incumplimiento de plazo <i>(añadir aquí la cuantía para cada penalización por incumplimiento leve)</i>
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.
Convenio colectivo aplicable	Por el incumplimiento del convenio colectivo aplicable	Penalidad de hasta el 10 por ciento del precio del contrato, IVA excluido.

Anexo XIV – Evaluación de Proveedores.

No aplica

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

CONTRATO DE ENCARGO DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En _____, a __ de _____ de 20__.

REUNIDOS

DE UNA PARTE,

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

Y DE OTRA,

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

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

EXPONEN

- I. Que la prestación de los servicios objeto de licitación exigen el acceso del adjudicatario a los datos de carácter personal de los que resulta responsable del tratamiento [_____].
- II. Que con el fin de dar cumplimiento a la normativa de Protección de Datos Personales ambas partes convienen en firmar el presente Contrato de Encargo del Tratamiento, el cual comprende las siguientes:

CLÁUSULAS

1. Posición de las partes

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

2. Obligaciones del adjudicatario

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

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

3. Declaración previa

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

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

4. Obligaciones de [_____]

Corresponden a [_____] las siguientes obligaciones:

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

5. Medidas de seguridad

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

6. Derecho de auditoría

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

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

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

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

Requerir al adjudicatario la resolución inmediata del incumplimiento detectado mediante la elaboración por su parte de un plan de corrección que deberá hacerse efectivo en un plazo

determinado, que no podrá exceder de un mes, debiendo el adjudicatario aportar aquellas evidencias que acrediten su resolución.

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

7. Notificación de violaciones de seguridad

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

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

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

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

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

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

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

Finalizado el proceso de devolución, el adjudicatario deberá proceder a la destrucción de los datos existentes en los equipos informáticos y otros soportes por él utilizados. No obstante, el

adjudicatario podrá conservar los datos e información tratada, debidamente bloqueados, en el caso que pudieran derivarse responsabilidades de su relación con [_____]. Transcurrido el plazo de prescripción de las acciones que motivaron la conservación de datos, el ENCARGADO DEL TRATAMIENTO deberá proceder a su destrucción. Para ello, aplicará las medidas físicas y lógicas que resulten adecuadas para garantizar que los datos incorporados a los distintos soportes son irrecuperables

9. Subcontratación

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

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

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

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

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

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

10. Cláusulas de buenas prácticas

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

11. Responsabilidad

El adjudicatario vendrá obligado a exonerar a [_____] de cualquier tipo de responsabilidad frente a terceros, por reclamaciones de cualquier índole que tengan origen en el incumplimiento de las obligaciones de protección de datos de carácter personal que le incumben en su condición de encargado del tratamiento, y responderán frente a la indicada

Sociedad del resultado de dichas acciones. El adjudicatario vendrá también obligado a prestar su plena ayuda en el ejercicio de las acciones que correspondan a [_____].

12. Notificación de cambios

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

13. Tratamiento de datos de representantes y trabajadores

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

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

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

Para Correos:

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

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

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

14. Actuación como subencargado

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

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

15. Ley aplicable

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

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

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

Don/Doña _____

NIF _____

Con domicilio en _____

Calle/Plaza, nº _____

Telf. contacto nº _____

Correo electrónico _____

En caso de actuar en representación

Como apoderado de _____

CIF _____

Con domicilio en _____

Calle/Plaza, nº _____

Correo electrónico _____

DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD:

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

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

La empresa es de menos de 50 personas trabajadoras.

Lugar, fecha y firma del adjudicatario

Anexo XVII: 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

Anexo XVIII: Memoria técnica

Tabla de características técnicas de las impresoras

Característica	Valor requerido	Valor ofertado
Fabricante y modelo		
Tecnología de impresión		
Resolución (dpi)	200	
Velocidad de impresión (mm/s)	150	
Tipo de rodillo		
Tipo de cortador		
Sensores presentes		
Rangos de temperatura y humedad	5°C-40°C / 10%-90%	
Peso máximo (kg)	2,5	
Interfaces	USB/A, Ethernet, WiFi	
Versiones WiFi soportadas	4, 5, 6	
Protocolos de seguridad WiFi	WPA3, AES-CCMP, AES-GCMP, SAE, 802.x EAP	
SSID predefinido (S/N)	S	
Validación por usuario y clave de infraestructura (S/N)	S	
Sistema operativo compatible controlador	Windows 7, 10, 11	
Impresión en PDF (S/N)	S	

Tabla de características técnicas del papel

Característica	Valor requerido	Valor ofertado
Adhesivo		
Longitud por rollo (m)	90	
Anchura (mm)	100	
Duración imagen impresa (meses) a 40°C y 90%/24h	3	
Rango de temperatura de uso (°C)	-10°C a 70°C	
Plazo de uso desde fabricación (meses)	6	
Método de identificación por colores (rollo, blíster y caja)		
Método de sello lateral de fecha de caducidad		
Método de pegatina de cierre de rollo de fecha de caducidad		

Herramienta de monitorización

Característica	Valor requerido	Valor ofertado
Fabricante y nombre comercial		
Características de inventario que permite almacenar	Nº serie, etiqueta de inventario, ubicación, provincia, área geográfica	
Alertas de las impresoras que permite recoger	Atasco de papel, error hardware	
Parámetros generales recogidos por impresora	Odómetro, cortes, aperturas de tapa	
Tiempos de uso por impresora	Cabezal, rodillo	
Agrupación de la información	Impresora, centro, provincia, área geográfica	

Anexo XIX: Requisitos de seguridad

1.1. Normativa y Conformidad

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

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.

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, basada en estándares internacionales 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 incumplimiento.

1.2. Control de Acceso y SSO

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

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

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

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

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

Los dispositivos de impresión no deben tener usuarios por defecto como "admin" y sin contraseña.

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

1.3. Respaldo y recuperación

Los componentes de la solución ofertada deberán disponer de un plan de contingencia ante desastres alineado con la estrategia corporativa de respaldo, siendo responsabilidad del proyecto elaborar un Plan de Contingencia que incluya las tareas y prioridades de recuperación

de los componentes que permiten dar servicio al activo, ante los distintos escenarios de desastre contemplados en el Plan de Recuperación de Desastres.

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

1.4. Comunicaciones

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

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

Se deben usar protocolos seguros para la conectividad WiFi, como WPA3, AES-CCMP, AES-GCMP, SAE, 802.x EAP, aconsejable WPA3 con AES-GCMP, SAE.

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

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

El acceso de forma remota a los recursos corporativos a través de una red pública sea realizado con la finalidad de realizar un soporte o por teletrabajo, deberá cumplir los requerimientos sobre autenticación, cifrado, filtrado de redes y puestos de usuario que establezca la normativa de seguridad de Correos, así como cualquier otro requerimiento que pudiera establecer 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 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 remoto de Correos proveerá de un Terminal de trabajo en remoto, desde el cual se realizarán los trabajos objeto del contrato y se accederá a los recursos internos de Correos que sean necesarios. En ningún caso se permitirá la conexión de estaciones de trabajo del proveedor con los Sistemas de Información de Correos.

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

1.5. Integridad y confidencialidad

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

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

1.6. Tratamiento de datos

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

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

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

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

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

1.7. Respuesta ante incidentes

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

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

1.8. Sistemas operativos y software base

Todos los elementos que formen parte de la aplicación deben tener implantados procedimientos de securización para el software, de manera que se garantice la eliminación de usuarios, configuraciones por defecto y minimicen los riesgos, actuando sobre los siguientes

ámbitos: control de acceso, instalación, configuración, auditoría, monitorización, integridad y confidencialidad.

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

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

1.9. Eventos de auditoría

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

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

Autenticación en el sistema

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

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

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

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

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

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

1.10. Auditabilidad

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

Correos podrá auditar, por sí misma o a través de un tercero, con el único requisito de preavisar con una antelación de un mes y, de forma presencial o en remoto, todas aquellas medidas y controles que considere necesarios para verificar la seguridad de la información.

Además, Correos podrá exigir al proveedor del servicio afectado la aportación de ciertas evidencias de cumplimiento o, en su defecto, la realización una auditoría interna cuyo informe deberá ser

firmado por una persona autorizada y con poder de representación de la empresa prestadora del servicio.

El proveedor deberá realizar a su costa y proporcionar un informe de auditoría (test de penetración o hacking ético) realizados por un tercero en el último año, junto con el compromiso, en su caso, de solucionar las vulnerabilidades encontradas antes del arranque del servicio.

1.11. Formación y concienciación

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

1.12. Compromiso de aceptación de políticas de acceso y uso de infraestructuras de correos

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

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

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

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

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

Asimismo, en el caso de producirse un incidente de seguridad que tenga origen en un dispositivo ajeno a Correos, el área de seguridad podrá solicitar toda la información necesaria para controlar y mitigar los efectos del mismo y el titular/es del dispositivo se obliga a prestar

apoyo en la resolución del incidente, así como entregar la información registrada en el dispositivo afectado que permita la investigación y resolución del incidente.

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

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

Anexo XX - Declaración responsable en materia de protección de datos

Cuestionario de privacidad

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

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

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

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

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

El enlace a esta herramienta es el siguiente:

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

Cuestionario para la Privacidad de Proveedores:

Marque y cumplimente lo que corresponda:

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

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

DECLARA lo siguiente:

1. Cuestiones generales

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

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

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

5= dispone del registro de actividades actualizado y completado.

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

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

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

0= no dispone de DPO siendo obligatorio.

3= no dispone de DPO siendo voluntario.

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

2. Medidas de seguridad

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. Confidencialidad

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

0= no

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

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

4. Accountability y rendición de cuentas

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

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

0= no tiene implantados controles periódicos.

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

5= tiene definidos e implantados controles periódicos.

5. Subcontratación

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

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

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

6. Transferencias internacionales

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

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

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

5= no se realiza Transferencias Internacionales de Datos.

7. Sanciones y procedimientos inspectores

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

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

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

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

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

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

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

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

Fdo.: []

Anexo XXI – Tabla criterios de adjudicación de evaluación automática o mediante fórmulas

En la siguiente tabla deberán indicarse en los campos de Valor objetivo OFERTADO y porcentaje de cumplimiento mínimo ofertado, el valor que el licitador ofrece para cada uno de los indicadores.

La mejora de estos criterios será valorada según se indica en el [Anexo IX](#)

Cumplimiento de hitos					
Código	Indicador de servicio	Valor objetivo (VO) REQUERIDO	Valor objetivo (VO) OFERTADO	Porcentaje de cumplimiento mínimo (PCm) REQUERIDO	Porcentaje de cumplimiento mínimo (PCm) OFERTADO
I.1	Tiempo de puesta en marcha del sistema de gestión y puesta en producción de la primera impresora	15 >> 45 días naturales		100%	-
I.2	Tiempo de sustitución de todas las impresoras etiquetadoras objeto de cambio	≤ 270 días naturales		100%	-
I.5.	Incidencias manuales de suministro de papel mensuales	0	-	99%	