

Contrato de Servicios (Expediente SV250306) <i>Contrato sometido a las Instrucciones internas de contratación del grupo Correos</i>			
<input checked="" type="checkbox"/> Procedimiento general		<input type="checkbox"/> Procedimiento especial	
<input checked="" type="checkbox"/> Ordinario	<input type="checkbox"/> Simplificado	<input type="checkbox"/> Con invitación a un único licitador	<input type="checkbox"/> Con invitación a varios licitadores
<input type="checkbox"/> Con negociación	<input checked="" type="checkbox"/> Sin negociación		

PLIEGO DE CONDICIONES ADMINISTRATIVAS Y TÉCNICAS PARTICULARES

ÍNDICE.

1.	Entidad contratante.....	4
2.	Objeto del contrato.	4
3.	Duración del contrato.....	5
4.	Aspectos económicos.	5
5.	Condiciones de participación.	6
6.	Licitación del contrato.	9
	6.1. Comunicaciones y notificaciones electrónicas.....	9
	6.2. Resolución de consultas relacionadas con la licitación.	9
	6.3. Envío de ofertas por medios electrónicos.....	10
	6.4. Documentación confidencial.	10
	6.5. Adjudicación de los contratos	10
	6.5.1. Procedimiento General	10
	6.6. Ofertas integradoras.....	11
	6.7. Contenido de las ofertas.....	11
	6.7.1 Sobre 1: documentación administrativa.....	11
	6.7.2. Sobre 2: oferta técnica y criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor.	12
	6.7.3. Sobre 3: Criterios de adjudicación de evaluación automática o con arreglo a fórmulas matemáticas y/o proposición económica	13

7. Adjudicación y perfección del contrato.	14
7.1. Procedimiento de apertura de sobres y valoración de ofertas.	14
7.2. Ofertas anormalmente bajas.	14
7.3. Documentación a presentar por el propuesto como adjudicatario.	14
7.4. Adjudicación del contrato.	16
7.5. Perfección del contrato.	16
7.6. Constitución de garantías.	16
8. Ejecución del contrato.	17
8.1. Obligaciones del adjudicatario.	17
8.1.1. Obligaciones en materia fiscal, laboral y medioambiental.	17
8.1.2. Obligaciones relativas a la gestión de permisos, licencias y autorizaciones.	18
8.1.3. Obligaciones del adjudicatario en materia de protección de datos.	18
8.1.4. Aceptación y adhesión a las políticas de prevención de imputaciones delictivas.	20
8.1.5. Evaluación de proveedores.	20
8.1.6. Obligaciones esenciales del contrato.	20
8.1.7. Condiciones especiales de ejecución.	22
8.1.8. Régimen de confidencialidad.	24
8.2. Modificaciones del contrato.	24
8.3. Cesión y Subcontratación.	24
8.3.1. Cesión del contrato	24
8.3.2. Régimen de subcontratación.	25
9. Cumplimiento del contrato.	25
9.1. Responsable del contrato. Representante del contratista.	25
9.2. Régimen de penalidades.	26
9.3. Abonos al contratista. Facturación.	26
9.4. Recepción y liquidación.	27
9.5. Plazo de garantía.	28
10. Resolución del contrato.	28
10.1. Causas de resolución.	28
10.2. Procedimiento	29
11. Protección de Datos	29

11.1 Cláusula informativa de protección de datos personales recabados a través del Canal Ético	29
11.2 Información a representantes, trabajadores y personas de contacto	29
12. Régimen jurídico del contrato y reclamaciones contra este pliego.....	30
Anexo I.- Características técnicas específicas del contrato.....	31
Anexo II.- Descripción y limitaciones a la licitación por lotes.....	43
Anexo III.- Resumen de metodología seguida para el cálculo del valor estimado del contrato.....	44
Anexo IV.- Forma de acreditación de la solvencia económica y financiera, técnica o profesional y adscripción de medios.....	45
Anexo V.- Modelo de aval.	48
Anexo VI.- Instrucciones y recomendaciones para la presentación electrónica de las ofertas.	49
Anexo VII.- Instrucciones para cumplimentar el DEUC.	50
Anexo VIII.- Criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor.	52
Anexo IX.- Criterios de adjudicación de evaluación automática	55
Anexo X.- Modelo de proposición económica.....	56
Anexo XI.- Información sobre condiciones de subrogación de contratos de trabajo.	59
Anexo XII.- Modificaciones previstas del contrato.....	60
Anexo XIII.- Régimen de penalidades.	61
Anexo XIV – Evaluación de Proveedores.	63
Anexo XV.- Modelo de contrato de encargo de tratamiento de datos personales	64
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.....	72
Anexo XVII: Declaración responsable protección de datos personales.....	73
ANEXO XVIII. COMPROMISO DE ADSCRIPCIÓN DE PERSONAL AL CONTRATO DECLARACIÓN RESPONSABLE.....	78
Anexo XIX.- Requisitos de seguridad	80

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

1. Entidad contratante.

Entidad contratante	S.E. Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. (en adelante, Correos)
Órgano de contratación	Comité de Inversiones de la S.E. Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.
Dirección/Subdirección gestora de la necesidad UGC	Dirección de Recursos Humanos Subdirección de Desarrollo de Personas UGC 25
Perfil de contratante	https://www.correos.com/perfil-contratante/
Dirección de contacto	C/Conde de Peñalver, 19 Bis. 28006, Madrid.
Responsable del contrato	Área de desarrollo y formación
	formacioncompras@correos.com

2. Objeto del contrato.

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

Descripción	Contratación de un servicio de gestión técnica, asesoría e implantación de la capacitación vinculada al desarrollo de negocio.
Código CPV	79632000 Servicios de formación de personal. 79633000 Servicios de desarrollo del personal. 79400000 Servicios de consultoría comercial y de gestión y servicios afines.
Lotes	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI (Ver Anexo II) El servicio objeto del contrato es único y se ejecuta de forma conjunta y global, no siendo susceptible técnicamente de ser dividido en lotes al tratarse de prestaciones estrechamente interrelacionadas y dependientes entre sí. La división del contrato en lotes supondría un mayor riesgo para la correcta ejecución del servicio, pues requiere una gran coordinación entre las empresas que desarrollen las prestaciones. La no división en lotes se justifica al amparo de lo previsto en el artículo 99.3 LCSP, que prevé que se podrá no dividir en lotes un expediente cuando la “realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificultará la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico”.

¿Se admite oferta integradora (lotes)?	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI (Ver condiciones)
--	---

3. Duración del contrato.

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

	Cantidad	Unidad de tiempo	Cómputo
Duración inicial	24	<input type="checkbox"/> días <input checked="" type="checkbox"/> meses <input type="checkbox"/> años	<input type="checkbox"/> día siguiente a la firma de aceptación de la Resolución de adjudicación <input checked="" type="checkbox"/> día siguiente a la comunicación de inicio del contrato por la entidad contratante <input type="checkbox"/> la fecha que figure en el documento de aceptación de la resolución de adjudicación
Prorrogable	<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI	Nº de prórrogas: 2 Duración máxima de cada prórroga (en meses):	12 meses y 6 meses.
En caso de acordarse, la prórroga será obligatoria para el contratista, siempre y cuando se le notifique con dos meses de antelación al vencimiento. Se condiciona la prórroga del contrato a que sus características permanezcan inalterables.			

4. Aspectos económicos.

Las cuantías del contrato serán las expresadas a continuación:

Valor estimado del contrato	411.250,00 €	CUATROCIENTOS ONCE MIL DOSCIENTOS CINCUENTA EUROS, conforme al método de cálculo especificado en Anexo III	
Presupuesto base de licitación	284.350,00 €	IVA/impuesto equivalente	49.350,00 €
Anualidades (IVA o impuesto)	2025	2026	Total
	142.175,00 €	142.175,00 €	284.350,00 €

indirecto equivalente incluido)			
---------------------------------------	--	--	--

Las cantidades consignadas en el presupuesto tienen carácter orientativo y no vinculante, constituyen los límites máximos de gasto que puede suponer este contrato. Correos podrá solicitar la ejecución de los trabajos objeto de la presente contratación **en función de sus necesidades** y por los precios unitarios ofertados por el adjudicatario, hasta el máximo del importe global de licitación. Por ello, la adjudicación se realizará por el importe máximo de licitación establecido en el presente pliego.

Los precios unitarios máximos vendrán determinados por los costes horas de los servicios que se incluyen en el [Anexo X](#).

AÑO	COSTE DIRECTO (60 %)		COSTE INDIRECTO (15%)	GASTOS GENERALES (5%)	BENEFICIO INDUSTRIAL (20 %)	Presupuesto base de licitación (excluido IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente, incluido)	IVA o impuesto indirecto equivalente (€) (21%)	Total (€) (Incluido IVA)
	COSTE PERSONAL (35%)	OTROS (25%)						
2025	41.125,00 €	29.375,00 €	17.625,00 €	5.875,00 €	23.500,00 €	117.500,00 €	24.675,00 €	142.175,00 €
2026	41.125,00 €	29.375,00 €	17.625,00 €	5.875,00 €	23.500,00 €	117.500,00 €	24.675,00 €	142.175,00 €
TOTAL	82.250,00 €	58.750,00 €	35.250,00 €	11.750,00 €	47.000,00 €	235.000,00 €	49.350,00 €	284.350,00 €

*Se ha tenido en cuenta para la estimación de costes el XVII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, y estudios de mercados y de la opinión pública con referencia BOE-A-2018-3156.

5. Condiciones de participación.

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

Dispensa de acreditar aptitud, solvencia y capacidad	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> Contratistas que hubiesen resultado adjudicatarios de contratos en los dos últimos años, hubiesen acreditado entonces su aptitud y solvencia en contratos de similar naturaleza, y no hubieran cambiado sus circunstancias.
	<input checked="" type="checkbox"/> NO	
Habilitación profesional		
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, 308.437,50 €.	
	Sobre la forma de acreditar estos requisitos, ver Anexo IV	
Solvencia técnica o profesional	<input checked="" type="checkbox"/> Haber realizado al menos dos (2) servicios de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en los tres	

	<p>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.</p> <p>Concretamente, deberá demostrar la siguiente experiencia:</p> <ul style="list-style-type: none">• Acreditar experiencia, al menos dos (2) servicios de igual o similar naturaleza, en:<ul style="list-style-type: none">○ En estudios previos (análisis, diseño y construcción de mapa de roles en el ámbito comercial para identificación de necesidades formativas, planes de carrera comercial, etc.).○ En la gestión de dos (2) o más oficinas técnicas vinculadas a Escuelas corporativas en clientes diferentes.○ En la gestión de Universidades Corporativas.○ En formación e implantación de software de CRM, específicamente haber trabajado en programas de implantación de Salesforce.○ En desarrollo de proyectos de venta en redes comerciales de más de 1.000 personas.○ En realización de proyectos de más de 2 años de duración.○ En el diseño y puesta en marcha de soluciones enfocadas a como mínimo los siguientes sectores: Retail, Telecomunicaciones y Logística.• Acreditar disponer de metodología propia para el desarrollo de marcos de gestión propia en desarrollo de venta Agile.• Acreditar disponer de herramientas de medición del impacto de las acciones de capacitación en los resultados de negocio. <p><input checked="" type="checkbox"/> Deberá ser una institución universitaria, o contar con un convenio en vigor con una institución universitaria que tenga capacidad para la emisión de títulos propios de acuerdo con la Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario, que realice, además programas de ámbito comercial y/o de experiencia cliente para la acreditación solvente de los empleados objeto del programa formativo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Cumplimiento de las medidas de aseguramiento de la calidad durante la ejecución del contrato que a continuación se relacionan:</p> <ul style="list-style-type: none">• ISO 9001 o equivalente. <p><input checked="" type="checkbox"/> Acreditación del cumplimiento de las siguientes medidas de gestión medioambiental:</p> <ul style="list-style-type: none">• ISO 14001 o equivalente. <p>Sobre la forma de acreditar estos requisitos, ver Anexo IV</p>
--	--

Adscripción de medios	<p><input checked="" type="checkbox"/> Sí. Medios a adscribir:</p> <p>Disponibilidad de los siguientes perfiles relativos al personal: El personal u organismos técnicos integrados o no en la empresa de los que deberá disponer el licitador para la ejecución de los servicios no podrá ser inferior a:</p> <ul style="list-style-type: none">• Un (1) Responsable de proyecto con experiencia mínima de ocho (8) años en proyecto similares a los enumeradas en el presente pliego (apartado 3 de Anexo I), titulación de Grado universitario, Licenciatura, Doctorado o Máster.• Cinco (5) consultores/as senior con experiencia mínima de siete (7) años en proyectos de similares a los enumeradas en el presente pliego (apartado 3 de Anexo I), titulación de Grado universitario o equivalente.• Un (1) técnico/a de diseño, que deberán disponer de cinco (5) años de experiencia en proyectos de similares a los enumeradas en el presente pliego (apartado 3 de Anexo I), titulación de Grado universitario o equivalente.• Un (1) técnicos/a de gestión, que deberán disponer de cinco (5) años de experiencia en proyectos de similares a los enumeradas en el presente pliego (apartado 3 de Anexo I), titulación de Grado superior de FP o equivalente.• Un (1) técnico especialista tecnológico en la integración de plataforma cliente con experiencia de cinco (5) años (apartado 3 de Anexo I) titulación de Grado Superior de FP o equivalente. <p>Igualmente deberá disponer de:</p> <p>Todas las personas incluidas en el equipo deberán tener contrato en vigor o relación profesional con la empresa licitadora en el momento de la prestación del servicio.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Capacidad para el uso de medios tecnológicos que permitan la realización de la formación de manera virtualizada, cuando así requiera, con todas las garantías exigidas para esta modalidad y respondiendo a las características exigidas en Ley 30/2015, de 9 de septiembre y en el Real Decreto 694/2017, de 3 de julio, por el que se desarrolla la Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el Empleo en el ámbito laboral la Fundación Estatal para la Formación y el Empleo (FUNDAE).</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Estar inscrito y/o estar en disposición de estarlo al inicio del servicio en el Registro Estatal de Entidades de Formación como entidad organizadora de Formación.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Disponer de una plataforma personalizada para la modalidad online, responsive, compatible con SCORM y LMS, que de soporte 24/7, alojada en servidores de la Unión Europea que disponga de certificado de seguridad SSL http. Los contenidos formativos deberán ser multinavegador (visibles a través de los principales navegadores:</p>
-----------------------	---

	<p>Microsoft Edge, Firefox, Chrome, Safari) y multidispositivo (a través de PC, Mac, Ipad, Iphone, Tablets y/o Teléfonos Android).</p> <ul style="list-style-type: none">• El sistema de acceso a la formación online deberá realizarse en todos los casos a través de la autenticación del usuario y deberá de cumplir en todo momento con los criterios de seguridad y protección de datos que se establezcan en el momento de iniciar el proyecto por parte de Correos. Se requerirá poder autenticar el acceso del usuario vía SSO desde la plataforma de formación corporativa y/o a través de una integración con nuestro sistema de gestión de identidades. Deberá responder a lo indicado en el Anexo XIX del presente pliego. <p><input checked="" type="checkbox"/> Disponer de estudio de grabación, indicando su ubicación, con personal capacitado (incluyendo Curriculum Vitae) y experiencia mínima de tres (3) años en grabación, producción y edición de contenidos audiovisuales para su utilización en la formación tanto en el estudio indicado como en las instalaciones de Correos y aulas acreditadas.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Disponer de Herramienta Cloud para la gestión de contenidos: deberá dar acceso a la herramienta para que Correos, en remoto, pueda testear la solución planteada antes de la presentación de la misma o creación de itinerarios definitivos.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Disponer de herramientas para realizar formaciones virtuales, preferentemente Teams. Acreditando el dominio de las mismas para llevar a cabo sesiones síncronas como si de formación presencial se tratara.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Disponer de un mínimo de dos (2) aulas en Madrid, para realizar formación presencial para un mínimo de 20 alumnos; se deberá disponer de:</p> <ul style="list-style-type: none">• Disponibilidad de aulas para realizar formación para un mínimo de 20 participantes por sesión. <p>Sobre la forma de acreditar estos requisitos, ver Anexo IV</p>
--	---

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 del Sector Público 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 del Sector Público, siendo éste el único canal mediante el que serán atendidas.

Los licitadores, podrán subir sus preguntas a la Plataforma de Contratación del Sector Público

hasta que finalice el plazo de presentación de ofertas.

6.3. Envío de ofertas por medios electrónicos.

Las ofertas se presentarán en el plazo de 10 días naturales a contar desde el día siguiente a aquél en que se publique el anuncio.

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 del Sector Público PCSP (<https://contrataciondelestado.es>) utilizando para ello la “Herramienta de Preparación y Presentación de Ofertas” que desde esa plataforma se pone a su disposición (ver instrucciones y recomendaciones en [Anexo VI](#)).

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

6.4. Documentación confidencial.

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

6.5. Adjudicación de los contratos

6.5.1. Procedimiento General

A. Sin negociación:

Pluralidad de Criterios de Adjudicación: MEJOR RELACIÓN CALIDAD-PRECIO, para garantizar la concurrencia de proveedores con un nivel de calidad para la ejecución del servicio acorde a las necesidades de Correos.

Se ha optado por el Procedimiento General por ser el que corresponde conforme al valor estimado del servicio en base a la tramitación ordinaria del mismo.

Teniendo en cuenta la complejidad técnica de estos servicios y siendo necesario garantizar la concurrencia de proveedores con el nivel requerido de calidad para la ejecución de los servicios, que garantice, a su vez, unos mínimos de calidad en los servicios ofertados que posteriormente se ejecutarán; se ha decidido que el criterio de adjudicación será la oferta con mejor relación calidad precio acorde a las necesidades de Correos y con pluralidad de criterios que permitan valorar la calidad de la oferta técnica propuesta.

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

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

Tipología	Criterio	Ponderación
Criterios sujetos a un juicio de valor (Anexo VIII)	Técnico	23%
Criterios evaluables mediante fórmula o automáticamente (Anexo IX)	Técnico	7%
	Económico	70%

6.6. Ofertas integradoras.

Cuando así se haya admitido expresamente, en los supuestos en que se permita la adjudicación de varios lotes a un mismo licitador, y sean varios los criterios de adjudicación, podrán estos realizar ofertas que combinen varios lotes por todos o algunos de ellas, siguiendo el modelo contenido en el Anexo IX 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) Compromiso de adscripción de medios Anexo XVIII, 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) Incluir Anexo XVII del modelo de declaración responsable de protección de datos.

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

Los criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor serán los establecidos en el [Anexo VIII](#).

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

Para la **oferta técnica** se deberá incluir la siguiente documentación:

Presentación de propuesta de servicio conforme a características técnicas relacionadas en Anexo I, con detalle de:

- Propuesta para llevar a cabo el proyecto con las máximas garantías de éxito e incluyendo secuencia sobre propuesta de ejemplo de escuela de desarrollo de negocio en base a los requerimientos del Anexo I; concretamente proyecto que incluya:
 - Plan de actuación general sobre la propuesta de las prestaciones a realizar en las fases de análisis y estudio, análisis de situación actual, análisis y diseño del mapa de roles y plan de carrera comercial, análisis de necesidades formativas y modelo de gobierno y gestión de la escuela de desarrollo comercial. Incluyendo propuesta de entregables o resultados a obtener según cada punto, conforme a los apartados 2.1, 2.2, 2.3, 2.4 y 2.5 del Anexo I del presente pliego.
 - Propuesta de las soluciones de capacitación y desarrollo que de resultar adjudicatario se llevarían a cabo con definición clara y detallada para cada solución que incluya: planes de capacitación y desarrollo, propuesta de integración de un observatorio en la escuela de desarrollo de negocio, incluyendo propuesta de entregables o resultados a obtener según cada punto en base a desarrollo de los ejemplos aportados y que servirán de base para la demostración de las acciones, procesos y tareas a llevar a cabo; todo ello conforme a los apartados 3.1 y 3.2 del Anexo I del presente pliego.
 - Propuesta detallada para el diseño de la oficina técnica y su modelo de gestión; detalle pormenorizado sobre cómo se medirá la calidad de todo el proyecto y se aplicará la mejora continua en cada una de las fases indicadas en el Anexo I; así como modelo de evaluación continua asociado dentro de la escuela de desarrollo de negocio; todo ello conforme a los apartados 4, 4.1 y 4.2 del Anexo I).

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

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

Los criterios de adjudicación de evaluación automática y/o con arreglo a fórmulas serán los establecidos en el [Anexo IX](#).

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

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

Este sobre o archivo electrónico se señalará con el nº 3. Deberá contener 2 archivos diferenciados: uno para los criterios evaluables automáticos de la oferta técnica y otro para la oferta económica.

Para la oferta técnica se deberá incluir la siguiente documentación:

1. Certificación de las empresas destinatarias que evidencie la experiencia en la formación en capacitación, visión y misión; con inclusión de seguimiento implantado a managers en al menos 3 proyectos similares a los definidos en el presente pliego. El certificado deberá incluir el tipo de acciones llevadas a cabo y el número de destinatarios capacitados, así como el número de managers con los que se haya implantado el modelo de seguimiento.
2. Declaración jurada o responsable en el que se indique la disposición de herramientas para la evaluación del talento comercial y diagnóstico de necesidades de conocimientos y habilidades, así como sus principales funcionalidades, que dispone el licitador y que pondrá al servicio del proyecto en caso de resultar adjudicatario.
3. Declaración jurada o responsable en la que se indique que dispone de modelo de colaboración/certificación de formadores internos y que pondrá al servicio del proyecto en caso de resultar adjudicatario.
4. Certificación en la que se acredite que el licitador está habilitado para emitir certificados o acreditaciones que permitan compartirse en redes sociales profesionales que garantice la correcta participación en el programa formativo y la consecución de los hitos marcados.
5. Compromisos sociales:
 - Certificado o declaración responsable de la impartición en materia de medio ambiente en la empresa, especialmente del personal que ejecute el contrato.
 - Certificado o declaración responsable de la impartición en materia de igualdad en la empresa, especialmente del personal que ejecute el contrato.

En relación con la **oferta económica** se deberá incluir la siguiente documentación:

1. La proposición económica se ajustará al modelo que se incluye como [Anexo X](#). Todos los precios se deben proporcionar en euros, calculados y presentados con un MÁXIMO DE DOS (2) DECIMALES. La presentación de la oferta económica incumpliendo estos términos supondrá su exclusión del procedimiento de licitación.

7. Adjudicación y perfección del contrato.

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

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

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

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

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

7.2. Ofertas anormalmente bajas.

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

<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 hubiera recibido dichas justificaciones, se entenderá que la empresa licitadora ha retirado su oferta.

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

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

7.3. Documentación a presentar por el propuesto como adjudicatario.

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

<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 checked="" type="checkbox"/>	Resguardo de haber constituido la garantía definitiva y, en su caso, complementaria.
<input checked="" 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 .
<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. Anexo XVI .
<input type="checkbox"/>	Otros

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

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

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

7.4. Adjudicación del contrato.

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

7.5. Perfección del contrato.

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

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

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

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

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

7.6. Constitución de garantías.

RÉGIMEN DE GARANTÍAS		
Constitución de garantía definitiva	5% del importe de adjudicación (IVA excluido)	Si el licitador la constituye mediante aval, deberá utilizar el modelo incluido como Anexo V . Si utiliza otro medio, consultará las condiciones que debe reflejar el documento de constitución con la entidad contratante.
		Además de por la correcta ejecución del contrato, la garantía definitiva responderá de los daños y perjuicios que se ocasionen a la entidad contratante y de los gastos que puedan derivarse de las reclamaciones fehacientes de cumplimiento o ejecución de las garantías.

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 anormalmente baja). (IVA excluido) <input type="checkbox"/> Otros: ...
Constitución de garantía provisional	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI	Importe	3% del Presupuesto Base de Licitación (IVA excluido)

Cuando varíe el importe del contrato por cualquier causa, el contratista vendrá obligado a ajustar el importe de las garantías constituidas en la proporción que corresponda en el plazo de 10 días hábiles desde que se le notifique la causa determinante de la variación del importe del contrato. De no cumplirse este requisito por causas imputables al contratista en el plazo establecido, la entidad contratante podrá resolver el contrato, con pérdida de la garantía que tuviera constituida el contratista.

En el caso de que se impongan penalidades al contratista y deban hacerse efectivas contra la garantía definitiva constituida, el adjudicatario quedará obligado a reponer esta garantía en los diez días hábiles siguientes a que se comunique la ejecución de la garantía inicial.

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

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

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

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

8. Ejecución del contrato.

8.1. Obligaciones del adjudicatario.

8.1.1. Obligaciones en materia fiscal, laboral y medioambiental.

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

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

hayan realizado los trabajos como personal de la entidad contratante.

Para la ejecución de este contrato:

<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 del adjudicatario en materia de protección de datos.

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

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

- Llevar a cabo del tratamiento de datos personales de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos, y en particular el RGPD y la LOPDGDD.
- Actuar sujeto a las instrucciones que, en cada momento, le indique la entidad contratante y no utilizar los datos con una finalidad distinta a la prestación del Servicio al que se hace referencia en el presente Pliego.
- Adoptar todas aquellas medidas técnicas y organizativas que resulten necesarias para garantizar un nivel de seguridad adecuado, guardar bajo su control y custodia los datos personales suministrados por la entidad contratante y no divulgarlos, transferirlos, o de cualquier otra forma comunicarlos, ni siquiera para su conservación a otras personas.
- No subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este Pliego que comporten el tratamiento de datos personales o realizar Transferencias Internacionales de Datos, salvo previa autorización expresa y otorgada por escrito por parte de la entidad

contratante.

- Asistir a la entidad contratante en la realización de los análisis de riesgo, la presentación de consultas previas a la AEPD, en el proceso de notificación de violaciones de seguridad y de respuesta a solicitudes de derechos.
- Mantener secreto y confidencialidad respecto de los datos personales a los que acceda y garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que les informará convenientemente.
- Poner a disposición de la entidad contratante toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como permitir la realización de auditorías con acceso físico directo a sus instalaciones o los subcontratistas autorizados y colaborar activamente en su desarrollo.
- Poner a disposición de la entidad contratante, con carácter previo a la formalización del Contrato, una declaración escrita que contenga la información acerca de
 - (i) La ubicación de los servidores en los que se almacenarán los datos personales tratados por cuenta de la entidad contratante; y
 - (ii) Lugar de prestación de servicios objeto la licitación.
- Si fuera necesario subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, el adjudicatario reflejará esta circunstancia en su oferta, junto con el nombre completo del subcontratista o, en su defecto, la referencia al perfil empresarial del mismo, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica del mismo.
- Comunicará a la entidad contratante cualquier cambio que se produzca con respecto a los términos y condiciones en los que accederá y tratará los datos personales por cuenta de la entidad contratante, y especialmente aquellas relacionadas con la información presentada en la declaración previa recogida en el punto octavo de la presente cláusula.
- En caso de incumplimiento: Responder de los daños y perjuicios que pudiesen ocasionarse y, en especial, de las sanciones que les pudiera imponer la Agencia Española de Protección de Datos o cualquier otro órgano competente ya sea español o europeo, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Pliego.

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

El compromiso por parte del cedente de que:

- I. Los datos personales han sido obtenidos conforme con la legislación vigente, siendo lícita su comunicación y posterior tratamiento para las finalidades enumeradas en el Pliego.
- II. Los datos personales son tratados de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos, y en particular, el RGPD y LOPDGDD.

El compromiso por parte del cesionario de:

- I. Utilizar los datos personales exclusivamente para las finalidades expuestas en el Pliego y, en caso de querer utilizarlos para otras finalidades, solicitar el previo consentimiento del cedente o de los propios interesados (en caso de ser éste necesario).
- II. Tratar los datos personales de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos, y en particular, el RGPD y la LOPDGDD.

El compromiso por ambas partes de prestarse asistencia mutua y colaborar activamente

en todos aquellos procedimientos que afecten a la comunicación de datos, incluyendo su uso posterior, especialmente en lo que respecta a: Análisis de Riesgo y Evaluaciones de Impacto, Gestión de Derechos, Notificación de Brechas de Seguridad e interlocución ante el organismo regulador.

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

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

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

<https://cswetwebcorsta01.blob.core.windows.net/uploads/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"/>	Compromisos 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 checked="" 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 relativas al tratamiento de datos personales y el sometimiento a la normativa nacional y europea en la materia.

<input checked="" type="checkbox"/>	El sometimiento a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos de conformidad con lo dispuesto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 LCSP.
<input type="checkbox"/>	Otras

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

Condición esencial (hace referencia al apartado 8.1.6. Obligaciones esenciales del contrato)	Frecuencia	Forma de acreditación del cumplimiento
Condiciones especiales de ejecución del contrato.	Al inicio y a los 12 meses del inicio.	Mediante cláusulas contractuales y evidencias solicitadas en caso de incidencia.
Cumplimiento del régimen y plazos de pagos a los subcontratistas o suministradores establecido en la normativa sobre lucha contra la morosidad en operaciones comerciales.	Conforme a prestación del servicio y generación de facturación tras la comunicación al Grupo Correos por parte del subcontratista o suministrador.	Documento justificativo de pago.
Aspectos que se hayan considerado como criterios de adjudicación	Durante la ejecución del contrato, siempre que puedan detectarse incidencias relativas a la prestación del servicio conforme a la propuesta del proveedor para cualquiera de los criterios de adjudicación presentados.	Mediante cláusulas contractuales y evidencias solicitadas en caso de incidencia.
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://conecta.correos.es/compania/RSC/Paginas/Codigo-de-Conducta.aspx .	Durante la ejecución del contrato, documentación que de fe.	Certificación en su caso.
Las relativas al tratamiento de datos personales y el sometimiento a la normativa nacional y europea en la materia.	Durante la ejecución del contrato de encargado de tratamiento de datos.	Contrato de encargado de tratamiento de datos.
El sometimiento a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos de conformidad con lo dispuesto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 LCSP.	Conforme a las cláusulas y condiciones del contrato.	Certificación que evidencie el cumplimiento de las cláusulas del contrato.
Compromisos de adscripción de medios personales o materiales.	Al inicio de la ejecución del contrato del contrato y en cualquier momento	Contrato y certificación responsable tras

	de la vida del contrato en caso de incidencia.	subsanción en caso de incidencia.
--	--	-----------------------------------

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

8.1.7. Condiciones especiales de ejecución.

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

<input checked="" 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 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 deeuros.
<input checked="" type="checkbox"/>	Establecimiento de un plan de formación para los empleados adscritos a la ejecución del contrato en materias relacionadas con: <input checked="" type="checkbox"/> Prevención de riesgos laborales específicos en el marco del servicio a prestar <input checked="" type="checkbox"/> Régimen de protección de datos de carácter personal. <input checked="" type="checkbox"/> Otro Plan de igualdad y medio ambiente.
<input type="checkbox"/>	Establecimiento de un sistema de gestión diferenciada para los residuos que pueda generar la prestación del servicio.
<input checked="" 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 checked="" 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 empleados indefinidos igual o superior al 20 %.
<input type="checkbox"/>	Otras:

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

Condición especial (hace referencia al apartado 8.1.7. Condiciones especiales de ejecución)	Frecuencia	Forma de acreditación del cumplimiento
Cumplimiento del régimen y plazos de pagos a los subcontratistas o suministradores establecido en la normativa sobre lucha contra la morosidad en operaciones comerciales	Conforme a prestación del servicio y generación de facturación tras la comunicación al Grupo Correos por parte del subcontratista o suministrador.	Documento justificativo de pago.
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 .	Durante la ejecución del contrato, documentación que de fe.	Certificación en su caso.
Establecimiento de un plan de formación para los empleados adscritos a la ejecución del contrato en materias relacionadas con: <input checked="" type="checkbox"/> Prevención de riesgos laborales específicos en el marco del servicio a prestar <input checked="" type="checkbox"/> Régimen de protección de datos de carácter personal. <input checked="" type="checkbox"/> Otro Medio ambiente	Durante la ejecución del contrato.	Presentación de documentación acreditativa de la formación impartida y recibida.
Sometimiento a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos identificada en la cláusula 8.1.4. 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.	A la finalización del contrato.	Certificado que acredite la destrucción de los datos, así como bloqueo de los datos afectados por la normativa indicada.
Emplear en la ejecución del contrato un porcentaje de empleados indefinidos igual o superior al 20 %.	Anual	Informe o declaración responsable del representante de la

		mercantil adjudicataria.
--	--	-----------------------------

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 checked="" type="checkbox"/> NO están previstas modificaciones.
<input type="checkbox"/> Sí se han previsto la posibilidad de acordar modificaciones en los supuestos descritos en el Anexo XI)

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

8.3. Cesión y Subcontratación.

8.3.1. Cesión del contrato

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

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

8.3.2. Régimen de subcontratación.

Subcontratación permitida:

NO SI

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

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

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

<input checked="" type="checkbox"/>	Todas las enumeradas en el presente pliego a excepción de: formación específica que por el rol del personal de Correos receptor de la misma requiera una subcontratación específica y especializada, conforme al plan de carrera definido y aprobado por Correos; así como el soporte tecnológico o plataformas de soporte, que podrán subcontratarse.
-------------------------------------	--

Se consideran “Tareas críticas” todas las enumeradas en el pliego a excepción de la formación específica y especializada que se defina necesaria para cada rol definido fruto de la definición del mapa de roles y el plan de carrera comercial; así como el soporte tecnológico o plataformas de soporte y herramientas para la formación virtual (en su caso), dado que se requiere la especialización del proveedor adjudicatario en las mismas, como requisito de las funciones a desempeñar; es decir, se trata de herramientas que no se desarrollan por los proveedores porque no forman parte de sus servicios y que normalmente se comercializan por proveedores tecnológicos (p.e.: Microsoft.) esto afecta directamente a los cursos a impartir, al profesorado cualificado, al equipo técnico y al resto de servicios contenidos en el Anexo I del presente pliego. Todo ello al amparo del artículo 215 de la LCSP.

9. Cumplimiento del contrato.

9.1. Responsable del contrato. Representante del contratista.

El órgano de contratación designará un responsable del contrato con facultades de supervisión y capacidad para dictar instrucciones sobre la ejecución del contrato y para aprobar

la recepción del contrato. El responsable del contrato podrá apoyarse en otras unidades para realizar el seguimiento de la ejecución del servicio.

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

9.2. Régimen de penalidades.

El régimen de penalidades aplicable en caso de incumplimiento de obligaciones establecidas en este pliego será el descrito en el [Anexo XIII](#). Los procedimientos para la imposición de penalidades deberán iniciarse antes de la aprobación del acta de conformidad con el servicio prestado (informe fin de ejecución), y su tramitación no se demorará más allá de un mes en caso de infracciones leves, tres meses, en caso de infracciones graves, o seis meses, en caso de infracciones muy graves.

Las cuantías de cada una de las penalidades impuestas, por cada incumplimiento efectuado, no podrán ser superiores al 10 por ciento del precio del contrato, IVA excluido, ni el total de las mismas superar el 50 por ciento del precio del contrato.

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

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

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

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

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

9.3. Abonos al contratista. Facturación.

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

- Transferencia bancaria. Correos ordenará la transferencia para el pago de la factura en los 60 días naturales siguientes a la fecha de su recepción, coincidente con el calendario de pagos de la entidad contratante.

- Confirming. La entidad contratante dispone del servicio de confirming con entidades financieras que facilita al adjudicatario el anticipo del importe de sus facturas. En ningún caso se considerará como medio de pago el uso de servicios de factoring, cesiones de crédito o cualquier otro de similar naturaleza, sin perjuicio de la utilización del servicio de confirming de la entidad contratante.

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

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

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

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

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

9.4. Recepción y liquidación.

El contratista deberá prestar el servicio dentro del plazo estipulado, efectuándose por el responsable del contrato un examen de la prestación realizada antes de darla por recibida. El

responsable del contrato podrá solicitar, en su caso, la realización de las prestaciones contratadas y la subsanación de los defectos observados.

La recepción, total o parcial, se consignará en un documento en el que se detallarán las condiciones de recepción. Si los trabajos efectuados no se adecuan a la prestación contratada, como consecuencia de vicios o defectos imputables al contratista, el responsable del contrato podrá optar por exigir el cumplimiento íntegro de lo contratado o por rechazar la misma quedando liberada la entidad contratante de la obligación de pago o teniendo derecho, en su caso, a la recuperación del precio satisfecho.

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

9.5. Plazo de garantía.

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

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

10. Resolución del contrato.

10.1. Causas de resolución.

Serán causa de resolución del contrato:

<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 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 checked="" 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"/>	Incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución, de modo que se frustre el objeto del contrato.
<input checked="" type="checkbox"/>	Incumplimiento de las obligaciones de carácter esencial recogidas en las letras a) a e) del artículo 122.2 LCSP.
<input checked="" type="checkbox"/>	El incumplimiento, por parte del contratista de requerimientos FUNDAE que impliquen pérdidas de bonificaciones superiores al 20 %.

10.2. Procedimiento

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

11. Protección de Datos

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

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

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

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

11.2 Información a representantes, trabajadores y personas de contacto

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

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

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

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

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

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

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

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

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

El contrato se regirá, en cuanto a su preparación y adjudicación, por lo dispuesto en el presente Pliego y en las Instrucciones Internas de Contratación del Grupo Correos. El resto de 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"/>	Aceptación de la resolución de adjudicación
<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 podrá ser objeto de recurso de alzada en el plazo de un mes a contar desde su publicación, o en su defecto de la notificación, de acuerdo con lo previsto en el art. 321.5 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público y el art. 121 de la Ley 39/2015, ante la Sociedad Estatal de Participaciones Industriales (SEPI), C/ Velázquez no 134, 28006 Madrid. SEPI.

Madrid, a 18 de diciembre de 2024

La responsable del
servicio



Fdo.: Silvia Fernández
Pizarro

La Subdirectora de
Desarrollo de Personas de
CORREOS

Fdo.: Lucía Prieto Sanz

Vº Bº

El Director de Recursos
Humanos de CORREOS

Fdo.: Fernando Ramírez
Ruiz

Anexo I.- Características técnicas específicas del contrato.

El objeto del presente Pliego es la contratación, para la S.E. Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. (en adelante, "Correos") de un servicio, a través de una bolsa de horas, para la gestión técnica, asesoría e implantación de la capacitación vinculada al desarrollo de negocio.

Para la prestación de los servicios objeto de la presente contratación, la empresa adjudicataria deberá ofrecer un servicio integral que, permita disponer de los recursos técnicos y humanos necesarios en cada momento, para poder dar respuesta a los requerimientos de este pliego en términos de calidad y cumplimiento de plazos.

Para ello, se requiere la configuración de un equipo de trabajo compuesto por personal de la empresa adjudicataria, y por parte de Correos, personal designado por la Subdirección de Desarrollo de Personas.

El personal que por su cuenta aporte la empresa adjudicataria para la realización del servicio objeto de este expediente, no tendrá vinculación alguna con Correos, por lo que no tendrá derecho alguno respecto a ésta, toda vez que depende única y exclusivamente de la empresa adjudicataria, la cual asume todos los derechos y deberes respecto a 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.

1. OBJETIVOS DEL PROYECTO

Los objetivos perseguidos por este proyecto se agrupan en:

1.1. Análisis y estudio, que incluyen entre otros, los siguientes objetivos:

- **Estudio de la situación actual** para definir el mapa de roles, el plan de carrera comercial y el diseño de una Escuela de Desarrollo de Negocio.
- **Definir el mapa de roles comerciales.**
- **Diseñar un plan de carrera comercial estructurado.**
- **Determinar las necesidades de capacitación y desarrollo de las competencias y conocimientos clave** y poder asignar los itinerarios formativos más adecuados en cada caso.
- **Definir el Modelo de Gobierno necesario** para garantizar una gestión eficiente, la toma de decisiones informadas, transparencia, adaptabilidad y satisfacción de los stakeholders; así como, el modelo de relación de Correos con la empresa adjudicataria.
- **Diseñar la oficina técnica, así como definir el modelo de gestión** que incluya, entre otros, los diferentes procesos administrativos, de comunicación, evaluación, gestión de bonificaciones y subvenciones, seguimiento académico y coordinación de todas las acciones incluidas en el presente pliego.

1.2. Diseño de soluciones de capacitación y desarrollo para los profesionales objetivo del contrato, que incluyen entre otros, los siguientes objetivos:

- Diseño de soluciones de capacitación y desarrollo.
- Definición y diseño de los contenidos para cada una de las soluciones diseñadas.

1.3. Gestión de la Oficina técnica del proyecto, que incluyen entre otros, los siguientes objetivos:

- Implementar el modelo de gestión definido con anterioridad, a través de la oficina técnica configurada a tal efecto.
- Prestar asesoramiento y asistencia técnica en la presentación, elaboración, gestión, coordinación y evaluación de iniciativas para la capacitación y desarrollo de los profesionales.
- Coordinar y canalizar todas las acciones a desarrollar en el ámbito del presente pliego.
- Ajustarse a los procedimientos internos que marque Correos respecto a las subvenciones o bonificaciones FUNDAE.
- Implantación.

2. PRESTACIONES A REALIZAR

2.1. ANÁLISIS Y ESTUDIO

Objetivos:

- Establecer el marco de referencia formal y operativo para la óptima ejecución del proyecto y realizar las primeras acciones para su puesta en marcha, aprobando el programa para los diferentes trabajos objeto del contrato.
- Definir el Modelo de Relación para establecer las interlocuciones a distintos niveles que trabajarán estrechamente con el equipo de proyecto de Correos.
- Constituir los Comités de Dirección y/o Seguimiento del proyecto que velen por la ejecución de cada una de las fases del proyecto y aseguren la consecución de objetivos en calidad y plazos previstos.
- Identificar y recopilar la información y/o documentación de partida necesaria que permita a la empresa adjudicataria abordar las siguientes fases del proyecto.

Acciones:

- Reunión de lanzamiento de actividades con el/la Responsable del Proyecto de la empresa adjudicataria, para establecer los términos generales que enmarcarán la ejecución de los trabajos: tales como alcance, plazos, fases, personas clave, recursos, procedimientos de comunicación, indicadores del cuadro de mando, entre otros.
- Constituir el Comité de Seguimiento del Proyecto, compuesto al menos, por parte de la empresa adjudicataria, por el/la Responsable del Proyecto y, por parte de Correos, por el/la Director/a del mismo, estableciendo una dinámica de seguimiento que integre a todas las partes intervinientes en el mismo.
- Definir el Modelo de Relación para garantizar la consecución de los objetivos del proyecto: niveles de dirección, coordinación y ejecución.
- Correos marcará los hitos de control que considere necesarios para la correcta ejecución de los trabajos, los cuales se recogerán en un Cuadro de Mando.

- Se analizará la situación de partida y se identificará y recopilará la información y/o documentación clave que necesitará la empresa adjudicataria para abordar el diseño y la ejecución del proyecto.
- Diseñar la estrategia de Comunicación que se va a llevar a cabo a lo largo de las diferentes fases del proyecto.

Resultados a obtener:

Los entregables que se obtendrán de esta fase son:

- Presentación general del proyecto: plan de actuación general, calendario, planes de trabajo de cada fase y entregables.
- Modelo de Relación Estructura y funciones de los comités de dirección y/o seguimiento del proyecto.
- Estrategia general de Comunicación a desarrollar en cada una de las fases del proyecto.

Principales perfiles profesionales implicados:

- Responsable de Proyecto de la empresa adjudicataria.
- Responsable de Proyecto de Correos.

2.2. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Objetivo: Estudio de la situación actual para definir el mapa de roles y el plan de carrera comercial.

Acciones:

- Analizar la información facilitada por Correos en relación con la estrategia y estructura comercial.
- Analizar los itinerarios formativos existentes.
- Proporcionar un análisis de benchmarking con otras empresas del sector en términos de planes de carrera comercial.
- Identificar mejores prácticas y estándares dentro del sector.

Resultados a obtener:

Entregable que se obtendrá:

- Informe de diagnóstico de la situación actual.

Principales perfiles profesionales necesarios:

- Responsable de Proyecto empresa adjudicataria.
- Consultores Senior con experiencia en análisis de contexto organizacional, estrategia y estructura comercial.

2.3. ANÁLISIS Y DISEÑO DEL MAPA DE ROLES Y PLAN DE CARRERA COMERCIAL

Objetivos:

- Definir el mapa de roles comerciales necesario para dar respuesta a los objetivos de Correos.

- Diseñar un Plan de Carrera comercial estructurado de cada uno de los roles definidos con anterioridad.

Acciones:

- **Definir el Mapa de Roles:** Esta descripción de los diferentes roles identificados debe incluir, al menos, **el objetivo, las funciones, responsabilidades, capacitación, habilidades, competencias y el modelo de relación entre los diferentes roles definidos**, así como con otras áreas funcionales de la organización para garantizar una colaboración efectiva y una ejecución coherente de la estrategia comercial. Para construir el mapa de roles, la empresa adjudicataria realizará las acciones necesarias a tal efecto.
- **Diseñar el Plan de Carrera comercial** que deberá incluir, con un enfoque estructurado, los diferentes itinerarios de desarrollo de cada uno de los roles definidos anteriormente.

Resultados a obtener:

Los entregables que se obtendrán de esta fase son:

- Mapa de roles
- Plan de Carrera comercial estructurado

Principales perfiles profesionales implicados:

- Responsable de Proyecto empresa adjudicataria
- Consultores Senior y Junior con experiencia en definición de mapa de roles y planes de carrera comerciales.

2.4. ANÁLISIS DE NECESIDADES FORMATIVAS (CAPACITACIÓN Y/O DESARROLLO)

Objetivo:

Determinar las necesidades de capacitación y desarrollo de las competencias y conocimientos clave, y poder asignar los itinerarios formativos más adecuados en cada caso para dar respuesta a las necesidades de capacitación y/o desarrollo dentro del plan de carrera comercial definido anteriormente.

La empresa adjudicataria podrá proporcionar herramientas para este análisis inicial, o utilizar aquella que Correos determine para tal fin.

Acciones:

- Evaluar las competencias y conocimientos del equipo.
- Asignar itinerarios formativos en función de las necesidades identificadas.

Resultados a obtener:

Los entregables que se obtendrán de esta fase son:

- Informe de identificación de necesidades formativas en competencias y/o conocimientos.

Principales perfiles profesionales implicados:

- Responsable de Proyecto empresa adjudicataria.

- Consultores Senior con experiencia en identificación de necesidades de formación y/o desarrollo de habilidades y conocimientos dentro del ámbito comercial.

2.5. MODELO DE GOBIERNO

Objetivo:

Definir el Modelo de Gobierno de la Escuela, para garantizar una gestión eficiente, la toma de decisiones informadas, transparencia, adaptabilidad, y satisfacción de los stakeholders, así como el modelo de relación de Correos con el proveedor adjudicatario para asegurar la implementación exitosa la Escuela de Desarrollo de Negocio.

Acciones:

- Participar en la definición y mejora continua de los órganos de gobierno que se establezcan (A modo orientativo: Consejo, Comité, Comité de Coordinación, Comité Asesor Académico, Equipo de Gestión del Observatorio, etc.).
- Establecer los procesos de comunicación y coordinación entre los diferentes órganos de gobierno dentro de la Escuela y participar en los órganos de coordinación que se requieran.
- Establecer los roles y responsabilidades para la gestión del proyecto, identificando los miembros clave para cada órgano de gobierno.
- Definir claramente las responsabilidades para cada rol dentro del modelo de gobierno.
- Desarrollar políticas y procedimientos formales para la toma de decisiones en cada órgano de gobierno, asegurando la transparencia en la toma de decisiones.
- Creación de protocolos para la documentación y seguimiento de las decisiones tomadas.
- Diseñar la frecuencia y agenda de las reuniones de los distintos comités, así como, la programación regular de reuniones de Seguimiento y Coordinación para revisar el progreso del proyecto y establecer los planes de acción y correctivos que sean necesarios.
- Definir e implementar el uso de herramientas de comunicación interna y externa para informar sobre los objetivos, avances y resultados, y facilitar la interacción entre ambas.
- Definir y diseñar un marco de gestión del cambio para adaptarse a nuevas necesidades dentro de la Escuela, coordinándose con la metodología de gestión del cambio definida en Correos.
- Implementar un sistema de reportes que detalle el progreso alcanzado, los obstáculos identificados y las acciones correctivas tomadas.
- Diseño de documentación de todas las decisiones tomadas, cambios implementados y resultados obtenidos durante el proyecto.
- Mantener altos estándares de calidad en todos los entregables y procesos relacionados con la gestión de la Escuela.
- Provisión de asistencia técnica para resolver problemas emergentes.

Resultados a obtener:

Los entregables que se obtendrán de esta fase son:

- Documento de diseño de la estructura organizativa que incluya, al menos:
 - Organigrama detallado.
 - Descripciones de roles y responsabilidades para cada órgano y posición.
 - Plan de implementación para la estructura organizativa y el modelo de relación, incluyendo un cronograma anual de reuniones para cada órgano de gobierno, fechas clave, actividades específicas a realizar y recursos necesarios.
 - Modelo de procedimientos formales de toma de decisiones.
 - Ejemplos de plantillas y formatos para la documentación de reuniones, decisiones y reportes de los análisis realizados durante cada fase del proyecto.
 - Modelo de estrategia de comunicación.
 - Marco de gestión del cambio.
 - Plan de contingencia y respuesta para situaciones de crisis.
 - Detalle de los servicios de soporte que el proveedor ofrecerá durante el proyecto.

3. SOLUCIONES DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

3.1. PLANES DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Objetivo:

Diseñar un **conjunto de recursos formativos** (online¹, offline e híbridos) que permitan capacitar a cada uno de los colectivos en función de las necesidades de estos y los diferentes criterios de impartición que se definan.

1. Diseño:

- **Definición y diseño de los contenidos para cada una de las soluciones diseñadas.** Presentar propuestas que se ajusten a las necesidades detectadas.
- **Personalización de Contenidos:** Adaptar los contenidos formativos para que sean relevantes para los diferentes roles y niveles dentro de la empresa.
- **Metodologías de Enseñanza:** Seleccionar las metodologías de enseñanza más adecuadas (e-learning, presenciales, híbridas) creando recursos de capacitación que se alineen con las necesidades de desarrollo de competencias para diferentes roles y niveles.

2. Implementación del Planes de capacitación:

¹El sistema de acceso a la formación online deberá realizarse en todos los casos a través de la autenticación del usuario y deberá de cumplir en todo momento con los criterios de seguridad y protección de datos que se establezcan en el momento de iniciar el proyecto por parte de Correos. Se requerirá poder autenticar el acceso del usuario vía SSO desde la plataforma de formación corporativa y/o a través de una integración con nuestro sistema de gestión de identidades. Deberá responder a lo indicado en el [Anexo XIX](#) del presente pliego.

Objetivo: Ejecutar los programas de capacitación y asegurar que los y las profesionales adquieran las competencias necesarias.

Acciones:

- **Lanzamiento de Programas de capacitación:** Iniciar los recursos según el plan de formación diseñado.
- **Monitoreo del Progreso:** Hacer un seguimiento continuo del progreso a través de evaluaciones y feedback.
- **Soporte y Recursos Adicionales:** Proveer apoyo continuo y recursos adicionales para facilitar el aprendizaje.

A modo de ejemplo:

- **Bootcamps:**

Desarrollo de bootcamps intensivos para profundizar en áreas específicas de la transformación comercial, como la analítica de ventas.

- **Mentoring y Coaching:**

Implementar programas personalizados, donde los empleados y empleadas puedan trabajar directamente con mentores experimentados para mejorar sus habilidades y conocimientos.

- **Sesiones de Role-Playing:**

Sesiones de role-playing para practicar situaciones de ventas, negociación y resolución de problemas, fomentando el aprendizaje experiencial.

- **Jornadas de Innovación:**

Jornadas dedicadas a la innovación comercial, donde se presenten nuevas tecnologías, herramientas y metodologías, y se fomente la creatividad y la generación de ideas, con una duración

- **Proyectos Integradores:**

Asignación de proyectos que requieran la aplicación de conocimientos adquiridos, promoviendo un aprendizaje más completo e integrado.

- **AL Corners:**

Píldoras orientadas a capacitar de forma concreta y ágil en temáticas específicas que se consideren por CORREOS (principalmente técnicas). Permite responder de forma ágil y escalable a cuestiones no detectadas o emergentes.

- **Trending webinars:**

Sesiones con referentes de conocimiento, casos, etc. que informen de las tendencias en transformación comercial. Permite identificar y poner en juego nuevas temáticas y vanguardias.

- **Acompañamientos:**

Acompañar en proyectos específicos que requieran el uso y desarrollo de dichas habilidades. Esto puede proporcionar a los empleados y empleadas la oportunidad de aplicar lo que están aprendiendo en un entorno práctico y real.

- **Eventos de aprendizaje y desarrollo:**

Organizar eventos internos/externos como conferencias, charlas o talleres sobre temas relevantes con expertos/as externos o líderes de la industria para que compartan conocimientos y mejores prácticas con los empleados.

3.2. INTEGRACIÓN DEL OBSERVATORIO EN LA ESCUELA DE DESARROLLO DE NEGOCIO

Objetivo:

- Creación de un Observatorio de Desarrollo de Negocio que monitorice y analice las tendencias y mejores prácticas en el ámbito comercial.

Identificación del Rol del Observatorio:

- **Función del Observatorio:** Determinar las funciones clave del observatorio, como la recopilación de datos, análisis de tendencias, y la difusión de informes y estudios relevantes.
- **Recursos Necesarios:** Identificar los recursos humanos, tecnológicos y financieros necesarios para la operación del observatorio.
- Realizar un **estudio preliminar** para identificar las áreas clave que el observatorio debe cubrir.
- Definir los **indicadores y métricas** que el observatorio monitoreará.

Diseño del Observatorio:

- **Estructura y Organización:** Establecer la estructura organizativa del observatorio, incluyendo roles y responsabilidades.
- **Metodología de Trabajo:** Definir la metodología para la recopilación y análisis de datos, así como para la elaboración de informes y publicaciones.

4. DISEÑO DE OFICINA TÉCNICA

Objetivo:

Diseñar la oficina técnica, así como definir el modelo de gestión que incluya, entre otros, los diferentes procesos administrativos, de comunicación, evaluación, gestión de bonificaciones y subvenciones, seguimiento académico y coordinación de todas las acciones incluidas en el presente pliego.

Acciones:

- Proveer de servicios de apoyo académico.
- Definir el modelo de relación con la Escuela de Formadores de Correos alineándose con la estrategia y los objetivos de la organización.
- Planificación, ejecución y control de los hitos de cada proyecto.
 - Definición de plazos e hitos claros para cada fase del proyecto, con mecanismos de seguimiento y reporte establecidos.
 - Implementar un sistema de gestión de proyectos para hacer seguimiento a todas las iniciativas.

- Trabajar en estrecha colaboración con Correos para asegurar que la Escuela apoye las metas estratégicas de la organización.
- Mantener comunicación continua con Correos para ajustar los proyectos a las prioridades estratégicas.
- Gestión y coordinación efectiva de todos los stakeholders implicados en la Escuela.
 - Realizar reuniones periódicas con los stakeholders para identificar necesidades y gestionar expectativas.
 - Desarrollar un plan de comunicación para asegurar que toda la información relevante fluya adecuadamente entre las partes interesadas.
- Implantar las soluciones de capacitación y desarrollo que se hayan ido definiendo en las fases anteriores.
 - Implementar un sistema de control de calidad para evaluar la efectividad de las soluciones, la satisfacción de los alumnos/as, y el impacto de la formación en el negocio.
 - Realizar evaluaciones periódicas de la calidad del contenido y la metodología de las soluciones de capacitación y desarrollo.
 - Medir el impacto de las soluciones implantadas en el desempeño laboral y los objetivos de negocio.
 - Asegurar la alineación de las soluciones de capacitación y desarrollo con los procesos de transformación en la empresa.
 - Apoyar los procesos de transformación empresarial, como la digitalización o cambios organizativos, a través de programas de capacitación y desarrollo que permitan a los y las profesionales de Correos adaptarse a nuevas realidades.
- La oficina técnica debe asegurar que los recursos humanos y tecnológicos estén correctamente asignados y gestionados para optimizar el desarrollo y la implementación del proyecto según las indicaciones de Correos.
- La oficina técnica debe prever y gestionar los riesgos que puedan impactar en el éxito de los programas de capacitación, como retrasos en la entrega, falta de recursos o baja participación de los empleados/as, realizar análisis de riesgos y desarrollar planes de actuación.
- Establecer un plan de contingencia para situaciones sobrevenidas y gestión de riesgos.
- Investigar y aplicar nuevas tecnologías y metodologías pedagógicas.
- Fomentar la experimentación en metodologías de enseñanza y modelos.

Resultados a obtener:

Los entregables que se obtendrán de esta fase son:

- Cronograma general del proyecto.
- Informes periódicos sobre el estado de los proyectos.
- Plan de alineación estratégica entre los objetivos de Correos y los programas de la Escuela.
- Informes de progreso en relación con los KPI's estratégicos.

- Matriz de stakeholders con análisis de intereses y niveles de influencia.
- Plan de comunicación de stakeholders.
- Informes de seguimiento de reuniones con los stakeholders.
- Encuestas de satisfacción para los alumnos/as.
- Informes de evaluación del impacto de las soluciones de capacitación y desarrollo en resultados comerciales o desempeño laboral.
- Planes de mejora continua basados en los resultados de las evaluaciones.
- Informe de análisis de riesgos.
- Planes de contingencia para mitigar riesgos.
- Propuestas de innovación en formación.
- Evaluaciones de las nuevas metodologías implementadas.

4.1. MODELOS DE CERTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN

Objetivo:

Implementar los modelos de certificación y evaluación para garantizar la calidad y relevancia de la implantación de los programas de capacitación y alineados con los objetivos de aprendizaje y competencias.

Resultados a obtener:

Los entregables que se obtendrán de esta fase son:

- Modelo de certificados de competencia en áreas específicas, certificados de aprovechamiento, informes de evaluación de competencias, informes de evaluación por módulos de contenidos, certificaciones internacionales.
- Modelo de acreditaciones y cualificaciones profesionales.

4.2. CALIDAD Y EVALUACIÓN CONTINUA.

Objetivos:

- Establecer estándares de calidad para la Escuela de Desarrollo de Negocio para asegurar que se cumplan y se mantengan los objetivos del proyecto facilitando la mejora continua para satisfacer las necesidades de Correos.
- Medir la efectividad de los programas de capacitación y desarrollo y realizar ajustes necesarios para mejorar los resultados.

Acciones:

- Implementar un ciclo de evaluación continua para revisar y mejorar los programas.
- Utilizar herramientas de evaluación como encuestas de satisfacción, revisiones de desempeño y auditorías internas.
- Desarrollar un currículo que cumpla con estándares educativos nacionales e internacionales, adaptado a las necesidades de la Escuela.

- Establecer criterios claros para la evaluación del desempeño académico de los alumnos/as.
- Asegurar que el proyecto está alineado con los estándares de calidad fijados por Correos y las mejores prácticas educativas.
- Asegurar que la infraestructura física y tecnológica de la Escuela cumpla con los estándares de calidad y soporte el aprendizaje efectivo.
- Fomentar la participación de la comunidad de la Escuela en el proceso de mejora de la calidad.
- Creación de un Comité de Calidad formado por un equipo dedicado a supervisar y coordinar las iniciativas de calidad en toda la Escuela.
- Diseño de Planes de Calidad Anuales para la definición de metas, indicadores clave de desempeño (KPI's) y planes de acción específicos para cada año académico.
- Definir la evaluación regular de los estándares de calidad y adaptación a nuevas necesidades y contextos.

Resultados a obtener:

Los entregables que se obtendrán de esta fase son:

- Manual de políticas y procedimientos.
- Informes de evaluación periódicos.
- Planes de acción para la mejora continua basados en los resultados de las evaluaciones.
- Documentación curricular con objetivos claros y resultados de aprendizaje.
- Guías de evaluación para medir el desempeño académico.
- Planes de mantenimiento y actualización de recursos.
- Encuestas y sesiones de retroalimentación regulares.
- Informes de análisis de feedback y planes de mejora derivados.

5. EQUIPO DE PROYECTO

Por parte de la empresa adjudicataria, se requiere un equipo formado por, al menos, los siguientes perfiles:

1. **Responsable de Proyecto:** Constituirá el enlace entre la empresa adjudicataria y el/la Responsable del proyecto de Correos. En función de los resultados a obtener, establece los objetivos generales, las especificaciones de calidad y traza las líneas maestras del proyecto. Gestionará la correcta ejecución de las acciones planteadas en cada fase del proyecto, realizará el seguimiento del mismo, asegurará el cumplimiento de los plazos de entrega y la calidad de los trabajos realizados y los diferentes entregables. Coordina la ejecución del proyecto y los diferentes recursos que intervienen en el mismo. Tendrá una **experiencia mínima reconocida de ocho años como Responsable de Proyecto** en proyectos de desarrollo comercial, así como en el diseño y/o gestión de Escuelas de desarrollo Comercial, enmarcadas en una Universidad Corporativa, con titulación de Grado universitario, Licenciatura, Doctorado o Máster.

2. **Consultores/as Senior que**, en colaboración con el Responsable de Proyecto son las personas encargadas de desarrollar las acciones definidas en las diferentes fases del proyecto, aportando sus conocimientos y experiencia profesional en el diseño de mapa de roles, planes de carrera y en la definición de las soluciones de aprendizaje y desarrollo. La empresa adjudicataria deberá presentar como equipo de proyecto, al menos a cinco (5) consultores/as senior, que posean titulación universitaria de grado universitario o equivalente, una experiencia mínima reconocida de 7 años en proyectos de asociados al objeto de contratación recogido en el pliego de condiciones técnicas.
3. **Técnico de diseño:** en colaboración con el/la consultor/a senior será la persona encargada de diseñar y desarrollar los elementos, contenidos y recursos de las soluciones de capacitación y desarrollo en las diferentes modalidades: presencial, on line, blended, con titulación de Grado universitario o equivalente.
4. **Técnico especialista tecnológico:** gestionar la implementación de las plataformas tecnológicas como sistemas de gestión de aprendizaje (LMS) y herramientas de formación virtual, así como, los posibles procesos de integración con la plataforma de formación de Correos. Con titulación de Grado Superior de FP o equivalente.
5. **Técnico de gestión/Coordinador/a Administrativo/a del Proyecto:** Con titulación de Grado Superior de FP o equivalente. En coordinación con Correos será la figura encargada de la logística y administración del proyecto, asegurándose de que los aspectos operativos de la Escuela funcionen sin problemas:
 - Gestión administrativa de alumnos/as (listados, inscripciones).
 - Dar soporte técnico a formadores/as y alumnos/as.
 - Gestionar en coordinación con Correos las comunicaciones FUNDAE.
 - Coordinar la comunicación entre los distintos equipos.
 - Asegurar la correcta distribución de recursos y materiales.
 - Cualquier otra actividad de carácter administrativo que requiera el proyecto.

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

La no división en lotes se justifica al amparo de lo previsto en el artículo 99.3 LCSP, que prevé que se podrá no dividir en lotes un expediente cuando la *“realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificultará la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico”*.

El servicio objeto del contrato es único y se ejecuta de forma conjunta y global, no siendo susceptible técnicamente de ser dividido en lotes al tratarse de prestaciones estrechamente interrelacionadas y dependientes entre sí. La división del contrato en lotes supondría un mayor riesgo para la correcta ejecución del servicio, pues requiere una gran coordinación a la hora de desarrollar las prestaciones objeto del contrato.

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

- El **Valor Estimado** del contrato se establece en **411.250,00 €** (CUATROCIENTOS ONCE MIL DOSCIENTOS CINCUENTA EUROS), IVA o impuestos indirectos equivalentes excluidos.

	Cantidades en euros IVA no incluido
Presupuesto de ejecución	235.000,00 €
Importe de modificaciones previstas	0,00 €
Importe de prórrogas previstas	176.250,00 €
Otros	0,00 €
Valor estimado del contrato	411.250,00 €

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

- 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"/>	<p>Certificado de correcta ejecución de los servicios o trabajos realizados, expedidos o visados por la entidad para la que hayan sido realizados.</p> <p>Para su acreditación, deberán aportarse certificados expedidos o visados por la entidad contratante a la que menciona, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por este o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario acompañado de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación.</p> <p>La documentación deberá incluir la siguiente tabla cumplimentada:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">Fecha</th> <th style="width: 15%;">Destinatarios</th> <th style="width: 20%;">Descripción Proyecto</th> <th style="width: 10%;">Importe</th> <th style="width: 10%;">Duración en horas</th> <th style="width: 15%;">Número de participantes (en su caso)</th> <th style="width: 10%;">Aporta Certificado Ejecución (SI/NO)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> <p>Además, deberá acreditar mediante declaración responsable metodología propia para el desarrollo de marcos de gestión propia en desarrollo de venta Agile y herramientas de medición del impacto de la formación en los resultados de negocio. Para determinar que el servicio de igual o similar naturaleza al del objeto del contrato podrá acudir al CPV, a otros sistemas de clasificación de actividades o productos como el Código normalizado de productos y servicios de las Naciones Unidas (UNSPSC), a la Clasificación central de productos (CPC) o a la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE).</p>	Fecha	Destinatarios	Descripción Proyecto	Importe	Duración en horas	Número de participantes (en su caso)	Aporta Certificado Ejecución (SI/NO)														
Fecha	Destinatarios	Descripción Proyecto	Importe	Duración en horas	Número de participantes (en su caso)	Aporta Certificado Ejecución (SI/NO)																
<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Documentación acreditativa donde figure que se trata de una institución universitaria o copia de convenio de colaboración en vigor con una institución universitaria.</p> <p>Acreditación mediante declaración responsable de capacidad de emisión de certificados.</p>																					
<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Documentación acreditativa de la maquinaria, material y equipo técnico del que se dispondrá para la ejecución de los trabajos. En concreto, descripción de la</p>																					

	herramienta Cloud que ofrece para la realización del servicio.
<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: Certificación ISO 9001 o equivalente.
<input checked="" type="checkbox"/>	Indicación de las medidas de gestión medioambiental que el empresario aplicará al ejecutar el contrato: Certificación ISO 14001 o equivalente.

- Forma de acreditación de la adscripción de medios

<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Currículum Vitae de los siguientes perfiles relativos al personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un (1) Responsable de proyecto con experiencia mínima de ocho (8) años en proyecto similares a los enumeradas en el presente pliego titulación de Grado universitario, Licenciatura, Doctorado o Máster. • Cinco (5) consultores/as senior con experiencia mínima de siete (7) años en proyectos de similares a los enumeradas en el presente pliego, titulación de Grado universitario o equivalente. • Un (1) técnico/a de diseño, que deberán disponer de cinco (5) años de experiencia en proyectos de similares a los enumeradas en el presente pliego, titulación de Grado universitario o equivalente. • Un (1) técnicos/a de gestión, que deberán disponer de cinco (5) años de experiencia en proyectos de similares a los enumeradas en el presente pliego, titulación de Grado superior de FP o equivalente. • Un (1) técnico especialista tecnológico en la integración de plataforma cliente con experiencia de cinco (5) años titulación de Grado Superior de FP o equivalente. <p>Todas las personas incluidas en el equipo deberán tener contrato en vigor o relación profesional con la empresa licitadora en el momento de la prestación del servicio.</p>
<input checked="" type="checkbox"/>	Declaración responsable para acreditar su capacidad para el uso de medios tecnológicos que permitan la realización de la formación de manera virtualizada, cuando así requiera, con todas las garantías exigidas para esta modalidad y respondiendo a las características exigidas por la Fundación Estatal para la Formación y el Empleo (FUNDAE).
<input checked="" type="checkbox"/>	Acreditación de estar inscrito al inicio del servicio en el Registro Estatal de Entidades de Formación como entidad organizadora de Formación.
<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Acreditación de disponer de una plataforma personalizada para la modalidad online, responsive, compatible con SCORM y LMS, que de soporte 24/7, alojada en servidores de la Unión Europea que disponga de certificado de seguridad SSL http. Los contenidos formativos deberán ser multinavegador (visibles a través de los principales navegadores: Microsoft Edge, Firefox, Chrome, Safari) y multidispositivo (a través de PC, Mac, Ipad, Iphone, Tablets y/o Teléfonos Android).</p> <ul style="list-style-type: none"> • El sistema de acceso a la formación online deberá realizarse en todos los casos a través de la autenticación del usuario y deberá de cumplir en todo momento con los criterios de seguridad y protección de datos que se

	establezcan en el momento de iniciar el proyecto por parte de Correos. Se requerirá poder autenticar el acceso del usuario vía SSO desde la plataforma de formación corporativa y/o a través de una integración con nuestro sistema de gestión de identidades. Deberá responder a lo indicado en el Anexo XIX del presente pliego.
<input checked="" type="checkbox"/>	Acreditación de la disposición de estudio de grabación, indicando la ubicación del mismo, con personal capacitado (incluyendo Curriculum Vitae) y experiencia mínima de tres (3) años en grabación, producción y edición de contenidos audiovisuales para su utilización en la formación tanto en el estudio indicado como en las instalaciones de Correos y aulas acreditadas.
<input checked="" type="checkbox"/>	Documentación acreditativa sobre la herramienta Cloud que ofrece para la realización del servicio y acceso a la misma para su testeo.
<input checked="" type="checkbox"/>	Declaración responsable que especifique las herramientas disponibles para realizar las formaciones virtuales (preferentemente Teams). Acreditando el dominio de las mismas para llevar a cabo sesiones síncronas como si de formación presencial se tratara.
<input checked="" type="checkbox"/>	Acreditación de disponer de un mínimo de dos (2) aulas en Madrid, para realizar formación presencial para un mínimo de 20 alumnos; se deberá disponer de: <ul style="list-style-type: none">• Disponibilidad de aulas para realizar formación para un mínimo de 20 participantes por sesión.

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 Avaluos con el número, estará en vigor hasta tanto no se hayan extinguido y liquidado todas y cada una de las obligaciones contraídas por la empresa avalada, y la entidad contratante autorice expresamente su cancelación.

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

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

Los licitadores deberán preparar y presentar obligatoriamente todos los sobres de sus proposiciones de forma telemática a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público PCSP (<https://contrataciondelestado.es>) utilizando para ello la *“Herramienta de Preparación y Presentación de Ofertas”* que se descargará en su equipo local.

Todo ello de acuerdo con lo previsto en la *“Guía de los Servicios de Licitación Electrónica para Empresas: Preparación y presentación de proposiciones”* que podrán encontrar en el siguiente enlace:

<https://contrataciondelestado.es/wps/portal/guiasAyuda>.

A estos efectos, es preciso ser usuario registrado de la Plataforma de Contratación del Sector Público y rellenar tanto los datos básicos como los datos adicionales (Ver *“Guía de Utilización de la Plataforma de Contratación del Sector Público para Empresas.- Guía del Operador Económico”* disponible en el anterior enlace).

Toda proposición que por cualquier causa no sea presentada por medios telemáticos será automáticamente inadmitida del 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 48 horas desde que se le notifique dicha circunstancia, el licitador presente dicho documento en formato digital. El documento presentado posteriormente no podrá sufrir ninguna modificación respecto al original incluido en la proposición. Si la entidad contratante comprueba que el documento ha sufrido modificaciones, la proposición del licitador no será tenida en cuenta.

Cuando se requiera la firma electrónica de sobres o documentos, ésta deberá realizarse con aquellos certificados electrónicos emitidos por proveedores de servicios de certificación reconocidos por la plataforma @firma. Para más información, consulte el siguiente enlace:

<http://administracionelectronica.gob.es/pae/afirma-anexo-psc>

Se recomienda que antes de realizar la firma de los documentos y sobres verifique que dispone de un certificado válido. Para ello consulte el apartado 2.2.2.3 de la Guía de Utilización de la Plataforma de Contratación del Sector Público para Empresas (Guía del Operador Económico).

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

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

Anexo VII.- Instrucciones para cumplimentar el DEUC.

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

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

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

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

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

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

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

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

PARTE II: INFORMACIÓN SOBRE EL OPERADOR ECONÓMICO

Sección A: INFORMACIÓN SOBRE EL OPERADOR ECONÓMICO

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

Sección B: INFORMACIÓN SOBRE LOS REPRESENTANTES DEL OPERADOR ECONÓMICO

- Representación, en su caso (datos del representante)

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

- Recurso (Sí o No)

- Sección D: INFORMACIÓN RELATIVA A LOS SUBCONTRATISTAS
- Subcontratación (Sí o No y, en caso afirmativo, indicación de los subcontratistas conocidos)

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

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

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

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

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

PARTE IV: CRITERIOS DE SELECCIÓN

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

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

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

PARTE V: REDUCCIÓN DEL NÚMERO DE CANDIDATOS CUALIFICADOS.

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

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

Criterio de adjudicación 1			
Descripción	1. Valoración del plan de actuación general sobre la propuesta de las prestaciones a realizar en las fases de análisis y estudio, análisis de situación actual, análisis y diseño del mapa de roles y plan de carrera comercial, análisis de necesidades formativas y modelo de gobierno y gestión de la escuela de desarrollo comercial. Incluyendo propuesta de entregables o resultados a obtener según cada punto.	Ponderación	12 puntos
Forma de valoración	<p>Nivel de calidad de la propuesta para llevar a cabo el servicio de cada uno de los apartados indicados en el presente criterio, con el máximo nivel de detalle, que incluya ejemplos tipo asociados a los objetivos de la escuela de desarrollo de negocio que permitan analizar dicha calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propuesta de análisis y estudio conforme al apartado 2.1 del Anexo I): máximo 2 puntos. • Propuesta de modelo de análisis de la situación actual (apartado 2.2 del Anexo I que incluye la valoración de la metodología de trabajo propuesta): máximo 2 puntos. • Propuesta de análisis y diseño del mapa de roles tipo y plan de carrera comercial (apartado 2.3 del Anexo I): máximo 4 puntos. • Propuesta sobre el análisis de necesidades formativas (capacitación y desarrollo) (apartado 2.4 del Anexo I): máximo 2 puntos. • Propuesta sobre el modelo de gobierno y gestión de la escuela (apartado 2.5 del Anexo I): máximo 2 puntos. <p>Se puntuará, con valor máximo de 12 y un mínimo de 0 en función del grado de cumplimiento del presente criterio y de cada subcriterio aquí descrito.</p>		

Criterio de adjudicación 2			
Descripción	2. Valoración de las soluciones de capacitación y desarrollo propuestas: planes de capacitación y desarrollo propuesta de integración de un observatorio en la escuela de desarrollo de negocio, incluyendo propuesta de entregables o resultados a obtener según cada punto.	Ponderación	6 puntos

Forma de valoración	<p>Nivel de calidad de la propuesta para llevar a cabo el servicio de cada uno de los apartados indicados en el presente criterio, con el máximo nivel de detalle, incluyendo propuestas sobre los ejemplos planteados en el criterio anterior que permitan analizar dicha calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propuesta de planes de capacitación y desarrollo que incluya las metodologías óptimas para cada caso, en base al Mapa de Roles y plan de carrera comercial, que se llevará a cabo en caso de resultar adjudicatario (apartado 3.1 del Anexo I): máximo 3 puntos. • Propuesta para la integración de un observatorio en la escuela de desarrollo de negocio (apartado 3.2 del Anexo I): máximo 3 puntos. <p>Se puntuará, con valor máximo de 6 y un mínimo de 0 en función del grado de cumplimiento del presente criterio y de cada subcriterio aquí descrito.</p>
---------------------	---

Criterio de adjudicación 3			
Descripción	<p>3. Valoración de la propuesta para el diseño de la oficina técnica, su modelo de gestión; así como propuesta para la medición de la calidad y evaluación continua de la escuela en cada una de sus fases, incluyendo propuesta de entregables o resultados a obtener según cada punto.</p>	Ponderación	5 puntos
Forma de valoración	<p>Nivel de calidad de la propuesta para llevar a cabo el servicio de cada uno de los apartados indicados en el presente criterio, con el máximo nivel de detalle, incluyendo propuestas sobre los ejemplos indicados para la valoración del criterio de adjudicación 1 y 2 que permitan analizar dicha calidad en base a la secuencia de toda la propuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propuesta para llevar a cabo el diseño de la oficina técnica con propuesta de optimización de funciones (apartado 4 del Anexo I): máximo 2 puntos. • Propuesta del modelo de certificación y evaluación para aplicar en el proyecto (apartado 4.1 del Anexo I): máximo 1 puntos. • Propuesta que se llevará a cabo para la consecución de los estándares de calidad y la evaluación y mejora continua en cada una de las fases de la escuela de desarrollo de negocio (apartado 4.2 del Anexo I): máximo: 2 puntos. <p>Se puntuará, con valor máximo de 5 y un mínimo de 0 en función del grado de cumplimiento del presente criterio y de cada subcriterio aquí descrito.</p>		

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

15 puntos en la valoración global del conjunto de los criterios de adjudicación técnica (juicio de valor y automático).

La valoración de los criterios sujetos a un juicio de valor de una oferta estará constituida por la suma de las puntuaciones parciales asignadas a cada uno de los criterios y subcriterios técnicos definidos en el Pliego, con un máximo de 23 puntos.

Anexo IX.- Criterios de adjudicación de evaluación automática

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

Criterio de adjudicación 2			
Descripción	2. Aportación de Valor.	Ponderación	5 puntos
Formula de valoración	<ul style="list-style-type: none"> • Disponer de experiencia en formación, para la capacitación, visión y misión; con inclusión de seguimiento de managers en al menos tres (3) proyectos similares de personal vinculado a la actividad comercial. Se otorgará 1 punto para 3 proyectos similares presentados, 2 puntos para 4 o más proyectos (deberá aportarse la certificación de la empresa destinataria del servicio que demuestre la buena ejecución del servicio). 2 puntos. • Disponer de herramientas para la evaluación del talento comercial y diagnóstico de necesidades de conocimientos y habilidades. 1 punto. • Disponer de modelo de colaboración/certificación de formadores internos. 1 punto. • Se valorará que el proveedor adjudicatario emita certificados o acreditaciones que permitan compartirse en redes sociales profesionales que garantice la correcta participación en el programa formativo y la consecución de los hitos marcados. 1 punto. 		

Criterio de adjudicación 3			
Descripción	3. Compromisos Sociales y Medio Ambientales	Ponderación	2 punto
Formula de valoración	a) Acreditación de formación en materia de medio ambiente: 1 punto. b) Acreditación de impartición en materia de igualdad: 1 punto.		

Anexo X.- Modelo de proposición económica.

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

En caso de actuar en representación

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

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

Sin incluir IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente.

Se establecen precios máximo hora de referencia para los diferentes servicios incluidos en el pliego (Anexo I), reservándose 117.195,00 € para la distribución en diferentes fases del pliego según estime Correos y conforme al avance del proyecto:

1. Asesoría:

Servicio	Descripción del servicio y actividades	Importe máximo €/h	Horas estimadas para presentación de ofertas (no se trata de un compromiso presupuestario)	TOTAL PRESUPUESTO ESTIMADO	Importe hora ofertado
PMO Especializada /Responsable de proyecto	Coordinación / seguimiento / realización de informes	250,00 €	99	24.750,00 €	
PMO/Consultor senior	Análisis, asesoría, estudio	200,00 €	100	20.000,00 €	
PMO/ Consultor junior	Análisis, asesoría, estudio	150,00 €	134	20.100,00 €	

2. Diseño de soluciones de capacitación y desarrollo:

Rol en la gestión	Descripción del servicio y actividades	Importe máximo €/h	Horas estimadas para presentación de ofertas (no se trata de un compromiso presupuestario)	TOTAL PRESUPUESTO ESTIMADO	Importe hora ofertado
Definición/diseño de soluciones	Se aplicará precio una vez aprobado e implantado el proyecto.	150,00 €	251	37.650,00 €	

3. Gestión:

Rol en la gestión	Descripción del servicio y actividades	Importe máximo €/h	Horas estimadas para presentación de ofertas (no se trata de un compromiso presupuestario)	TOTAL PRESUPUESTO ESTIMADO	Importe hora ofertado
Gestión de la formación online	Gestión completa realizada por un técnico de gestión/coordinador/a administrativo de proyecto para grupos de alumnos (end to end). Un grupo de alumnos comprende un tamaño de 1 a 80 personas. Las horas estimadas para la gestión de un grupo online es 1 hora, por tanto, el coste hora se corresponde con el coste grupo gestionado.	8,00 €	1030	8.240,00 €	
Gestión de la formación presencial	Gestión de un grupo online es 1 hora, por tanto, el coste hora se corresponde con el coste grupo gestionado.	15,00 €	471	7.065,00 €	

INFORMACIÓN IMPORTANTE: todos los precios deberán contener UN MÁXIMO DE DOS (2) DECIMALES. La presentación de la oferta económica incumpliendo estos términos supondrá su exclusión del procedimiento de licitación.

Las cantidades consignadas en el presupuesto tienen carácter orientativo y no vinculante, constituyen los límites máximos de gasto que puede suponer este contrato. Correos podrá solicitar la ejecución de los trabajos objeto de la presente contratación en función de sus necesidades y por los precios unitarios ofertados por el adjudicatario, hasta el máximo del importe global de licitación. Por ello, la adjudicación se realizará por el importe máximo de licitación establecido en el presente pliego.

Oferta total: (incluyendo los 117.195,00 € reservados para las distintas fases) (IVA o impuesto equivalente excluido):

IVA o cualquier impuesto indirecto que aplica: %

Lugar, fecha, sello del licitador y firma autorizada.

SERVICIOS TRATAMIENTO DE DATOS
INSTRUCCIONES
Procedimiento: GENERAL
Expediente núm.: SV250306



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

No aplica

SERVICIOS TRATAMIENTO DE DATOS
INSTRUCCIONES
Procedimiento: GENERAL
Expediente núm.: SV250306



Anexo XII.- Modificaciones previstas del contrato.

No aplica

Anexo XIII.- Régimen de penalidades.

A).- INCUMPLIMIENTOS LEVES.

INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCION	PENALIZACIÓN
Obligaciones generales	Incumplimiento de las obligaciones establecidas en este pliego y que no hayan sido tipificados como incumplimientos graves o muy graves	Hasta 1.000 euros
Plazos	Por el incumplimiento de los plazos de ejecución total o parciales establecidos al inicio del servicio con el adjudicatario a través de las correspondientes actas, cuando no exceda del 3 por ciento del plazo.	<input type="checkbox"/> penalidades diarias en la proporción de 1 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato, IVA excluido <input checked="" 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>
<input type="checkbox"/> Otras	<i>(añadir aquí relación de penalizaciones por incumplimiento leve)</i>	<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 no exceda del 5 por ciento del plazo.	<input type="checkbox"/> penalidades diarias en la proporción de 1 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato, IVA excluido. <input checked="" 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 grave)</i>
adscripción de medios	Por el incumplimiento de los compromisos de adscripción de medios	Penalidad de hasta el 2 por ciento del precio del contrato, IVA excluido.
subcontratación	Incumplimiento de las condiciones de subcontratación	Penalidad de hasta un 50 por 100 del importe del subcontrato.

Reincidencia	La comisión de una tercera infracción de carácter leve en el plazo de un año	Penalidad de hasta el 2 por ciento del precio del contrato, IVA excluido.
<input type="checkbox"/> Otras	<i>(añadir aquí relación de penalizaciones por incumplimiento grave)</i>	<i>(añadir aquí la cuantía para cada penalización por incumplimiento grave)</i>

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 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 checked="" type="checkbox"/> Otras penalidades por incumplimiento de plazo 10 % del importe del servicio para el que se han incumplido los plazos)
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.
<input checked="" type="checkbox"/> otras	Incumplimiento por parte del contratista de los requerimientos FUNDAE que impliquen pérdidas de bonificaciones para Correos.	Penalidad de hasta el 10 por ciento del precio del contrato, IVA excluido.

Anexo XIV – Evaluación de Proveedores.

Parámetro a Evaluar	Indicador	Valor objetivo	Nivel de cumplimiento
Plazo	Consultoría	Al finalizar cada fase	Valoración del avance del proyecto, encuesta de satisfacción del equipo de negocio en Correos, siendo 3 el mínimo requerido (en una escala de 1 a 5; siendo 1 el mínimo y 5 el máximo)!
Plazo	Formación	Al finalizar cada grupo formativo.	Satisfacción de los usuarios mínimo de 4 (en una escala de 1 a 5, siendo 1 el mínimo y 5 el máximo)
Equipo de trabajo	Disponibilidad de medios humanos	Cada 6 meses	Establecido en Anexo I
Penalizaciones	Aplicación de penalidades descritas.	Cada 12 meses	Anexo XIII
ANS			
Auditorías a realizar			
Otros			

	<input type="checkbox"/> Consulta <input type="checkbox"/> Comunicación por transmisión <input type="checkbox"/> Difusión <input type="checkbox"/> Interconexión <input type="checkbox"/> Cotejo <input type="checkbox"/> Limitación <input type="checkbox"/> Supresión <input type="checkbox"/> Destrucción <input type="checkbox"/> Comunicación <input type="checkbox"/> Otros:
FINALIDAD TRATAMIENTO	DEL
	<input type="checkbox"/> Gestión de clientes, contable, fiscal y administrativa <input type="checkbox"/> Gestión de nóminas <input type="checkbox"/> Servicios económico-financieros y de seguros <input type="checkbox"/> Publicidad y prospección comercial <input type="checkbox"/> Videovigilancia <input type="checkbox"/> Recursos humanos <input type="checkbox"/> Prevención de riesgos laborales <input type="checkbox"/> Prestación de servicios de comunicaciones electrónicas <input type="checkbox"/> Comercio electrónico <input type="checkbox"/> Seguridad y control de acceso a edificios <input type="checkbox"/> Otros:
TIPO DE DATOS	
	<input type="checkbox"/> Datos de carácter identificativo <input type="checkbox"/> Características personales <input type="checkbox"/> Académicos y profesionales <input type="checkbox"/> Información comercial <input type="checkbox"/> Circunstancias sociales <input type="checkbox"/> Detalles del empleo <input type="checkbox"/> Transacciones de bienes o servicios <input type="checkbox"/> Categorías especiales de datos <input type="checkbox"/> Otros:
CATEGORÍAS INTERESADOS	DE
	<input type="checkbox"/> Empleados <input type="checkbox"/> Clientes y usuarios <input type="checkbox"/> Proveedores <input type="checkbox"/> Personas de contacto <input type="checkbox"/> Beneficiarios <input type="checkbox"/> Cargos públicos <input type="checkbox"/> Otros:

2. Obligaciones del adjudicatario

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

- Llevar a cabo del tratamiento de datos personales de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos, y en particular el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en adelante, RGPD) y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, LOPDGDD).

- Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones de [] 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.

a. 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.

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.

b. Comunicaciones

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 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.

c. Integridad y confidencialidad

Se deben poder implementar los mecanismos necesarios para garantizar la integridad y confidencialidad de los datos manejados por los distintos componentes que conformen la solución ofertada.

- 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.

- 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.

d. Proceso de gestión y notificación de incidentes

El adjudicatario deberá contar con un proceso formal de gestión y notificación de incidentes de seguridad (diferenciando brechas RGPD) que le permita actuar siempre en tiempo y forma, de modo que se cumplan los requisitos legales y de disponibilidad definidos. Adicionalmente, se deberá disponer de un contacto principal en caso de comunicación de incidentes y resolución de consultas técnicas. La comunicación de incidentes de seguridad será bidireccional, y se han de conocer tanto la persona de contacto, un buzón de correo electrónico y un teléfono para garantizar una comunicación clara, acordada y efectiva.

Por otro lado, 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. En caso de tratarse de un incidente de privacidad (RGPD), susceptible de ser notificado al a Agencia española de Protección de Datos (AEPD), se actuará con la diligencia debida, para cumplir los plazos tasados de notificación. Para ello, Correos establecerá los Acuerdos de Nivel de Servicios acordados previamente con proveedor.

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:

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

Para Correos Express:

- Dirección Postal: Avda. de Europa nº 8, Centro de Transportes de Coslada, 28.821, Coslada (Madrid)
- Correo Electrónico: derechos.protecciondatos.correosexpress@correosexpress.com

Para Correos Telecom:

- Dirección Postal: C/Conde de Peñalver 19B, 28006 Madrid (España).
- Correo Electrónico: derechos.protecciondatos.telecom@correos.com

Asimismo, podrán ponerse en contacto con los respectivos delegados de protección de datos en la dirección dpggrupocorreos@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

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

Don/Doña

NIF

Con domicilio en

Calle/Plaza, nº

Telf. contacto nº

Correo electrónico

En caso de actuar en representación

Como apoderado de

CIF

Con domicilio en

Calle/Plaza, nº

Correo electrónico

DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD:

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

- CUMPLE con la obligación de contar con un plan de igualdad.
- La empresa es de menos de 50 personas trabajadoras.

Lugar, fecha y firma del adjudicatario

Anexo XVII: Declaración responsable protección de datos personales

Cuestionario de privacidad

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

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

*AVISO PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS:

La AEPD dispone de una herramienta fácil y gratuita denominada « Facilita RGPD ». La herramienta genera diversos documentos adaptados a la empresa concreta, cláusulas informativas que debe incluir en sus formularios de recogida de datos personales, cláusulas contractuales para anexar a los contratos de 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/MDAwMDAwMDAwMDAwMDIwNTA wMDkxNTQ5NjEyMTMxMDMz?updated=true>

Cuestionario para la Privacidad de Proveedores:

Marque y cumplimente lo que corresponda:

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

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

DECLARA lo siguiente:

Cuestiones generales

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

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

- 0= no dispone del registro de actividades a pesar de ser obligatorio.
- 5= dispone del registro de actividades actualizado y completado.

A continuación os facilitamos el enlace del Registro de Actividades de la AEPD a fin de que pueda informarse en relación 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 Correos, 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 Correos.

- 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 Correos
- 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 Correos 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 Correos, 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 Correos 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 XVIII. 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

- Medios Materiales

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 XIX.- Requisitos de seguridad

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.

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

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

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

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

3. Respaldo y recuperación

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

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.

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.

5. Integridad y confidencialidad

Se deben implementar los mecanismos necesarios para garantizar la integridad y confidencialidad de los datos manejados por los distintos componentes del servicio ofertado, tanto en tránsito como almacenados.

- 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 que ofrecerá el servicio, 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.

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.

7. Desarrollo Seguro

En el caso de nuevos desarrollos para la prestación del servicio, el adjudicatario debe poder evidenciar el uso de estándares y recomendaciones de seguridad, sobre todo aquellos destinados a evitar ataques conocidos en aplicaciones expuestas a internet (SQL Injection, XSS, etc.), garantizando así un nivel mínimo de seguridad en el desarrollo de la aplicación y el código utilizado, y cumpliendo así con las buenas prácticas vigentes en Correos.

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

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

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

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

8. Eventos de auditoría

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

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

- Autenticación en el sistema
- Accesos a los datos del sistema
- Cambios en las cuentas y grupos de usuarios y contraseñas
- Cambios de accesos y modificaciones del sistema de log o auditoría
- Acciones realizadas con privilegios de administración

- Accesos a los Servicios de integración e intercambio de datos con sistemas internos y externos.
- En general toda la actividad de sobre la información catalogada como CONFIDENCIAL. En especial en este caso se deberá generar un evento por cada actividad concreta (lectura, modificación... etc.).

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

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

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

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

Los posibles métodos de recepción de los eventos de auditoría (SFTP, Syslog, etc.) se definirán con el Área de Seguridad de la Información de Correos.

9. 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.

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.

11. 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.