

**PLIEGO DE CONDICIONES ADMINISTRATIVAS Y TÉCNICAS  
PARTICULARES**

ÍNDICE.

<b>1. Entidad contratante.</b>	<b>4</b>
<b>2. Objeto del contrato.</b>	<b>4</b>
<b>3. Duración del contrato.</b>	<b>5</b>
<b>4. Aspectos económicos.</b>	<b>6</b>
<b>5. Condiciones de participación.</b>	<b>8</b>
<b>6. Licitación del contrato.</b>	<b>11</b>
<b>6.1. Comunicaciones y notificaciones electrónicas.</b>	<b>11</b>
<b>6.2. Resolución de consultas relacionadas con la licitación.</b>	<b>11</b>
<b>6.3. Envío de ofertas por medios electrónicos.</b>	<b>11</b>
<b>6.4. Documentación confidencial.</b>	<b>11</b>
<b>6.5. Criterios de adjudicación.</b>	<b>12</b>
<b>6.6. Ofertas integradoras.</b>	<b>13</b>
<b>6.7. Contenido de las ofertas.</b>	<b>13</b>
<b>6.7.1. Sobre 1: documentación administrativa.</b>	<b>13</b>
<b>6.7.2. Sobre 2: oferta técnica y criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor.</b>	<b>14</b>
<b>6.7.3. Sobre 3: proposición económica y criterios de adjudicación de evaluación automática y/o con arreglo a fórmulas matemáticas.</b>	<b>17</b>
<b>7. Adjudicación y perfección del contrato.</b>	<b>18</b>
<b>7.1. Procedimiento de apertura de sobres y valoración de ofertas.</b>	<b>18</b>
<b>7.2. Ofertas anormalmente bajas.</b>	<b>19</b>
<b>7.3. Documentación a presentar por el propuesto como adjudicatario.</b>	<b>19</b>
<b>7.4. Adjudicación del contrato.</b>	<b>20</b>
<b>7.5. Perfección del contrato.</b>	<b>21</b>
<b>7.6. Constitución de garantías.</b>	<b>21</b>
<b>8. Ejecución del contrato.</b>	<b>22</b>
<b>8.1. Obligaciones del adjudicatario.</b>	<b>22</b>
<b>8.1.1. Obligaciones en materia fiscal, laboral y medioambiental.</b>	<b>22</b>
<b>8.1.2. Obligaciones relativas a la gestión de permisos, licencias y autorizaciones.</b>	<b>23</b>
<b>8.1.3. Obligaciones en materia de protección de datos.</b>	<b>23</b>

8.1.4. Aceptación y adhesión a las políticas de prevención de imputaciones delictivas.....	26
8.1.5. Evaluación de proveedores.....	26
8.1.6. Obligaciones esenciales del contrato.....	26
8.1.7. Condiciones especiales de ejecución.....	27
8.1.8. Régimen de confidencialidad.....	29
8.2.Modificaciones del contrato.....	29
8.3.Cesión y Subcontratación.....	30
8.3.1. Cesión del contrato.....	30
8.3.2. Régimen de subcontratación.....	30
9. Cumplimiento del contrato.....	31
9.1.Responsable del contrato. Representante del contratista.....	31
9.2.Régimen de penalidades.....	31
9.3.Abonos al contratista. Facturación.....	32
9.4.Recepción y liquidación.....	33
9.5.Plazo de garantía.....	33
10. Resolución del contrato.....	33
10.1. Causas de resolución.....	33
10.2. Procedimiento.....	34
11. Protección de datos.....	34
12. Régimen jurídico del contrato y reclamaciones contra este pliego.....	36
Anexo I.- Características técnicas específicas del contrato.....	38
1. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS.....	38
1.1.ALCANCE DEL ESTUDIO.....	38
1.1.1. Productos.....	38
1.1.2. Ámbito Geográfico.....	38
1.2.REQUISITOS TÉCNICOS.....	38
1.3.PRESTACIONES A REALIZAR.....	39
1.3.1. Fase de Diseño y Desarrollo.....	40
1.3.2. Fase de prueba-piloto.....	40
1.3.3. Fase de Ejecución.....	40
1.3.4. Auditoría externa.....	50
1.4.EQUIPO DE TRABAJO.....	50
Anexo II.- Descripción y limitaciones a la licitación por lotes.....	51

<b>Anexo III.- Resumen de metodología seguida para el cálculo del valor estimado del contrato.....</b>	<b>53</b>
<b>Anexo IV.- Forma de acreditación de la solvencia económica y financiera, y técnica o profesional. ....</b>	<b>54</b>
<b>Anexo VI.- Instrucciones y recomendaciones para la presentación electrónica de las ofertas. ....</b>	<b>56</b>
<b>Anexo VII.- Instrucciones para cumplimentar el DEUC. ....</b>	<b>57</b>
<b>Anexo VIII.- Criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor. ....</b>	<b>60</b>
<b>Anexo IX.- Criterios de adjudicación de evaluación automática.....</b>	<b>64</b>
<b>Anexo X.- Modelo de proposición económica.....</b>	<b>66</b>
<b>Anexo XI.- Información sobre condiciones de subrogación de contratos de trabajo. ....</b>	<b>68</b>
<b>Anexo XII.- Modificaciones previstas del contrato.....</b>	<b>69</b>
<b>Anexo XIV - Evaluación de Proveedores.....</b>	<b>72</b>
<b>Anexo XV.- Modelo de contrato de encargo de tratamiento de datos personales.....</b>	<b>74</b>
<b>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.....</b>	<b>86</b>
<b>Anexo XVII. Declaración responsable protección de datos personales.....</b>	<b>87</b>
<b>Anexo XVIII. Áreas territoriales (división administrativa).....</b>	<b>91</b>
<b>Anexo XIX. Estructura logística.....</b>	<b>91</b>
<b>Anexo XX. Tarjeta con transpondedor.....</b>	<b>93</b>

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

**1. Entidad contratante.**

Entidad contratante	S.E. Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.
Órgano de contratación	Comité de inversiones
Dirección/Subdirección gestora de la necesidad UGC	Dirección de Estrategia, Sostenibilidad y Marca/ Subdirección de calidad y análisis de la información, Área de Calidad Corporativa. UGC 46
Perfil de contratante	<a href="https://www.correos.com/perfil-contratante/">https://www.correos.com/perfil-contratante/</a>
Dirección de contacto	C/Conde de Peñalver,19 Bis. 28006, Madrid.
Responsable del contrato	Dirección/Subdirección/ Área: Dirección de Estrategia, Sostenibilidad y Marca/ Subdirección de calidad y análisis de la información, Área de Calidad Corporativa
	Datos de contacto: <a href="mailto:dpto.calidad.corporativa@correos.com">dpto.calidad.corporativa@correos.com</a>

**2. Objeto del contrato.**

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

Descripción	Contratación del servicio para la medición y el seguimiento de la calidad en plazo de la carta ordinaria nacional de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., S.M.E., en adelante Correos.
Código CPV	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 79300000-7 Investigación mercadotécnica y económica; sondeos y estadísticas</li> <li>• 79310000-0 Servicios de estudios de mercado</li> <li>• 79311000-7 Servicios de estudios</li> <li>• 79315000-5 Servicios de investigación social</li> <li>• 79320000-3 Servicios de encuestas de opinión pública</li> <li>• 79330000-6 Servicios estadísticos</li> <li>• 79342310-9 Servicios de encuesta a clientes</li> <li>• 79342311-6 Servicios de evaluación de la satisfacción del cliente</li> </ul>
Lotes	<p style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/> NO   <input type="checkbox"/> SI (Ver <a href="#">Anexo II</a>)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Justificación de la no división en lotes: No procede la división del contrato en lotes porque el servicio objeto del contrato es único, y se ejecuta de forma conjunta y</li> </ul>

	<p>global, cuestión que podría verse imposibilitada por su división en lotes y ejecución por una pluralidad de contratistas diferentes. La propia naturaleza del servicio, medición de la calidad en plazo de la carta básica ordinaria en todo el territorio nacional como un conjunto único, no daría sentido al fraccionamiento en lotes pues supondría, por ejemplo, el fraccionamiento de la muestra de 100.000 cartas en submuestras más pequeñas que incrementarían el error estadístico en la determinación del resultado de la medición para todo el territorio y durante un año. Por otro lado, la división en lotes multiplicaría el coste de la medición porque para cada lote habría que contratar la gestión de un panel de colaboradores diferente y aplicar todas las tareas de ejecución que se requieren para un único lote. Por ello y, al amparo de lo previsto en el artículo 52.3 del RDL 3/2020, apartado b), se justifica la no división en lotes para este expediente.</p>
¿Se admite oferta integradora (lotes)?	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI (Ver <a href="#">condiciones</a> )

La participación en esta licitación se encuentra reservada a:

<input type="checkbox"/>	Centros Especiales de Empleo de iniciativa social
<input type="checkbox"/>	Empresas de Inserción Social

### 3. Duración del contrato.

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

	Cantidad	Unidad de tiempo	Cómputo
Duración inicial	48	<input type="checkbox"/> días <input checked="" type="checkbox"/> meses <input type="checkbox"/> años	<input type="checkbox"/> día siguiente a la formalización del contrato <input type="checkbox"/> día siguiente a la comunicación de inicio del contrato por la entidad contratante <input checked="" type="checkbox"/> A partir del 1 de enero de 2026 o en caso de que la adjudicación fuera posterior a esa fecha, al día

			siguiente a la firma del contrato.
Prorrogable	<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI	Nº de prórrogas: 1 Duración máxima de cada prórroga 12 meses	
<p>En caso de acordarse, la prórroga sólo incluirá las tareas inherentes a la fase de ejecución descrita en el apartado 1.3.3. del <a href="#">anexo I</a> pliego y será obligatoria para el contratista, siempre y cuando se le notifique con dos meses de antelación al vencimiento y siempre que sus características permanezcan inalterables durante el periodo de duración de esta, sin perjuicio de las modificaciones que se puedan introducir de conformidad con lo establecido en los artículos 109 a 112 del RDL 3/2020.</p>			

#### 4. Aspectos económicos.

Las cuantías del contrato serán las expresadas a continuación:

Valor estimado del contrato	4.105.860,00 euros, conforme al método de cálculo especificado en <a href="#">Anexo III</a>				
Presupuesto base de licitación	3.398.950,50 €		IVA/impuesto equivalente	589.900,50 €	
Anualidades (IVA incluido o impuesto indirecto equivalente)	2026	2027	2028	2029	Total
	730.900,50 €	889.350,00 €	889.350,00 €	889.350,00 €	3.398.950,50 €

Con el siguiente desglose de anualidades y aplicación presupuestaria:

Año	Costes Directos 75%		Costes Indirectos 17%	Beneficio Industrial 8%	Importe Base Imponible IVA o cualquier otro impuesto equivalente no incluido	IVA o impuesto indirecto equivalente	Presupuesto Base de Licitación, IVA o cualquier otro impuesto equivalente incluido)
	Coste de Personal 36%	Otros 39%					
2026	217.458,00 €	235.579,50€	102.688,50 €	48.324,00 €	604.050,00 €	126.850,50 €	730.900,50€
2027	264.600,00 €	286.650,00 €	124.950,00 €	58.800,00 €	735.000,00 €	154.350,00 €	889.350,00 €
2028	264.600,00 €	286.650,00 €	124.950,00 €	58.800,00 €	735.000,00 €	154.350,00 €	889.350,00 €
2029	264.600,00 €	286.650,00 €	124.950,00 €	58.800,00 €	735.000,00€	154.350,00 €	889.350,00 €
TOTAL	1.011.258,00 €	1.095.529,50 €	477.538,50 €	224.724,00 €	<b>2.809.050,00 €</b>	589.900,50 €	<b>3.398.950,50 €</b>

La anualidad del 2026 se desglosa de la siguiente manera:

Año	Costes Directos 75%		Costes Indirectos 17%	Beneficio Industrial 8%	Importe Base Imponible IVA o cualquier otro impuesto equivalente no incluido	IVA o impuesto indirecto equivalente	Presupuesto Base de Licitación, IVA o cualquier otro impuesto equivalente incluido)
	Coste de Personal 36%	Otros 39%					
2026 <sup>1</sup>	7.992,00 €	8.658,00 €	3.774,00 €	1.776,00 €	22.200,00 €	4.662,00 €	26.862,00 €
2026 <sup>2</sup>	11.016,00 €	11.934,00 €	5.202,00 €	2.448,00 €	30.600,00 €	6.426,00 €	37.026,00 €
2026 <sup>3</sup>	198.450,00 €	214.987,50 €	93.712,50 €	44.100,00 €	551.250,00 €	115.762,50 €	667.012,50 €

Para el cálculo de los costes salariales se ha tomado como referencia la Resolución de 13 de julio de 2023, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública.

Las empresas licitantes deberán presentar oferta para las tres fases, diseño y desarrollo, prueba piloto y fase de ejecución, descritas en los apartados 1.3.1, 1.3.2 y 1.3.3 del [anexo I](#) y con arreglo al modelo de proposición económica del [anexo X](#).

El precio máximo (excluidos IVA o impuestos indirectos equivalentes) del presupuesto para la fase de diseño y desarrollo se indica en la tabla de anualidad de 2026 como correspondiente a **2026<sup>1</sup>**.

La oferta económica para la fase de prueba piloto, referenciada en la última tabla anterior como **2026<sup>2</sup>** deberá ser el resultado de aplicar la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Importe de licitación Fase Piloto}}{\text{Importe de licitación Fase Ejecución}} \times \text{Precio ofertado Fase Ejecución}$$

IVA o impuestos indirectos equivalentes no incluidos.

Teniendo en cuenta que:

- Importe de licitación fase piloto = 30.600,00 € (IVA o impuesto indirecto excluido)
- Importe de licitación fase de ejecución = 2.756.250,00 € (IVA o impuesto indirecto excluido)

Este importe se consumirá solo en aquellos supuestos en los que Correos considere necesario, teniendo en cuenta lo dispuesto en el apartado 1.3.2. del [anexo I](#).

El importe que será tenido en cuenta como referencia de licitación para la obtención de las puntuaciones económicas será de 2.809.050,00 € (IVA o impuestos indirectos equivalentes no incluidos).

### 5. Condiciones de participación.

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

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 <b>1.539.697,00</b> euros. Para determinar que el servicio es de similar o igual naturaleza al del objeto del contrato podrá acudirse a los CPVs. <input type="checkbox"/> Otros: ... Sobre la forma de acreditar estos requisitos, ver <a href="#">Anexo IV</a> En el caso de licitación por lotes, el requisito de solvencia se circunscribirá a cada lote			
		LOTE 1	LOTE 2	LOTE 3
	Porcentaje/Cifra volumen anual negocio.			
	<input type="checkbox"/> Responsabilidad solidaria de la ejecución del contrato de las entidades que completen la solvencia económica y financiera del licitador			
Solvencia técnica o profesional	<input checked="" type="checkbox"/> Haber realizado, al menos, 1 servicio de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en los tres últimos años, que involucre la gestión de un panel, cuyo importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior al 70 por ciento de la anualidad media del contrato (491.583,75 €).  <input type="checkbox"/> Haber realizado ..... servicios de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en los tres últimos años, cuyo importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior a ..... €.			
	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> Cumplimiento de las medidas de aseguramiento de la calidad durante la ejecución del contrato que a continuación se relacionan:			

	<p>La empresa debe acreditar estar en posesión de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La certificación en vigor de la norma ISO 9001:2015 (Sistemas de Gestión de Calidad), o equivalente.</li> <li>• Al menos uno de los dos siguientes:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Informe favorable de auditoría de algún sistema de medición de plazos de entrega y/o tiempos de tránsito de envíos de correo implementado por el licitador, en los últimos tres años, con arreglo a la norma EN-13850 o equivalente.</li> <li>○ Certificado en vigor, como mínimo del Anexo A, de la norma UNE-ISO 20252:2019 (Investigación de mercado, social y opinión, incluidos insights y analítica de datos. Vocabulario y requisitos del servicio), o equivalente.</li> </ul> </li> </ul> <p><input type="checkbox"/> Acreditación del cumplimiento de las siguientes medidas de gestión medioambiental:</p> <p>...</p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> Otros:</p> <p>Sobre la forma de acreditar estos requisitos, ver <a href="#">Anexo IV</a> “Forma de acreditación de la solvencia económica y financiera, y técnica o profesional”.</p> <p style="text-align: center;">En el caso de licitación por lotes, el requisito de solvencia se circunscribirá a cada lote</p>
<p>Compromiso de adscripción de medios</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Sí. Medios a adscribir:</p> <p>El licitador deberá presentar una declaración responsable, indicando el personal u organismos técnicos que compromete adscribir al contrato para la ejecución del objeto del mismo, además, declarará que dispone o se compromete a adscribir al contrato la maquinaria, material y equipo técnico para la ejecución de los servicios requeridos y coincidente con la propuesta técnica que oferte, indicando: dirección, superficie en metros cuadrados y dotación de recursos materiales que se destinarán a cada una de las unidades técnicas.</p> <p>Con relación al personal, en la declaración se incluirá el compromiso de que el personal u organismos técnicos integrados o no en la empresa de los que dispone el licitador para la ejecución de los servicios no podrá ser inferior a tres (3) personas dedicadas a la dirección y gestión del proyecto, con la formación y experiencia necesarias para ejercer estas funciones. Dichas personas deben poseer titulaciones universitarias</p>

<p>(graduado universitario, o equivalente, o una titulación superior a ella), así como formación específica en estadística y/o estudios de mercado y/o experiencia laboral de 4 años en proyectos de investigación de mercado.</p> <p>En la declaración se incluirá la siguiente tabla cumplimentada:</p>				
Perfil	Titulación	Formación	Experiencia (Años)	Experiencia (Descripción)
<p>Con relación a la disponibilidad de maquinaria, material y equipo técnico, en la declaración se incluirá el compromiso de implementar para la ejecución de los trabajos, como mínimo, las siguientes unidades técnicas especializadas en:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La gestión del panel</li><li>• La producción de los envíos test</li><li>• Tecnologías de la información</li><li>• Las actividades de atención en un centro de llamadas (call-center).</li></ul> <p>Indicando, en la declaración, un listado de posiciones (mínimo una por unidad técnica), de personal técnico que se comprometen a dedicar a dichas unidades.</p> <p>Este compromiso de adscripción quedará integrado en el contrato, atribuyéndosele el carácter de obligación esencial a todos los efectos, siendo parte integrante del contrato que de la adjudicación se derive</p> <p><input type="checkbox"/> No.</p>				

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

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

## **6. Licitación del contrato.**

### **6.1. Comunicaciones y notificaciones electrónicas.**

Sin perjuicio de la publicidad que pueda acordarse de determinadas actuaciones las comunicaciones y notificaciones a los licitadores se realizarán a través de la Plataforma de Contratación 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 seis (6) días antes de la finalización del plazo para la presentación de ofertas.

### **6.3. Envío de ofertas por medios electrónicos.**

Las ofertas se presentarán en plazo señalado en el anuncio de licitación publicado en el perfil de contratante, siendo el plazo de presentación de ofertas de 30 días naturales contados a partir del día siguiente a la publicación del anuncio de licitación.

Los licitadores 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. Criterios de adjudicación.

Único Criterio de Adjudicación: MEJOR RELACIÓN COSTE-EFICACIA.

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

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

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 virtud de lo dispuesto en el artículo 66.1. del Real Decreto-Ley 3/2020, los criterios de adjudicación serán en base a la mejor relación calidad-precio (30% técnica - 70% económica).

La elección de este criterio de adjudicación se justifica como un mecanismo para garantizar la eficiencia en la contratación, asegurando que la oferta seleccionada no solo sea económicamente ventajosa, sino que también cumpla con estándares de calidad que optimicen el servicio o producto adquirido, entre otros factores, facilita:

Un equilibrio entre calidad y coste: Permite evitar que la adjudicación recaiga exclusivamente en la oferta más barata, lo que podría comprometer la calidad del servicio o producto.

La mejora de la eficiencia y sostenibilidad: Al ponderar aspectos técnicos, innovación y criterios medioambientales o sociales, se fomenta la contratación de soluciones sostenibles y de mayor valor añadido para la Administración.

El cumplimiento de la normativa de contratación pública: La Ley de Contratos del Sector Público (LCSP) establece la obligación de considerar criterios que garanticen la mejor relación calidad-precio, promoviendo una competencia justa y efectiva.

La reducción de riesgos y costes a largo plazo: La elección de una oferta de mayor calidad puede reducir gastos derivados de incumplimientos, mantenimiento deficiente o necesidad de nuevas contrataciones.

La garantía de adecuación a las necesidades del contrato: Permite seleccionar la oferta que mejor se adapte a los requerimientos técnicos y operativos, asegurando un mejor desempeño en la ejecución del contrato.

Por estas razones, la utilización del criterio calidad-precio en los pliegos de condiciones, consideramos que es una práctica que contribuye a la obtención de mejores resultados en la contratación pública.

Tipología	Criterio	Ponderación
Criterios sujetos a un juicio de valor	Técnico	25,30%
Criterios evaluables mediante formula o automáticamente	Técnico	4,70%
	Económico	70,00%

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

#### **6.6. Ofertas integradoras.**

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

#### **6.7. Contenido de las ofertas.**

##### **6.7.1. Sobre 1: documentación administrativa.**

- a) Documento Europeo Único en materia de Contratación (DEUC). Cumplimentado conforme a las indicaciones contenidas en el [Anexo VII](#), firmado por el licitador o su representante.
- b) En su caso, compromiso de adscripción de medios, según lo indicado en el apartado 5.
- c) Compromiso de constitución de Unión Temporal de Empresarios (UTE), en su caso. Cuando dos o más empresas acudan a una licitación con el compromiso de constituirse en Unión Temporal, se deberá aportar una declaración indicando los nombres y circunstancias de los empresarios que la suscriban, la participación de cada uno de ellos y que asumen el compromiso de constituirse formalmente en Unión Temporal, caso de resultar adjudicatarios. El citado documento deberá estar firmado por los representantes de cada una de las Empresas componentes de la Unión. En estos casos cada una de las empresas deberá presentar su propio Documento Europeo Único en materia de Contratación (DEUC) a que se refiere el apartado a).
- d) En su caso, declaración de que la empresa a la que representa pertenece a un grupo empresarial, con indicación de las sociedades que forman parte del mismo

- e) Las empresas no españolas deberán aportar declaración de que se somete a la Jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponder al licitador.
- f) Las empresas de Estados que no sean miembros de la Unión Europea o signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo deberán aportar un informe que acredite su capacidad de obrar, expedido por la Misión Diplomática Permanente u Oficina Consular de España del lugar del domicilio de la empresa, en el que se haga constar, previa acreditación por la empresa, que figuran inscritas en el Registro local profesional, comercial o análogo o, en su defecto que actúan con habitualidad en el tráfico local en el ámbito de las actividades a las que se extiende el objeto del contrato.
- g) [Anexo XVII](#). Declaración responsable protección de datos personales
- h) Toda la documentación requerida en el [anexo IV](#) relativa a la forma de acreditación de la solvencia económica y financiera, y técnica o profesional, incluidas las declaraciones de compromiso de adscripción de medios.
- i) Otra documentación:  
Los licitantes deberán facilitar, los siguientes documentos e información:
  1. Denominación social y NIF de la empresa licitante (máximo media página).
  2. Persona de contacto durante el proceso de licitación, incluyendo nombre y apellidos, dirección, teléfono de contacto y dirección de correo. (máximo media página).

#### **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 2. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA", en archivo ejecutable con formatos \*.pdf, \*.doc, \*.docx, \*.xls, \*.xlsx \*.odt \*.ods).

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.

Para realizar la valoración técnica, se requiere una memoria que incluya una descripción de los siguientes puntos:

#### **1. Fases del proyecto**

Calendario del plan de acción para cada una de las fases: diseño y desarrollo, prueba-piloto y ejecución.

## **2. Red de panelistas: composición y gestión del panel**

- Descripción de la red de panelistas disponible y composición de dicho panel. Su adecuación y experiencia en estudios análogos al de este pliego, con objeto de determinar el grado de consolidación. Tamaño del panel genérico del que se extraerán los panelistas para este estudio.
- Con objeto de poder valorar la capilaridad de la red de panelistas, se debe incluir una relación de códigos postales a muestrear (para mantener el anonimato, se identificará cada código postal únicamente mediante los tres primeros dígitos de los 5 que componen el código postal completo) y, por cada uno de estos códigos, el número y tipo de panelistas (empresa o particular y, en este segundo caso, si es sólo emisor, sólo receptor o actúa como emisor y como receptor de cartas test) en promedio anual que se comprometen en la oferta.
- Descripción del procedimiento de reclutamiento.
- Descripción de los canales que se establecerán para la comunicación con los panelistas y de la metodología de gestión del panel. Descripción de las tecnologías que se ofertarán para este propósito.
- Definición de los controles de calidad que se establecerán sobre la actuación de los panelistas y los medios para implementarlos (Sistemas de control de la calidad del panel).
- Metodología y medios dedicados para preservar el anonimato de los panelistas y de los envíos test.

## **3. Sistemas de producción y de información**

### **Producción de envíos de prueba**

Descripción detallada del plan de producción: elaboración de los envíos test, intercambio del material del estudio entre la empresa y los panelistas, etc. los medios, los controles y el software utilizado, sus funciones y utilidades.

### **Sistemas de captura y de tratamiento de la información**

Descripción detallada del sistema que se oferta para la captura y explotación de la información, haciendo énfasis en las ventajas del sistema en cuanto a agilidad, flexibilidad y control de errores (fiabilidad).

### **Sistemas estadísticos**

Se detallarán las herramientas estadísticas que se utilizarán, el software, los medios y las metodologías para el diseño estadístico de la muestra y para los cálculos de los diferentes parámetros estadísticos.

## **4. Equipo de trabajo**

En la oferta se definirá el equipo de trabajo encargado de la ejecución del proyecto, esto es: Referencias del equipo humano encargado de la ejecución del proyecto con su titulación académica y años de experiencia en la responsabilidad con relación a los

servicios que se detallan en el presente pliego. Se requiere un organigrama y responsabilidades de cada miembro. De forma específica se deben indicar los proyectos en los que haya trabajado en relación con:

- La mejora de la calidad en el Sector público.
- Proyectos similares al del presente pliego (medición de la calidad en plazo de envíos utilizando una muestra de envíos de prueba).
- En el seguimiento de redes de panelistas (emisores y receptores).
- Procesamiento de datos.

En la oferta se detallará el número de personas y el grupo profesional al que pertenecerán en relación con el proyecto (exceptuando panelistas), el horario de dedicación y el número de jornadas anuales comprometidas, en la ejecución y seguimiento del estudio, para cada una de:

- Dirección y gestión del estudio (incluidos asesores).
- Estadística y diseño de la muestra de envíos test.
- Unidades técnicas dedicadas a la operativa:
  - Reclutamiento, formación, control y seguimiento de panelistas.
  - Comunicaciones con los panelistas (centro de llamadas).
  - Producción de envíos de prueba.
  - Informática y sistemas TI (desarrollo software, mantenimiento del portal web, análisis, validación de datos, reporte, etc.).
  - Cualquier otra unidad técnica que se oferte.

## 5. Descripción del diseño, ponderación y gestión de riesgos

Descripción detallada de la metodología para realizar el diseño estadístico del estudio, identificando las variables discriminatorias del estudio y en base a la precisión estadística requerida.

Incorporación, a modo de ejemplo, de la resolución de un ejercicio explicativo cuya base de diseño la constituyen la información de la estructura territorial de la organización de Correos ([Anexo XVIII](#)), la de la estructura logística de los centros de tratamiento automatizado ([Anexo XIX](#)), junto con los datos simulados de un estudio de correo real anual, que se adjunta en fichero aparte como anexo a este documento (EstudioDeCorreoRealParaPliegoSPEX.xlsx).

En la resolución del ejercicio se debería llegar a:

- Una propuesta de distribución de la muestra, por estratos, de las 100.000 cartas test anuales.
- Incorporar comentarios justificativos en pro, y en contra, de una distribución de la muestra proporcional/a-proporcional a los coeficientes de correo real suministrados.
- Propuesta de métodos de ponderación correctivos de las desviaciones respecto a los valores de los parámetros de correo real (explicación de cómo se ponderaría la muestra resultante para recuperar la representatividad respecto a los valores de los parámetros del estudio de correo real).

El objetivo del diseño debe orientarse a la consecución de un reparto de las 100.000 cartas que permita un compromiso entre una máxima representatividad a cada estrato (mayor

número de cartas test asignadas al estrato) y que minimice el peso de cada carta test en la ponderación de la muestra.

En la oferta se incluirá una explicación detallada de los pasos que se darán para el cálculo de la precisión (error estadístico) de los resultados y del peso individual de cada envío para ponderar los resultados de calidad en plazo, esto es, las explicaciones y definición de los términos de cada fórmula de cálculo que se utilice, así como la identificación de las necesidades y tipo de información requerido para poder realizar los cálculos.

Se incluirá una explicación con la identificación de los riesgos que pudieran llevar a divergencias entre el diseño teórico planificado y el resultado final de la muestra de envíos válidos, así como las posibles acciones preventivas y correctivas para minimizar el efecto de las incidencias, caso de que llegasen a producirse.

## **6. Resultados e informes**

### **Control de calidad del estudio**

Descripción detallada de todos los procedimientos de control habilitados para asegurar la veracidad y fiabilidad de la información. Verificación y validación de los datos. Se incluirá un listado de controles realizados para asegurar que los datos sean fidedignos. Como posible medio de control se considera el uso de transpondedores, así es que, se deberá incluir en la oferta una descripción de los mecanismos de gestión y control de los transpondedores y, en particular, los dirigidos a mantener la relación unívoca de la carta test y la identificación del transpondedor

### **Información relativa a los envíos test**

En la oferta, se incluirá una explicación detallada de los atributos de cada envío, la definición del atributo y su funcionalidad (para qué se puede utilizar esa información y/o para qué se considera necesaria).

### **Disponibilidad de la información**

Se incluirá, también, los tiempos a que el licitador se compromete para poner a disposición de Correos la información sin depurar, la provisional (depurada pero incompleta) y definitiva (depurada y consolidada).

### **Reporte**

Descripción del proceso de generación de informes, tipología y funcionalidad de los informes que se oferten, usabilidad y medios de reporte a Correos.

## **7. Valores añadidos**

En la oferta se pueden incluir una relación y descripción de posibles prestaciones adicionales que supongan una mejora respecto a los alcances y requerimientos del pliego.

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

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

Para una valoración de los criterios técnicos evaluables de forma automática o mediante fórmula, aquellas empresas que hayan acreditado el nivel mínimo de solvencia técnica y económica al que se refiere el apartado anterior, los licitantes deberán facilitar, como mínimo, los siguientes documentos e información:

- La proposición económica, que se ajustará al modelo que se incluye como [Anexo X](#).
- Número total de cartas test válidas ofertadas.
- Número total de panelistas particulares ofertados desglosando lo que sean sólo remitentes, sólo destinatarios, que sean a la vez emisores y destinatarios, y el número de panelistas empresa ofertados.
- La tasa de respuesta anual comprometida (número de cartas test válidas para la medición dividido por el número de cartas test enviadas a los panelistas remitentes, expresado en forma de porcentaje).

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

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

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

## **7. Adjudicación y perfección del contrato.**

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

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

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

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

Una vez valoradas las ofertas, se remitirá al órgano de contratación la

correspondiente propuesta de clasificación y de adjudicación, en la que figurarán ordenadas las ofertas de forma decreciente, incluyendo la puntuación otorgada a cada una en aplicación de los criterios de adjudicación e identificando la mejor oferta puntuada.

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

### 7.2. Ofertas anormalmente bajas.

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

<input checked="" type="checkbox"/>	Se considerará que una proposición económica es anormalmente baja cuando incluya un porcentaje de baja que, respecto de la media aritmética de los porcentajes de baja de todas las ofertas admitidas, o del presupuesto de licitación en caso de licitador único, exceda de diez unidades porcentuales.
<input type="checkbox"/>	Otra...

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

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

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

### 7.3. Documentación a presentar por el propuesto como adjudicatario.

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

<input checked="" type="checkbox"/>	Los que acrediten la personalidad del empresario y su ámbito de actividad.
<input checked="" type="checkbox"/>	Los que acrediten la representación.
<input 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 <a href="#">Anexo IV</a> .

	La acreditación de la solvencia mediante medios externos exigirá demostrar que para la ejecución del contrato dispone efectivamente de esos medios mediante la exhibición del correspondiente documento de compromiso de disposición,
<input checked="" type="checkbox"/>	Acreditación de la inexistencia de deudas tributarias y con la Seguridad Social, mediante la presentación de los correspondientes certificados emitidos por los organismos competentes.
<input checked="" type="checkbox"/>	Los que acrediten la efectiva disposición de los medios que se exijan adscribir a la ejecución o, en su caso, se hubiesen comprometido a dedicar a la ejecución del contrato
<input checked="" type="checkbox"/>	Cuando se ejerzan actividades sujetas al Impuesto sobre Actividades Económicas: Alta, referida al ejercicio corriente, o último recibo, junto con una declaración responsable de no haberse dado de baja en la matrícula del citado Impuesto o, en su caso, declaración responsable de encontrarse exento.
<input checked="" type="checkbox"/>	Declaración relativa al lugar en el que estarán los servidores en los que se almacenan datos personales y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos, (Esta declaración deberá presentarse con carácter previo cada vez que se producen cambios en las anteriores circunstancias).
<input checked="" type="checkbox"/>	Contrato de Encargo de Tratamiento de Datos, conforme al modelo consignado en el Anexo XV en caso de resultar de aplicación.
<input checked="" type="checkbox"/>	Resguardo de constitución de la garantía definitiva y, en su caso, provisional.
<input checked="" type="checkbox"/>	Declaración responsable sobre la implantación del plan de igualdad conforme a lo establecido en el artículo 71 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
<input 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 se perfeccionará con su formalización por escrito, que no podrá realizarse hasta transcurridos quince días hábiles desde que se remita la notificación de la adjudicación al licitador que hubiere realizado la mejor oferta y al resto de licitadores. Transcurrido dicho plazo se requerirá al adjudicatario para que formalice el contrato en plazo no superior a cinco días naturales, a contar desde el siguiente a aquel en que hubiera recibido el requerimiento.

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

Cuando por causas imputables al adjudicatario no se hubiese formalizado el contrato dentro del plazo indicado, el contrato se adjudicará al siguiente licitador por el orden en que hubieran quedado clasificadas las ofertas, previa presentación de la documentación establecida para los propuestos como adjudicatarios.

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

La formalización de los contratos deberá asimismo publicarse en el perfil de contratante y en el Diario Oficial de la Unión Europea.

#### 7.6. Constitución de garantías.

RÉGIMEN DE GARANTÍAS		
Constitución de garantía provisional	<input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 3% del presupuesto base de licitación, IVA excluido.
Constitución de garantía definitiva	<input checked="" type="checkbox"/> SI: 5% del importe de adjudicación del contrato o el lote o lotes adjudicados, IVA excluido.	Si el licitador la constituye mediante aval, deberá utilizar el modelo incluido como <a href="#">Anexo V</a> . Si utiliza otro medio, consultará las condiciones que debe reflejar el documento de constitución con la entidad contratante.
		Además de por la correcta ejecución del contrato, la garantía definitiva responderá de los daños y perjuicios que se ocasionen a la entidad contratante y de los gastos que puedan derivarse de las reclamaciones fehacientes de cumplimiento o ejecución de

			las garantías, así como por los restantes conceptos indicados en el artículo 110 de la LCSP.
Constitución de garantía complementaria	<input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> SI	Importe	<input checked="" type="checkbox"/> 5% sobre el importe de adjudicación (en caso de oferta temeraria). (IVA excluido)  <input type="checkbox"/> Otros: ....
<p>Cuando varíe el importe del contrato por cualquier causa, el contratista vendrá obligado a ajustar el importe de las garantías constituidas en la proporción que corresponda en el plazo de 10 días hábiles desde que se le notifique la causa determinante de la variación del importe del contrato. De no cumplirse este requisito por causas imputables al contratista en el plazo establecido, la entidad contratante podrá resolver el contrato, con pérdida de la garantía que tuviera constituida el contratista.</p> <p>En el caso de que se impongan penalidades al contratista y deban hacerse efectivas contra la garantía definitiva constituida, el adjudicatario quedará obligado a reponer esta garantía en los diez días hábiles siguientes a que se comunique la ejecución de la garantía inicial.</p>			

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

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

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

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

## 8. Ejecución del contrato.

### 8.1. Obligaciones del adjudicatario.

#### 8.1.1. Obligaciones en materia fiscal, laboral y medioambiental.

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

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

Para la ejecución de este contrato:

<input checked="" type="checkbox"/> NO procede subrogación de trabajadores
<input type="checkbox"/> SI procede la subrogación de trabajadores (ver información sobre condiciones de subrogación en <a href="#">Anexo XI</a> )

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

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

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

#### **8.1.3. Obligaciones en materia de protección de datos.**

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

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

- Llevar a cabo del tratamiento de datos personales de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos, y en particular el RGPD y la LOPDGDD.
- Actuar sujeto a las instrucciones que, en cada momento, le indique la entidad contratante y no utilizar los datos con una finalidad distinta a la prestación del Servicio al que se hace referencia en el Pliego de Condiciones.
- 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 contrato.

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

El compromiso por parte del cedente de que:

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

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"/>	Mantenimiento de adscripción de medios personales o materiales
<input type="checkbox"/>	Condiciones especiales de ejecución del contrato
<input type="checkbox"/>	Aspectos que se hayan considerado como criterios de adjudicación
<input type="checkbox"/>	Cumplimiento del régimen y plazos de pagos a los subcontratistas o suministradores establecido en la normativa sobre lucha contra la morosidad en operaciones comerciales
<input checked="" type="checkbox"/>	El cumplimiento de las políticas de prevención de imputaciones delictivas y los códigos de conducta establecidos por el contratista, que en todo caso resultarán similares a los recogidos en el documento “programa de prevención de riesgos penales” accesible a través de la web  <a href="https://cswetwebcorsta01.blob.core.windows.net/uploads/2022/01/CORREOS-Codigo-General-de-Conducta.pdf">https://cswetwebcorsta01.blob.core.windows.net/uploads/2022/01/CORREOS-Codigo-General-de-Conducta.pdf</a>
<input checked="" type="checkbox"/>	Las recogidas en las letras a) y e) del artículo 122.2 de la LCSP.
<input checked="" type="checkbox"/>	Las relativas al tratamiento de datos personales y al sometimiento a la normativa nacional y europea en la materia.
<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	Frecuencia	Forma de acreditación del cumplimiento
Mantenimiento de la adscripción de medios personales y materiales	Al inicio de la ejecución anual	Declaración responsable
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”	Al inicio de la ejecución del contrato y en cualquier momento que el Grupo Correos considere oportuno	Declaración responsable
Las recogidas en las letras a) y e) del artículo 122.2 de la LCSP.	Al inicio de la ejecución del contrato y en cualquier momento que el Grupo Correos considere oportuno	Conforme al modelo del <a href="#">Anexo XV</a>
Las relativas al tratamiento de datos personales y al sometimiento a la normativa nacional y europea en la materia.	Al inicio de la ejecución del contrato y en cualquier momento que el Grupo Correos considere oportuno	Conforme al modelo del <a href="#">Anexo XV</a>

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

#### 8.1.7. Condiciones especiales de ejecución.

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

<input type="checkbox"/>	Cumplimiento del régimen y plazos de pagos a los subcontratistas o suministradores establecido en la normativa sobre lucha contra la morosidad en operaciones comerciales
<input type="checkbox"/>	El cumplimiento de las políticas de prevención de imputaciones delictivas y los códigos de conducta establecidos por el contratista, que en todo caso resultarán similares a los recogidos en el documento “programa de prevención de riesgos penales” accesible a través de la web

	<a href="https://cswetwebcorsta01.blob.core.windows.net/uploads/2022/01/CORREOS-Codigo-General-de-Conducta.pdf">https://cswetwebcorsta01.blob.core.windows.net/uploads/2022/01/CORREOS-Codigo-General-de-Conducta.pdf</a>
<input type="checkbox"/>	La suscripción de un seguro de responsabilidad civil por los daños que pueda causar el contratista, su personal, subcontratistas o proveedores, por un importe mínimo de .....euros.
<input type="checkbox"/>	Establecimiento de un plan de formación para los empleados adscritos a la ejecución del contrato en materias relacionadas con: <input type="checkbox"/> Prevención de riesgos laborales específicos en el marco del servicio a prestar <input type="checkbox"/> Régimen de protección de datos de carácter personal. <input type="checkbox"/> Otro ..... .....
<input type="checkbox"/>	Establecimiento de un sistema de gestión diferenciada para los residuos que pueda generar la prestación del servicio.
<input type="checkbox"/>	Sometimiento a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos. Destrucción de datos: Cuando finalice la prestación contractual los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos a la entidad contratante responsable, o al encargado de tratamiento que esta hubiese designado. No obstante, el adjudicatario encargado del tratamiento conservará debidamente bloqueados los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con la entidad responsable del tratamiento.
<input type="checkbox"/>	Establecimiento de medidas que garanticen la igualdad de trato y no discriminación, así como la inclusión de miembros de grupos vulnerables:
<input checked="" type="checkbox"/>	Condición de carácter social o medioambiental: Emplear en la ejecución del contrato un porcentaje de trabajadores fijos igual o superior al 20 por 100.
<input checked="" type="checkbox"/>	Entrega de ficheros de datos con la periodicidad y el formato comprometidos en la oferta y, en cualquier caso, la entrega de ficheros de datos e informes mensuales, avances y consolidados, con la periodicidad indicada en el apartado 1.3.3.6 del anexo I de este pliego.
	-

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

Condición especial	Frecuencia	Forma de acreditación del cumplimiento
Emplear en la ejecución del contrato un porcentaje de trabajadores fijos igual o superior al 20 por 100.	Al comienzo de la ejecución del contrato.	Declaración responsable
Entrega de ficheros de datos con la periodicidad	Semanal y mensual.	Certificado de Fecha de recepción de los ficheros e

y el formato comprometidos en la oferta y, en cualquier caso, la entrega de ficheros de datos e informes mensuales, avances y consolidados, con la periodicidad indicada en el apartado 1.3.3.6 del anexo I de este pliego		informes.
--	--	-----------

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

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

#### 8.1.8. Régimen de confidencialidad.

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

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

#### 8.2. Modificaciones del contrato.

En el presente contrato

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

Además, se prevé la posibilidad de acudir a lo dispuesto en el artículo 111 del RD, 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 en su caso, quedará sometido a las mismas obligaciones que el contratista y deberá suscribir un Contrato de encargo de tratamiento de datos personales conforme al modelo consignado en el [Anexo XV](#).

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

<input type="checkbox"/>	...
--------------------------	-----

--	--

## 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, y su tramitación no se demorará más allá de un mes en caso de infracciones leves, tres meses, en caso de infracciones graves, o seis meses, en caso de infracciones muy graves.

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

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

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

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

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

El pago de las penalizaciones no sustituirá al resarcimiento de daños y perjuicios por incumplimiento del adjudicatario, ni eximirá de cumplir con las obligaciones contractuales, pudiendo exigirse, conjuntamente el cumplimiento de dichas

obligaciones y la satisfacción de las penas pecuniarias estipuladas que se imputarán a factura y/o fianza, sin perjuicio de poder optar por la resolución del contrato y la reclamación de daños y perjuicios al adjudicatario.

### 9.3. Abonos al contratista. Facturación.

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

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

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

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

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

Campo		Facturae 3.2
Expediente		
Lote		
Grupo Gestor		Facturae/Parties/BuyerParty/AdministrativeCentres/AdministrativeCentre/Centre Code
Descripción de la operación		Facturae/Invoices/Invoice/AdditionalData/InvoiceAdditionalInformation
Fecha de la operación		Facturae/Invoices/Invoice/InvoiceIssueData/Operation Date
Grupo Gestor		Facturae/Parties/BuyerParty/AdministrativeCentres/AdministrativeCentre/Centre

		Code (RoleTypeCode 02)
Nº línea del pedido		Facturae/Invoices/Invoice/Items/InvoiceLine/Sequence Number
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 type="checkbox"/> GENERAL, de tres meses desde la recepción de conformidad del servicio.
<input checked="" type="checkbox"/> ESPECÍFICO, de 6 meses desde la recepción de conformidad del servicio.

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

#### 10. Resolución del contrato.

##### 10.1. Causas de resolución.

Serán causa de resolución del contrato:

<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"/>	La subcontratación realizada habiendo incumplido la obligación de notificar tal intención de subcontratar al órgano de contratación, en favor de un subcontratista que no cumpla los requisitos de capacidad y ello de conformidad con lo establecido en el artículo 107 RD 3/2020.
<input checked="" type="checkbox"/>	Incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución, de modo que se frustre el objeto del contrato.
<input checked="" type="checkbox"/>	Las recogidas en las letras a) y e) del artículo 122.2 de la LCSP.

## 10.2. Procedimiento

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

## 11. Protección de datos.

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

En cumplimiento con lo establecido en la Ley de Protección del Informante (Ley 2/2023, de 20 de febrero) le informamos de que sus datos personales, de cualquier categoría, o los datos personales de sus empleados y/o representantes pueden ser comunicados a Correos con motivo de la interposición de una comunicación en la que sea parte, en cuyo caso sus datos se habrán obtenido a través del Canal Ético y serán

tratados con la finalidad de gestionar las comunicaciones recibidas por Correos. Puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación al tratamiento o portabilidad en:

Para Correos:

- Dirección Postal: Conde De Peñalver 19, 28006, Madrid
- Correo Electrónico: [derechos.protecciondatos.correos@correos.com](mailto: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](mailto: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](mailto:derechos.protecciondatos.telecom@correos.com)

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

## 11.2 Información a representantes, trabajadores y personas de contacto

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

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

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

Para Correos:

- Dirección Postal: Conde De Peñalver 19, 28006, Madrid
- Correo Electrónico: [derechos.protecciondatos.correos@correos.com](mailto: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](mailto: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](mailto:derechos.protecciondatos.telecom@correos.com)

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

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

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

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

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

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

Las disposiciones de este pliego relativas a la modificación del contrato y las condiciones de subcontratación, resolución y especiales de ejecución se ajustará igualmente a la normativa señalada. 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"/>	Contrato formalizado entre las partes.
<input checked="" type="checkbox"/>	Los proyectos o programas de trabajo que se hubiera presentado el adjudicatario
<input checked="" type="checkbox"/>	La totalidad de la oferta presentada por el adjudicatario.

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

FECHA Y FIRMA

Madrid, a 31 de marzo de 2025

RESPONSABLE DEL ÁREA DE CALIDAD.

CONFORME:

EL SUBDIRECTOR DE CALIDAD Y ANÁLISIS DE LA  
INFORMACIÓN.

Fdo.: David del Coso Moreno

Fdo.: Pedro Casado Sánchez

Vº. Bº.:  
DIRECTOR DE ESTRATEGIA.

Fdo.: José Miguel Moreno Moreno

## **Anexo I.- Características técnicas específicas del contrato.**

### **1. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS**

#### **1.1. ALCANCE DEL ESTUDIO**

El sistema de medición se basará en los modelos de medición “extremo a extremo”, que cubren todas las etapas del proceso postal y, por tanto, medirá y controlará el correo desde que éste es depositado por el cliente hasta que alcanza su destino final.

El sistema cubrirá un número determinado de flujos postales (rutas), que se definirán en la fase de diseño y desarrollo. El número total de rutas será una combinación obtenida de los flujos dentro y entre las 50 provincias y las dos ciudades autónomas.

El sistema implantado debe ser lo suficientemente flexible para permitir futuras expansiones o modificaciones que cubran:

- Otros flujos postales o áreas geográficas.
- Otros posibles productos comercializados por Correos: paquetería, publicorreo, etc.
- Estudios ad-hoc sobre envíos remitidos por clientes estratégicos de Correos.

##### **1.1.1. Productos**

La medición se hará sobre la carta básica ordinaria nacional.

El número de envíos válidos anuales para la carta básica ordinaria no será inferior a 100.000. La tasa de respuesta prevista de los panelistas no debe ser inferior al 75%.

##### **1.1.2. Ámbito Geográfico**

El sistema medirá, a través de todas las etapas del proceso postal, los tiempos de tránsito del correo.

Para la carta básica ordinaria nacional se utilizarán, tanto como origen como destino, las 50 capitales de provincia, las 2 ciudades autónomas, todas aquellas localidades que sobrepasen los 50.000 habitantes, según datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística, y un mínimo de 115 localidades en las que Correos presta los servicios de Oficina Técnica. Estas últimas deben seleccionarse por el adjudicatario con los criterios de representatividad, máxima dispersión y, como mínimo, una por provincia.

En la oferta se explicitará el número de localidades de este tipo que el adjudicatario se compromete a muestrear, así como el desglose de este número por cada una de las provincias.

### **1.2. REQUISITOS TÉCNICOS**

La empresa adjudicataria deberá cumplir con las especificaciones técnicas necesarias para realizar el diseño e implantación del sistema de medición, utilizando la selección y distribución de elementos de prueba enviados y recibidos por una red de panelistas.

El diseño, la implementación y el posterior seguimiento del estudio a elaborar deberán estar de acuerdo con la última versión de:

- La norma EN 13850:2020 “Servicios Postales – Calidad de Servicio – Medida del tiempo de tránsito de los servicios punto a punto para el correo prioritario de

envíos unitarios y para el correo de primera clase”, o equivalente, respecto a los envíos realizados desde los buzones de la calle, desde las oficinas de Correos, o bien que hayan sido recogidos en el domicilio del cliente.

- La norma EN 14534 “Medición del plazo de entrega extremo-a-extremo de correo masivo”, o equivalente, respecto a los envíos depositados en los centros de admisión masiva de Correos. En todos aquellos puntos que no entren en conflicto con los requerimientos de la norma EN 13850 o equivalente.

### 1.3. PRESTACIONES A REALIZAR

El adjudicatario producirá los envíos de prueba (mínimo de 100.000) y gestionará una red de emisores y receptores (mínimo 1050 panelistas) debidamente formados, entrenados e incentivados para que depositen los envíos test en la red nacional de Correos y las reciban en sus domicilios.

La empresa adjudicataria introducirá en cada envío de prueba una etiqueta de radiofrecuencia que permitirá su trazabilidad en distintos puntos del circuito postal.

**El sistema de medición debe ser continuo:** el depósito debe cubrir todos los meses y semanas del año y, al menos, todos los días hábiles de recogida y entrega de la semana. Todos los periodos del año deben incluirse, así como los periodos de vacaciones de Navidad, Semana Santa y verano.

Los emisores y receptores registrarán y enviarán al adjudicatario la información solicitada con relación a las funciones que les son asignadas. La información recibida será entonces rigurosamente comprobada, para su validación, y enviada semanal y mensualmente a Correos en un fichero electrónico, adaptado a los requerimientos informáticos de las aplicaciones de Control de Calidad de Correos. La adjudicataria quedará obligada a resumir dichos datos en informes de gestión, que se especificarán juntamente con Correos.

Los hitos mínimos, de un envío, que deberá soportar el sistema serán:

- Fecha depósito: indicada por el panelista remitente.
- Fecha de matasello: fecha que aparece en la carta y corresponde al matasello de Correos.
- Fecha de paso por la Máquina de clasificar: Fecha Juliana. En la carta aparecerá un número que indicará CP, Centro de Tratamiento, Máquina de clasificar, fecha juliana y hora. Ej.: 28153391134 = CP: 28 Madrid, CTA N° 1; IRV 5; procesada en primera pasada 4-12-04 a 11:34.
- Fecha de entrega al destinatario: indicada por el panelista destinatario.
- Código de transpondedor: número de identificación grabado internamente en el chip incorporado en los transpondedores.

El adjudicatario deberá aportar un fichero, con la estructura que proponga Correos, para que los datos anteriores se puedan incorporar al sistema de información propio de Correos.

En la oferta se presentará una propuesta de la información relativa a cada envío de prueba del estudio que se prevea facilitar (atributos del envío).

El adjudicatario dará apoyo, asesoramiento y soporte a Correos para diseñar e implementar mediciones ad-hoc de calidad en plazo para cuantos clientes estratégicos (Grandes Cuentas de Correos) lo soliciten. Correos podrá solicitar al adjudicatario su presencia en las reuniones de diseño, puesta en marcha y seguimiento para recibir asesoramiento y defensa ante el cliente final. En caso de que el licitador proponga alguna solución que permita realizar esas mediciones dentro del estudio de calidad nacional deberá incluirla en la oferta.

El proyecto se desarrollará en las siguientes fases:

#### **1.3.1. Fase de Diseño y Desarrollo**

- a. Se elabora el documento de Diseño estadístico que servirá como plan, guía y consulta de todo el estudio: porcentajes de envíos agrupados por variables discriminatorias, localidades a medir, método de ponderación, diseño de los informes, etc.
- b. La empresa adjudicataria debe realizar todas las tareas necesarias previas a la ejecución del proyecto: reclutar y formar a los panelistas, preparar la automatización de los informes, planificar la producción y organización de los envíos, etc.

Esta fase deberá realizarse, a partir de la adjudicación, antes del comienzo de la fase de ejecución y de la de prueba-piloto, en el caso de que, esta última, se considere necesaria.

El diseño se revisará y actualizará anualmente antes de la fase de ejecución del siguiente año.

#### **1.3.2. Fase de prueba-piloto**

En caso de que Correos lo considere necesario, a continuación de la fase de diseño y desarrollo, se realizará un ensayo de la ejecución del sistema: envío de cartas test, recogida de datos, elaboración de informes, etc.

La duración de esta fase será como máximo de dos meses y en cada una de las mensualidades se ejecutará el estudio con al menos un 25% del panel y un 25% de las cartas test ofertadas cada mes.

Por este concepto se facturará siempre y cuando se cumplan los parámetros anteriores: 25% del panel y 25% de las cartas test ofertadas cada mes para la fase de ejecución.

#### **1.3.3. Fase de Ejecución**

Comienza después de la fase de prueba-piloto, caso de que Correos la considere necesaria, o, en otro caso, de la de diseño y desarrollo. Esta fase durará 9 meses en 2026 y tres años completos, 2027, 2028 y 2029, con posibilidades de prórroga de contrato conforme al apartado 3 "Duración del contrato" de este pliego. Durante esta fase, el adjudicatario deberá realizar todas las tareas que permitan ejecutar el diseño, y sus actualizaciones, y los requerimientos de la medición: gestión del panel, producción y puesta en circulación de los envíos de prueba, recabar la información de cada envío,

comprobar la veracidad de los datos y poner a disposición de Correos la información, controlada y depurada, reajustes del diseño, etc.

Para conseguir los objetivos propuestos, la empresa adjudicataria deberá:

### **1.3.3.1. Seleccionar, reclutar y gestionar un panel de colaboradores**

#### **1 composición**

Para este estudio se requiere un panel compuesto tanto de empresas como de particulares. El éxito del estudio se basa en gran parte en la captación, formación, gestión y funcionamiento de dicho panel.

El concepto de "Empresa" se refiere a empresas que poseen una relación contractual con Correos y que depositan su correspondencia en Unidades de Admisión Masiva o es recogida por Correos en el domicilio del remitente y transportada hasta esos centros (un alto porcentaje de toda la correspondencia básica se deposita en estos Centros de Admisión Masiva, bien por depósito directo o recogida, utilizando como medio de pago, la máquina de franquear o el franqueo pagado, y utilizando un albarán de entrega).

El concepto de "Particular" se refiere a aquellas personas que actúan bien como particulares, bien como profesionales, que no tienen una relación contractual con Correos, pudiendo depositar en los buzones creados a tal efecto o bien en las oficinas de Correos.

#### **2 reclutamiento**

En todas las localidades del estudio deberá haber panelistas con funciones de remitentes y destinatarios. El número y tipos de panelistas en cada localidad vendrán dados por su representatividad a nivel nacional, tanto de origen como de destino, y los diferentes métodos de depósito de dicha localidad.

Para cada anualidad de la fase de ejecución, el tamaño mínimo del panel será de 1000 panelistas particulares (un panelista que sea a la vez remitente y destinatario se contabilizará como un solo panelista) y 50 panelistas empresa (que actuarán como remitentes) o, si resultara mayor, el calculado según criterios de la norma EN 13850 o equivalente.

#### **3 comunicación y gestión del panel**

La empresa adjudicataria quedará obligada a establecer diferentes canales de comunicación con el panelista, de manera que la información se transmita de forma rápida y fluida:

- Desde la empresa adjudicataria al panelista, para informar sobre cambios en la operativa y obtener cualquier dato o información extraordinaria.
- Desde el panelista a la empresa adjudicataria, para dar los resultados de proceso, realizar sugerencias, preguntar dudas, etc. La adjudicataria quedará obligada a establecer un call-center y una línea de atención al panelista para resolución de dudas, instrucciones, consultas, aclaraciones, etc.

En la oferta se indicará la utilidad de estos canales.

La adjudicataria quedará obligada a establecer una plataforma web para la introducción de datos y soporte de documentación formativa e informativa para los panelistas. Esta

plataforma deberá implementar filtros y controles de calidad para depurar y verificar los datos introducidos.

En cuanto a la gestión del panel, se indicará el software utilizado para este propósito. Las funciones mínimas que debe poseer este software serán:

- Relación de cada uno de los panelistas utilizados en el estudio.
- Registro resumen de cada una de las comunicaciones con los panelistas.
- Incidencias.
- Estado del panelista: Baja, Alta, otro.

Por otro lado, los licitadores, en su oferta, indicarán qué tipo de actuaciones realizarán para que el panel se mantenga motivado durante todo el año, y actúe con la eficacia y el rigor necesario para la validez del estudio (incentivos, comunicaciones periódicas, recordatorios, etc.)

Correos podrá solicitar la supervisión de las instrucciones dadas a los panelistas e incorporar información que pueda ser útil a los procesos del estudio.

#### **4 control de calidad del panelista**

Los principales factores de éxito del estudio consisten en:

- Que el procedimiento utilizado por los panelistas sea conforme a las instrucciones dadas.
- La veracidad de los datos obtenidos de los panelistas.

La empresa adjudicataria deberá realizar un control mensual de calidad individual por panelista de los resultados obtenidos, tanto de la operativa seguida por el panelista como de la calidad en plazo de los envíos que deposite y de los que reciba; de forma que, en caso de desviaciones importantes con respecto a la media, salten alarmas que permitan controlar la calidad y fiabilidad del panelista y la coherencia de sus resultados. En caso de no cumplir con los indicadores de calidad que se establezcan, el panelista deberá causar baja del proceso de medición, deberá ser sustituido inmediatamente por otro de características análogas y residente en la misma localidad que el sustituido.

Correos debe recibir mensualmente un informe que recoja datos de este control de calidad (el dato objetivo que hace saltar el control, respuesta del panelista y las medidas adoptadas o propuestas).

El adjudicatario aplicará procedimientos y puntos de control para asegurar la calidad de los datos finales que se manejen, a través de la utilización de aplicaciones que permitan que los datos aportados por los panelistas sean consistentes, fiables, y veraces, introduciendo filtros y control de incoherencias en el mismo momento de la toma de datos.

Estos procedimientos quedarán claramente definidos en la oferta que se realice.

#### **5 confidencialidad**

La empresa adjudicataria establecerá procedimientos estrictos de control para asegurar que los paneles de emisores y receptores sean desconocidos para la red logística de

Correos y, por tanto, independientes en sus actuaciones. Entre dichas actuaciones se realizarán las siguientes:

- Renovación anual del 25% del panel.
- Cada panelista deberá realizar para el depósito, de las cartas test, una rotación de los buzones y de las oficinas que correspondan a su radio de acción.
- Los panelistas empresa utilizarán, para las cartas test, los mismos formatos que utilizan para sus envíos normales, y deberán enviarlas mezcladas con sus envíos habituales.
- El aspecto externo de los envíos test, así como los procesos de envío y recepción deben ser neutrales, y no debe ser posible para Correos en ningún momento, de sus operaciones, identificarlos como cartas test. Los envíos test deben tener correctamente escritas las direcciones, de acuerdo con las instrucciones de Correos, en lo relativo al destinatario, señas de entrega, y código postal.
- El diseño y procedimiento de envío de los sobres colectores, con material dirigido al panelista emisor, debe ser tal que no permita la identificación de los panelistas.
- En el caso de que el panelista destinatario reciba correo test en condiciones inadecuadas, que pudieran dar lugar a una posible identificación del panelista por parte del personal de reparto de Correos, éste deberá ser sustituido inmediatamente por otro de características análogas y residente en la misma localidad que el sustituido.
- Si es Correos quien detecta a un panelista del proyecto y pide su exclusión, se le dará de baja inmediatamente y será sustituido por otro de las mismas características y en la misma localidad.

En caso de detectar incumplimiento de las condiciones establecidas para garantizar la confidencialidad del panel, Correos exigirá a la adjudicataria la inmediata sustitución de éste. Si se reincidiese en el incumplimiento Correos podrá optar por la resolución del contrato y la reclamación de daños y perjuicios a la empresa adjudicataria.

#### **1.3.3.2. Realizar el diseño estadístico**

El diseño estadístico del estudio se concretará en la fase de diseño y desarrollo del proyecto. Se presentan a continuación algunas características que, a priori, debe cumplir:

- El estudio se realizará continuamente a lo largo de todo el año. Habrá flujo postal diario (cada mes y cada semana).
- El correo inducido cada semana se ajustará a la estacionalidad del mes correspondiente.
- No se inducirán envíos en el sistema ni los sábados, ni los domingos ni los días festivos.

- El diseño debe cumplir con los criterios de carga máxima de trabajo de los panelistas, en cuanto a número de envíos depositados y recibidos y de promedios semanales, contemplados por la norma EN-13850 o equivalente y, además, el número máximo de envíos depositados en el mismo punto, por el mismo panelista, y en el mismo día no podrá ser superior a:
  - 8 envíos para depósitos en puntos de Admisión Masiva.
  - 4 envíos para depósitos en oficina y buzón.
- Se revisarán y actualizarán los orígenes y destinos del panel, así como de las características de los envíos, cuando exista algún dato objetivo, observado por Correos, que así lo justifique.
- El sistema de medición debe representar una muestra estadística del correo real, para las características discriminatorias que queden determinadas en los estudios de correo real realizados por Correos, y establecer un sistema de ponderaciones que garantice la representatividad y eficiencia. No se deben sobrepasar los límites de peso para cada envío establecidos en la norma EN 13850 o equivalente.
- El porcentaje de correo, correspondiente a las variables discriminatorias, que se utilizará se definirá en la fase de diseño basándose en los flujos reales de la correspondencia:

a) Características del Correo altamente discriminatorias

La estratificación geográfica debe ser la base para el diseño muestral. La siguiente estratificación es la utilizada por Correos:

- Localidad/Tipo de localidad de Origen: Cada localidad o tipología de localidad representada en el estudio representa un % de correo depositado.
- Localidad/Tipo de localidad de Destino: Cada localidad o tipología de localidad representada en el estudio representa un % de correo distribuido.
- Flujos postales.
- Método de depósito: Los envíos depositados en cada localidad tienen un % atribuido a cada lugar de depósito:
  - Buzón, en donde se depositarán cartas de particulares franqueadas siempre con sello.
  - Oficina postal, en donde se depositarán cartas de particulares o empresas. Con objeto de mantener el anonimato, los particulares deberán prioritariamente adquirir el franqueo en la propia oficina. Las empresas lo harán conforme al tipo de franqueo concertado con Correos.
  - Centros de Admisión Masiva, que se desglosa a la vez en dos:

- Entrega en Centros de admisión masiva, en donde se depositará, siempre correo de empresa, franqueado con máquina de franquear o franqueo pagado.
- Recogida en casas del cliente, siempre correo de empresa, franqueado con máquina de franquear o franqueo pagado.

En todas las localidades tendrá que haber los dos o tres (en caso de tener centro de admisión masiva) métodos de depósito.

#### b) Características discriminatorias del Correo

En nuestro estudio, además de la anterior clasificación deberemos tener en cuenta una serie de característica o variables discriminatorias que consideramos de menor relevancia y de las cuales se definirá un dato global nacional:

- Método de Franqueo: Como hemos descrito anteriormente estará ligado al método de depósito. Dicho coste de franqueo lo asumirá la empresa adjudicataria.
- Dirección postal: escrita a máquina y escrita a mano.
- Formato: Normalizado y no normalizado (C5, A4, etc.).
- Por pesos: en función de los datos recogidos en el sistema de información estadística de Correos y de las tarifas.

#### 1.3.3.3. Realizar un plan de muestreo

El objetivo del trabajo es realizar un seguimiento de la actividad anual y mensual tanto a nivel nacional como de área territorial ([Anexos XVIII](#) y [XIX](#)). Para asegurar la validez de la medición, se deberá realizar un diseño estadístico de la muestra de envíos test a poner en circulación. Éste podrá ser modificado a lo largo del año en caso de que existan razones objetivas observadas por Correos.

Para el estudio de la carta básica ordinaria se requiere que la precisión estadística nacional en D+3, una vez ejecutada la muestra, no tenga error superior al +/- 0,5% anual, con un intervalo de confianza del 95%.

Se requiere que la precisión estadística zonal en D+3 no tenga un error superior al +/- 3% anual.

La tasa de respuesta (porcentaje de cartas válidas en la medición respecto al número de cartas totales producidas y enviadas a los panelistas remitentes) no puede ser inferior al 75%, con objeto de conseguir el mínimo exigido de 100.000 cartas test y asegurar que se consiguen la precisión estadística y los objetivos del plan de muestreo y del diseño estadístico.

#### 1.3.3.4. Planificar la producción de envíos de prueba

En función del diseño estadístico que se acuerde, el adjudicatario deberá generar un plan de producción para las cartas del estudio. Es recomendable que dicho plan de producción sea semanal.

La estructura de estos ficheros debe ajustarse a la que se acuerde entre la adjudicataria y Correos y que se ajuste a los formatos de los sistemas de información de Correos.

En la oferta se indicará el software utilizado para la planificación de las cartas test, sus funciones y utilidades y los procedimientos y medios de producción.

Correos puede, en cualquier etapa del proyecto, solicitar los ficheros detallados del plan de producción y, adicionalmente, recibirá el listado de envíos test planificados para cada periodo, con anterioridad a ser puestos en circulación, con información, al menos, de los identificadores de carta y de transpondedor, método de depósito, códigos identificadores de los panelistas origen y destino, formato, peso, localidad origen y localidad destino del envío.

### 1.3.3.5. Aplicar reglas de cálculo

Se utilizará la regla de cálculo oficial, definida por la normativa de medición, utilizada por la mayoría de los sistemas de medición de calidad postal de los operadores europeos. Dicha regla se basa en una regla de cálculo que considera únicamente los 5 días laborables. Esta regla excluye sábados, domingos y días de fiesta.

Los resultados oficiales se basan en los envíos válidos durante un periodo dado.

Por ejemplo, los resultados de enero tendrán en cuenta todo el correo enviado en enero, incluido el correo enviado en enero y recibido en febrero. El correo entregado 30 días más tarde se considera como perdido y se excluye del cálculo.

El correo no válido se sustituirá en el mismo flujo por un correo de similares características.

En principio y salvo que se acuerde otra solución entre Correos y el adjudicatario, el criterio para ponderar los resultados se aplicará exclusivamente a la variable de flujos logísticos (que tiene en cuenta exclusivamente los porcentajes de correo real entre el origen y el destino de los envíos) y consistirá en considerar dos tipos de estratos para cada uno de los CTAs del [Anexo XIX](#). Cada uno de estos estratos agrupa las localidades en dos tipologías:

- **Localidades importantes**, compuesto por las capitales de provincia, ciudades autónomas y las localidades de más de 50.000 habitantes.
- **Localidades tipo Oficina Técnica**, compuesto por el resto de las localidades.

La estratificación resultante para la ponderación se puede agrupar en forma de matriz, así, por ejemplo, para los cuatro flujos resultantes entre el CTA<sub>i</sub>, origen de los envíos, y el CTA<sub>j</sub>, destino de los envíos, se formarían las siguientes cuatro celdas del total de celdas de la matriz:

		CTA (Destino) <sub>j</sub>	
		Loc. Imp. <sub>j</sub>	OT <sub>j</sub>
CTA (Origen) <sub>i</sub>	Loc. Imp. <sub>i</sub>		
	OT <sub>i</sub>		

Hay que aclarar que esta estratificación para ponderación no necesariamente tiene que ser coincidente con la estratificación para el diseño de la muestra (para el diseño es conveniente un nivel de mayor granularidad).

#### 1.3.3.6. Emitir informes de resultados e información documental

La empresa adjudicataria estará obligada a generar informes de gestión para Correos e informes en donde aparecerán los resultados del estudio del mes y acumulados, comparándolos con los resultados del año anterior (Correos proporcionará dichos datos).

El formato del informe resumen se elaborará de común acuerdo entre Correos y la empresa adjudicataria.

Los resultados se facilitan en términos D+1, D+2, etc., como marca la norma EN 13850, donde D es el día de depósito del envío y se comparan con los objetivos estándar fijados (con una precisión de +/-) y deberán mostrarse la media de días de entrega.

Por otro lado, deberán generarse informes mensuales y anuales y un informe a final del año.

Un primer avance de los informes mensuales estará disponible, para Correos, dos semanas después de la finalización del mes. Los informes mensuales consolidados deberán estar disponibles dentro de las seis semanas siguientes a la finalización del mes. Los informes anuales estarán disponibles 4 semanas después del fin del año, a más tardar.

Mensualmente, el primer avance de los datos de información válidos estará disponible para Correos, en formato electrónico, dos semanas después de la finalización del mes y con la estructura que defina Correos. Los resultados definitivos estarán disponibles dentro de las seis semanas siguientes a la finalización del mes.

**La diferencia entre el número de muestras válidas para el informe mensual consolidado y para el informe mensual avanzado, no puede ser superior al 4% (porcentaje calculado sobre las muestras válidas del mensual avanzado).**

Para seguimiento de las mediciones intermedias a través del sistema de radiofrecuencia, semanalmente, estarán disponibles para Correos, por las mismas vías que los datos mensuales, datos de información provisionales relativos a los envíos depositados o que teóricamente deberían haberse depositado a lo largo de las últimas seis semanas.

En todos los casos, la información relativa a cada envío individual deberá incluir su peso para el cálculo de resultados ponderados.

El adjudicatario deberá implementar un sistema de accesos que permita a Correos hacer seguimiento, visualización y descarga de la información relativa a los envíos puestos en circulación a lo largo de las últimas seis semanas. Esta información debe actualizarse, al menos, con periodicidad diaria.

El adjudicatario proporcionará, mensualmente, resúmenes de gestión con información referente a logros y/o fracasos del proyecto durante el periodo de referencia.

Mensualmente se incluirán informes, con datos singularizados, de aquellas localidades en las que los datos de calidad en plazo queden, significativamente, por debajo de la media de las localidades de su entorno sin que pueda determinarse, con certeza, que la causa es atribuible a los procesos de Correos o a un mal funcionamiento en la operativa de los panelistas. Si se diera este último caso, deberá corregirse inmediatamente y anularse los envíos afectados.

Cada mes se facilitará la información detallada de los envíos anulados (envíos no válidos) y la causa de anulación.

Con la misma periodicidad se emitirá un informe con las percepciones cualitativas que tienen los panelistas, derivadas de las comunicaciones entre el adjudicatario y su panel, acerca de los procesos de Correos (admisión en oficinas, días de reparto, etc.).

#### **1.3.3.7. Incorporar un transpondedor o etiqueta electrónica a cada envío**

La implantación, realizada por Correos, de un sistema de identificación por radio frecuencia (Radio Frequency Identification -RFID- transponders) en todos los centros de tratamiento automatizado de la Red, para hacer un seguimiento de los procesos postales intermedios, requiere que todos los envíos test incluyan un transpondedor.

La empresa adjudicataria se encargará de la adquisición y codificación de los transpondedores que permitirán realizar un seguimiento de los envíos de prueba en todas las etapas del proceso postal.

Los transpondedores podrán reciclarse continuamente durante la ejecución de la medición.

Deberá generarse una identificación individual para cada transpondedor. En este proceso el transpondedor queda:

- Asignado con una identidad única y fija.
- Asignado en una base de código para facilitar su identificación.

Correos facilitará los listados con los códigos ASCII, binario y hexadecimal para la correcta grabación de la identidad de cada transpondedor, compatible con el sistema RFID implantado.

La adjudicataria introducirá un transpondedor, en todos y cada uno de los envíos de prueba utilizados en el muestreo, de acuerdo con la programación preestablecida, y podrá reutilizarlo tras la entrega del envío al panelista destinatario.

Cada código de envío del estudio quedará asociado a un único código de transpondedor.

Se requiere un rendimiento de los transpondedores, es decir, de eficacia en lecturas RFID, que supere el 80% en los casos en que puedan interferir unos transpondedores con los incluidos en otros envíos test, esto es, cuando circulan juntos varios envíos depositados en el mismo momento y en el mismo punto de inducción, y de un 95%, cuando los envíos circulan separados de otros envíos del estudio y no hay posibilidad de interferencia entre ellos. En caso de que Correos compruebe que reiteradamente no se alcancen esas ratios, por motivos objetivos atribuibles a los transpondedores, se exigirá al licitador que los sustituya con otros que permitan alcanzar las ratios indicadas.

Los transpondedores deben ser de tipo pasivo y cumplir con el estándar EPC Gen2 UHF para RFID y operar en un rango de frecuencias UHF entre 865 y 868 MHz. Con una memoria mínima de 96 bits para almacenar el código de identificación del transpondedor.

A modo orientativo, los modelos de transpondedores que en algún momento se han utilizado para la medición son:

- Familia Squiggle 97XX de Alien.

- Thinpropeller Monza R6 de Trace-Id.

En el [Anexo XX](#) se incluye una imagen, a modo de ejemplo, del anverso y reverso de una tarjeta con un transpondedor, tal y como se han utilizado, en alguna ocasión, en el estudio.

#### 1.3.3.8. Controlar la calidad del estudio

El adjudicatario será responsable de la validación de la información manejada. Deberá comprobarse la validez de la información en todos los procesos del estudio. Los emisores y receptores no activos deberán suprimirse, y se realizará una limpieza exhaustiva de la información, previa a la generación de informes de resultados.

Es esencial establecer procedimientos de control de calidad en todas las etapas del sistema, tal como se establece en la Norma Europea EN 13850 o en norma equivalente.

En su oferta, los licitantes describirán detalladamente los procedimientos de control, indicando al menos:

- Estructura del proyecto: definición clara de responsabilidades y tareas de control.
- Programa (planificación) de desarrollo de todo el proceso de medición y sus etapas, en relación con la implementación de controles.
- Controles sobre el diseño estadístico (elaboración de la muestra teórica a poner en circulación y el número y distribución geográfica de los panelistas): proporciones objetivo por estrato, método de depósito, formato, peso, etc.
- Controles sobre la producción de los envíos test y su ajuste al diseño de la muestra.
- Controles sobre la provisión de los envíos test a los panelistas remitentes.
- Reclutamiento y formación del panel. Instrucciones dadas a los panelistas, controles sobre su cumplimiento y, en general, sobre su actuación en relación con la medición.
- Medios para la recogida de datos, controles sobre los mismos y sobre las ratios de respuesta de cada panelista.
- Validación de datos (con los criterios mínimos señalados en la norma EN 13850 o equivalente):
  - por envíos.
  - por panelista.
- Controles en la generación de informes: análisis de coherencia y de control de pesos para el procedimiento de ponderación de resultados, control de ratios de carga de trabajo de los panelistas, etc.

El adjudicatario almacenará las unidades de correo del estudio por un periodo mínimo de 24 meses y deberán estar disponibles durante ese periodo para su verificación, a petición de Correos.

#### 1.3.4. Auditoría externa

Una vez finalizado cada ejercicio anual, al año siguiente, el proceso de medición de ese último ejercicio debe someterse a una auditoría externa que determinará si se ha llevado a cabo con arreglo a la norma EN 13850, o equivalente.

El adjudicatario, como responsable de la ejecución de esa medición, tendrá que atender a todos los requerimientos que le haga el equipo auditor de cada ejercicio, en el momento en que éste lo solicite.

La auditoría correspondiente al último ejercicio contratado en este pliego, correspondiente a 2029 o a 2030, en caso de que Correos solicite la prórroga contemplada, se llevará a cabo en 2030, en el primer caso, o en 2031, en el segundo. La empresa adjudicataria tendrá que atender a esa última auditoría en los mismos términos que a la de cualquier ejercicio anterior.

#### 1.4. EQUIPO DE TRABAJO

Se requiere un equipo de trabajo de:

- Como mínimo, tres personas dedicadas a la dirección y gestión del proyecto, con la formación y experiencia necesarias para ejercer estas funciones. Dichas personas deben poseer titulaciones universitarias, así como formación específica en estadística y/o estudios de mercado o experiencia laboral de 4 años en proyectos de investigación de mercado.
- Al menos, cuatro personas, cada una de ellas con capacidad técnica para desempeñar una de las siguientes funciones: gestión del panel, producción de envíos test, tecnologías de la información y comunicaciones en un call-center. Funciones que corresponden a las unidades técnicas que, como mínimo, deben establecerse para la correcta ejecución del proyecto de medición.

Cualquier cambio en lo ofertado, respecto al equipo humano encargado de la ejecución del proyecto, deberá ser comunicado con carácter previo por la adjudicataria a Correos y, para ser efectivo, deberá ser aceptado expresamente por Correos. En el caso de que no sea aceptado el cambio propuesto, Correos tendrá derecho a resolver el contrato, con indemnización de daños y perjuicios ocasionados.

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

No procede la división del contrato en lotes porque el servicio objeto del contrato es único, y se ejecuta de forma conjunta y global, cuestión que podría verse imposibilitada por su división en lotes y ejecución por una pluralidad de contratistas diferentes. La propia naturaleza del servicio, medición de la calidad en plazo de la carta básica ordinaria en todo el territorio nacional como un conjunto único, no daría sentido al fraccionamiento en lotes pues supondría, por ejemplo, el fraccionamiento de la muestra de 100.000 cartas en submuestras más pequeñas que incrementarían el error estadístico en la determinación del resultado de la medición para todo el territorio y durante un año. Por otro lado, la división en lotes multiplicaría el coste de la medición porque para cada lote habría que contratar un panel de colaboradores diferente y aplicar todas las tareas de ejecución que se requieren para un único lote.

Por ello y, al amparo de lo previsto en el artículo 52.3 del RDL 3/2020, apartado b), se justifica la no división en lotes para este expediente.

Año	Costes Directos 75%		Costes Indirectos 17%	Beneficio Industrial 8%	Importe Base Imponible IVA o cualquier otro impuesto equivalente no incluido	IVA o impuesto indirecto equivalente	Presupuesto Base de Licitación, IVA o cualquier otro impuesto equivalente incluido)
	Coste de Personal 36%	Otros 39%					
2026	217.458,00 €	235.579,50€	102.688,50 €	48.324,00 €	604.050,00 €	126.850,50 €	730.900,50€
2027	264.600,00 €	286.650,00 €	124.950,00 €	58.800,00 €	735.000,00 €	154.350,00 €	889.350,00 €
2028	264.600,00 €	286.650,00 €	124.950,00 €	58.800,00 €	735.000,00 €	154.350,00 €	889.350,00 €
2029	264.600,00 €	286.650,00 €	124.950,00 €	58.800,00 €	735.000,00€	154.350,00 €	889.350,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>1.011.258,00 €</b>	<b>1.095.529,50 €</b>	<b>477.538,50 €</b>	<b>224.724,00 €</b>	<b>2.809.050,00 €</b>	<b>589.900,50 €</b>	<b>3.398.950,50 €</b>

La anualidad del 2026 se desglosa de la siguiente manera:

Año	Costes Directos 75%		Costes Indirectos 17%	Beneficio Industrial 8%	Importe Base Imponible IVA o cualquier otro impuesto equivalente no incluido	IVA o impuesto indirecto equivalente	Presupuesto Base de Licitación, IVA o cualquier otro impuesto equivalente incluido)
	Coste de Personal 36%	Otros 39%					
2026 <sup>1</sup>	7.992,00 €	8.658,00 €	3.774,00 €	1.776,00 €	22.200,00 €	4.662,00 €	26.862,00 €
2026 <sup>2</sup>	11.016,00 €	11.934,00 €	5.202,00 €	2.448,00 €	30.600,00 €	6.426,00 €	37.026,00 €
2026 <sup>3</sup>	198.450,00 €	214.987,50 €	93.712,50 €	44.100,00 €	551.250,00 €	115.762,50 €	667.012,50 €

La oferta económica para la fase de prueba piloto, referenciada en la última tabla anterior como **2026<sup>2</sup>** deberá ser el resultado de aplicar la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Importe de licitación Fase Piloto}}{\text{Importe de licitación Fase Ejecución}} \times \text{Precio ofertado Fase Ejecución}$$

Teniendo en cuenta que:

Importe de licitación fase piloto = 30.600,00 € (IVA o impuesto indirecto excluido), que será el importe máximo que se puede ofertar por esta fase.

Importe de licitación fase de ejecución = 2.756.250,00 €

IVA o impuestos indirectos equivalentes no incluidos.

**Si bien, este importe se consumirá solo en aquellos supuestos en los que Correos considere necesario, teniendo en cuenta lo dispuesto en el alcance, descrito en el apartado 1.3.2. del [Anexo I](#).**

Para el cálculo de los costes salariales se ha tomado como referencia la Resolución de 13 de julio de 2023, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública.

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

	Cantidades en euros IVA no incluido
Presupuesto de ejecución	2.809.050,00 €
Importe de modificaciones previstas	561.810,00 €
Importe de prórrogas previstas (*)	735.000,00 €
<b>Valor estimado del contrato</b>	<b>4.105.860,00 €</b>

(\*) El importe de la prórroga se calcula única y exclusivamente a partir de los importes establecidos en la fase de ejecución siendo, también, las tareas y funciones a ejecutar durante la prórroga las mismas que para la fase de ejecución, descrita en el apartado 1.3.3 del [anexo I](#) de este pliego.

Los importes mensuales para la prórroga serán de 61.250,00 € obtenidos como resultado de dividir 2.756.250,00 € entre 45 meses.

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

- Forma de acreditación de la solvencia económica y financiera:

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

- Forma de acreditación de la solvencia técnica y profesional:

<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Certificado de correcta ejecución de los servicios o trabajos realizados, expedidos o visados por la entidad para la que hayan sido realizados. La documentación deberá incluir la siguiente tabla cumplimentada:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Fecha</th> <th>Objeto del Servicio</th> <th>Importe</th> <th>Destinatario</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Fecha	Objeto del Servicio	Importe	Destinatario				
Fecha	Objeto del Servicio	Importe	Destinatario						
<input type="checkbox"/>	<p>Relación y perfil o <i>Curriculum Vitae</i> del personal, integradas o no en la empresa, que participará en el contrato. Se aportará el CV ciego del personal o equipo humano (es decir, sin referencia a datos de carácter personal) disponible para el cumplimiento del mismo en el que se recoja la formación y años de experiencia que guarden relación con las funciones a desempeñar por el personal o equipo humano bajo el contrato.</p>								
<input checked="" type="checkbox"/>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La certificación en vigor de la norma ISO 9001:2015 (Sistemas de Gestión de Calidad), o equivalente.</li> <li>• Al menos uno de los dos siguientes:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Informe favorable de auditoría de algún sistema de medición de plazos de entrega y/o tiempos de tránsito de envíos de correo implementado por el licitador, en los últimos tres años, con arreglo a la norma EN-13850 o equivalente.</li> <li>○ Certificado en vigor, como mínimo del Anexo A, de la norma UNE-ISO 20252:2019 (Investigación de mercado, social y opinión, incluidos insights y analítica de datos. Vocabulario y requisitos del servicio), o equivalente</li> </ul> </li> </ul>								
<input type="checkbox"/>	<p>Indicación de las medidas de gestión medioambiental que el empresario aplicará al ejecutar el contrato.</p>								
<input type="checkbox"/>	<p>Documentación acreditativa de la maquinaria, material y equipo técnico del que se dispondrá para la ejecución de los trabajos.</p>								
<input type="checkbox"/>	<p>Otros.</p>								

**Anexo V.- Modelo de aval.**

LA ENTIDAD .....

AVALA

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

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

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

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

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

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

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

Los licitadores deberán preparar y presentar obligatoriamente todos los sobres de sus proposiciones de forma telemática a través 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”

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

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

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	Red de panelistas.	Ponderación	0 a 6,80 Puntos
Forma de valoración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capilaridad de la red de panelistas: a la mayor dispersión, junto con el mayor número de las localidades y de los códigos postales a muestrear (máximo 1,70 puntos).</li> <li>• Sistemas de captación (tamaño del panel genérico y procedimiento que Correos considere más eficiente y fiable de reclutamiento), comunicación (canales y su utilidad), formación e incentivación (máximo 1,70 puntos).</li> <li>• Sistemas de control de calidad del panel (máximo 1,70 puntos).</li> <li>• Sistemas de salvaguarda de la confidencialidad del panel, se valorarán, también, las propuestas y soluciones para mantener la confidencialidad con relación al intercambio de materiales con los panelistas y de métodos adicionales orientados a garantizar la confidencialidad de los panelistas y de los envíos de prueba, siempre que no supongan costes adicionales para Correos (máximo 0,85 puntos).</li> <li>• Grado de consolidación del panel en estudios similares al del pliego (máximo 0,85 puntos).</li> </ul> <p>En la valoración de los Sistemas se tendrán en cuenta las funcionalidades del software utilizado y, además, los medios y equipos que el licitador se comprometa en la oferta a dedicar a ese fin.</p>		

Criterio de adjudicación 2			
Descripción	Sistemas de producción y de información.	Ponderación	0 a 6,00 puntos
Forma de valoración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas de producción de cartas test: planificación (mayor puntuación a los planes de producción de periodo más reducido), medios utilizados, software y controles (máximo 2,10 puntos).</li> <li>• Sistemas de captura de la información (máximo 1,80 puntos). Se valorarán las características del sistema, entre otras, la agilidad, usabilidad, tratamiento de errores, etc.</li> <li>• Sistemas para el tratamiento de la información capturada: se valorará con mayor puntuación la disposición de un sistema de información ágil, que permita la actualización de la información en los menores periodos de tiempo, así como su fiabilidad (máximo 1,60 puntos).</li> <li>• Sistemas estadísticos para el diseño del estudio:</li> </ul>		

	<p>herramientas estadísticas, software, medios y metodologías (máximo 0,50 puntos).</p> <p>En la valoración de estos sistemas se tendrán en cuenta, además, el software, los medios y los equipos que el licitador se comprometa, en la oferta, a dedicar en cada uno de ellos.</p>
--	---

Criterio de adjudicación 3			
Descripción	Equipo de trabajo.	Ponderación	0 a 5,50 puntos
Forma de valoración	<p>Perfil de los equipos especializados en cada una de las tareas del estudio (gestión, captación, centro de llamadas, producción, gestión del panel, etc.) y número de personas involucradas en cada uno de ellos (excluido el panel). Se valorarán sólo los integrantes del equipo que no formen parte del mínimo exigido en el apartado 5 de este pliego "Condiciones de participación".</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un máximo de 2,50 puntos se asignará a los mejores perfiles (titulación, años de experiencia en la responsabilidad que ocuparán en relación con los servicios que se detallan en el presente pliego, número y envergadura de proyectos realizados similares a los de este pliego, recogidos en el apartado 6.7.2 de este pliego) y a la cohesión del equipo (organigrama y responsabilidades de cada miembro).</li> <li>• Hasta 3 puntos al mayor número de unidades técnicas propuestas, esto es, a la mayor especialización de tareas relevantes para el objeto de la contratación, al mayor número de personas dedicadas a cada una de ellas y al mayor tiempo de dedicación (horarios y jornadas).</li> </ul>		

Criterio de adjudicación 4			
Descripción	Descripción del diseño, criterios de ponderación y gestión de riesgos.	Ponderación	0 a 3,50 puntos
Forma de valoración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descripción del diseño: se valorará el nivel de detalle al que se llegue en la descripción del diseño estadístico (máximo 2 puntos).</li> <li>• Gestión de riesgos: se valorará el nivel alcanzado en la identificación de los riesgos que pudieran llevar a divergencias entre el diseño teórico planificado y el resultado final de la muestra de envíos válidos, así como las posibles acciones preventivas y correctivas para minimizar el efecto de las incidencias, caso de que llegasen a producirse (máximo 1 punto).</li> <li>• Criterios de ponderación y cálculo del error estadístico: se valorará el nivel de detalle en la descripción de los criterios y fórmulas de ponderación y del procedimiento y los medios utilizados para los cálculos. (máximo 0,5 puntos).</li> </ul>		

	La mejor valoración la alcanzarán aquellas propuestas que alcancen un mayor nivel de detalle y de profundidad en la descripción, tanto en el diseño y criterios de ponderación como en la gestión de riesgos e incidencias, y que Correos considere como más eficaces para la realización de la medición.
--	---

Criterio de adjudicación 5			
Descripción	Resultados e informes.	Ponderación	0 a 3,00 puntos
Forma de valoración	<ul style="list-style-type: none"> <li>Control de calidad de la información. Se valorará el mayor número y eficacia de los controles aplicados, así como la gestión que se haga de los transpondedores para mejorar el control de la información (máximo 1,50 puntos).</li> <li>Información relativa a cada envío de prueba: mayor número de atributos de cada envío y funcionalidad de la información asociada (máximo 0,75 puntos).</li> <li>Tiempos para la disponibilidad de la información: provisional y definitiva. Mayor puntuación a menores tiempos (máximo 0,45 puntos).</li> <li>Generación de ficheros de datos e informes de resultados. Se valorará la usabilidad y funcionalidad de los informes (máximo 0,30 puntos).</li> </ul>		

Criterio de adjudicación 6			
Descripción	Valores añadidos.	Ponderación	0 a 0,50 puntos
Forma de valoración	Propuestas de soluciones: incorporación de clientes estratégicos o cualquier otra propuesta de solución sobre algún aspecto del pliego que el licitador considere susceptible de mejora respecto a los requerimientos (máximo 0,50 puntos).		

Para continuar en la fase de valoración de ofertas será necesario que, en el conjunto de los criterios sujetos a un juicio de valor y de los criterios técnicos de adjudicación de valoración automática o mediante fórmula matemática (recogidos en el [anexo IX](#)), los licitadores alcancen el siguiente umbral mínimo de puntuación:

15,00 puntos en la valoración global del conjunto de los criterios de adjudicación (juicio de valor y de valoración automática o mediante fórmula matemática).

**No serán admitidas las ofertas que sean puntuadas con 0 en alguno de los criterios de valoración sujeta a juicio de valor, con excepción del criterio relativo a los valores añadidos, que no será eliminatorio.**

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 25,30 puntos**.

Todas las puntuaciones serán redondeadas al segundo decimal.

**Para la valoración de estos puntos, se tendrá en cuenta la información requerida en el apartado 6.7.2 "Sobre 2: oferta técnica y criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor", de este pliego.**

**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 "n"                      PEm = Ponderación asignada al criterio económico                      Pon = Presupuesto oferta "n"                      PSe = Presupuesto oferta más económica                      PL = Presupuesto de Licitación</p>		

**El importe que será tenido en cuenta como referencia de licitación para la obtención de las puntuaciones económicas será de 2.809.050,00 € (IVA o impuestos indirectos equivalentes no incluidos).**

Criterio de adjudicación 2			
Descripción	Criterios técnicos de valoración automática	Ponderación	4,70 puntos
Formula de valoración	<p>Para cada uno de los criterios que se detallan a continuación se aplicará la formula:</p> $Pn = Pc * Pon / Pm$ <p>Donde:                      Pn = Puntuación obtenida por la oferta "n" para el criterio a evaluar                      Pc = Puntos de ponderación asignada al criterio técnico a evaluar (la que figura en la siguiente tabla para cada uno de los criterios).                      Pon = Valor del criterio en la oferta "n"                      Pm = Mejor valor del criterio de entre todas las ofertas</p> <p>La valoración técnica evaluada con criterios automáticos será la puntuación obtenida como resultado de sumar las puntuaciones obtenidas para los criterios técnicos evaluables automáticamente y/o mediante fórmulas que se indican a continuación. Todas las puntuaciones serán redondeadas al segundo decimal.</p>		

Criterio 1	Número de cartas test válidas ofertadas por encima de las 100.000 requeridas en	Ponderación	2,00 puntos
------------	---	-------------	-------------

	el pliego (2 puntos a la oferta con un mayor número de envíos test, el resto de las ofertas se valorarán de manera proporcional según la fórmula indicada más arriba y una oferta de 100.000 cartas recibirá 0 puntos).		
Criterio 2	Número de panelistas dedicados a la medición (máximo 1,80 puntos al número más alto ofertado por encima del mínimo exigido, de 1050. El resto de las ofertas se valorarán de manera proporcional según la fórmula indicada y una oferta de 1050 panelistas recibirá 0 puntos).	Ponderación	1,80 puntos
Criterio 3	Mayor tasa de respuesta comprometida (máximo 0,90 puntos a la tasa más alta ofertada por encima del mínimo exigido del 75%. El resto de las ofertas se valorarán de manera proporcional según la fórmula indicada y una oferta del 75% recibirá 0 puntos).	Ponderación	0,90 puntos

**Para la valoración de estos puntos, se tendrá en cuenta la información requerida en el apartado 6.7.3 "Sobre 3: proposición económica y criterios de adjudicación de evaluación automática y/o con arreglo a fórmulas matemáticas", de este pliego.**

Como ya se indicó anteriormente, para continuar en la fase de valoración de ofertas será necesario que, en el conjunto de los criterios sujetos a un juicio de valor (recogidos en el anexo VIII) y de los criterios técnicos de adjudicación de valoración automática o mediante fórmula matemática (recogidos en este anexo), los licitadores alcancen el siguiente umbral mínimo de puntuación:

15,00 puntos en la valoración global del conjunto de los criterios de adjudicación (juicio de valor y de valoración automática o mediante fórmula matemática).

**Anexo X.- Modelo de proposición económica.**

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

En caso de actuar en representación

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

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

Anualidad	Descripción del servicio	Importe máximo licitable (€)	Importe ofertado (Sin impuestos)	IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente	Importe total con impuestos (€)
2026 <sup>1</sup>	Diseño y desarrollo	22.200,00 €			
2026 <sup>2</sup>	Prueba piloto (**)	30.600,00 €			
2026 <sup>3</sup> -2029	Fase de ejecución	2.756.250,00 €			
Total para valoración económica (*)		2.809.050,00 €			

Todos los importes se indicarán con un máximo de 2 decimales.

(\*) El importe que será tenido en cuenta como referencia de licitación para la obtención de las puntuaciones económicas será de 2.809.050,00 € (IVA o impuestos indirectos equivalentes no incluidos).

(\*\*) El importe ofertado para la fase de prueba piloto deberá ser el resultado de aplicar la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Importe de licitación Fase Piloto}}{\text{Importe de licitación Fase Ejecución}} \times \text{Precio ofertado Fase Ejecución}$$

Teniendo en cuenta que:

- Importe de licitación fase piloto = 30.600,00 € (IVA o impuesto indirecto excluido)
- Importe de licitación fase de ejecución = 2.756.250,00 € (IVA o impuesto indirecto excluido)

**Este importe se consumirá solo en aquellos supuestos en los que Correos considere necesario, teniendo en cuenta lo dispuesto en el Apartado 1.3.2. del Anexo I.**

Lugar, fecha, sello del licitador y firma autorizada.

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

No procede

## Anexo XII.- Modificaciones previstas del contrato.

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

- Aumento o disminución del número de cartas test dedicadas a la medición.
- Aumento o disminución del número de localidades a muestrear y, con ello, del número de panelistas necesarios.
- Medición de otros productos susceptibles de medición análoga a la de la carta básica ordinaria objeto del contrato.
- Variación del precio del franqueo de los envíos test (En el caso de este pliego, transcurridos los dos primeros años de duración del contrato, se podrá revisar el importe de adjudicación, a instancias del adjudicatario, únicamente por motivos de variación del precio de franqueo de las cartas test que sean objeto del estudio. La efectividad de la revisión solicitada quedará supeditada a la previa aprobación de Correos).

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

- Precio.
- Características técnicas:
  - o Alcance del estudio en cuanto al número de cartas (o envíos de otro tipo de producto) necesarias para la medición, ámbito geográfico y número de flujos postales a medir.
  - o Precisión (error estadístico de los resultados).
- Prestaciones a realizar:
  - o Gestión del panel (por modificación del número de panelistas).
  - o Diseño y desarrollo (si se incluyen nuevos productos o se realizan estudios ad-hoc para clientes estratégicos).

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

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

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

### CONDICIONES DE LA MODIFICACIÓN

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

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

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

Anexo XIII.- Régimen de penalidades.

**A).- INCUMPLIMIENTOS LEVES.**

INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCION	PENALIZACIÓN
Obligaciones generales	Incumplimiento de las obligaciones establecidas en este pliego y que no hayan sido tipificados como incumplimientos graves o muy graves	Hasta 10.000 euros
Plazos	Retraso mensual de 2 días en la entrega planificada de ficheros de datos e informes mensuales de adelanto y consolidados	<input checked="" type="checkbox"/> penalidades diarias en la proporción de 1 euro por cada 1.000 euros del precio anual del contrato, IVA excluido <input type="checkbox"/> penalidades sobre el precio en la misma proporción que suponga el retraso respecto del plazo inicial, IVA excluido. <input type="checkbox"/> Otras penalidades por incumplimiento de plazo <i>(añadir aquí la cuantía para cada penalización por incumplimiento leve)</i>
<input type="checkbox"/> Otras		

**B).- INCUMPLIMIENTOS GRAVES.**

INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCION	PENALIZACIÓN
plazos	Retraso mensual de 3 días en la entrega planificada de ficheros de datos e informes mensuales de adelanto y consolidados	<input type="checkbox"/> penalidades diarias en la proporción de 1 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato, IVA excluido. <input type="checkbox"/> penalidades sobre el precio en la misma proporción que suponga el retraso respecto del plazo inicial, IVA excluido. <input checked="" type="checkbox"/> Otras penalidades por incumplimiento de plazo: Penalidad de hasta un 1,5 por 100 del precio anual del contrato, IVA excluido.
adscripción de medios	Por el incumplimiento de los compromisos de adscripción	Penalidad de hasta el 2 por ciento del precio del contrato,

	de medios	IVA excluido.
información sobre subrogación de trabajadores	Por incumplimiento de la obligación de proporcionar la información relativa a las condiciones de subrogación de contratos de trabajo	Penalidad de hasta un 6 por 100 del precio del contrato, IVA excluido.
subcontratación	Incumplimiento de las condiciones de subcontratación	Penalidad de hasta un 50 por 100 del importe del subcontrato.
Reincidencia	La comisión de una tercera infracción de carácter leve en el plazo de un año	Penalidad de hasta el 2 por ciento del precio del contrato, IVA excluido.
<input type="checkbox"/> Otras		

**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	Retraso mensual de más de 3 días en la entrega planificada de ficheros de datos e informes mensuales de adelanto y consolidados	Penalidad de un 1,5% del precio anual del contrato, IVA excluido, más un 1 por 100 del precio anual del contrato, IVA excluido, por día excedido a partir del tercero.
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 type="checkbox"/> otras		

Anexo XIV - Evaluación de Proveedores.

Parámetro a Evaluar	Indicador	Valor objetivo	Nivel de cumplimiento
Plazo 1	Valor medio cuatrianual de plazos de Entrega de adelanto de ficheros de datos e informes mensuales	Entrega del último fichero: Como máximo un día después del acordado con el proveedor o a falta de planificación, hasta el día 15 del mes posterior a la medición.	100%-valor objetivo. 80%- hasta 2 días de retraso 50% - hasta 7 días de retraso 0%- más de 7 días
Plazo 2	Valor medio cuatrianual de plazos de Entrega de ficheros de datos e informes mensuales consolidados	Entrega del último fichero: Como máximo un día después del acordado con el proveedor o a falta de planificación, hasta el día 15 del segundo mes posterior a la medición.	100%-valor objetivo. 80%- hasta 2 días de retraso 50% - hasta 7 días de retraso 0%- más de 7 días
Transpondedores	Tantos por mil de cartas sin transpondedor	0	100% - valor objetivo 90%- Desde 1 por mil 75%-Desde 2 por mil 50%- Desde 3 por mil 0%- más de 4 por mil
Penalizaciones	Número de penalizaciones	0	100%-0 0%- 1 o más
Auditorías a realizar	Auditoría más reciente realizada por la CNMC	0 No conformidades (u observaciones) leves (NCL) y 0 No	100%-0 (NCL) 90%- 2 (NCL) 75%- 3 (NCL) 50%- 4 (NCL) 0% - Más de 4 NCL o 1 (o

		conformidades graves (NCG)	más) NCG.
--	--	-------------------------------	-----------

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

### CONTRATO DE ENCARGO DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En \_\_\_\_\_, a \_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

#### REUNIDOS

DE UNA PARTE,

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

Y DE OTRA,

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

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

#### EXPONEN

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

#### CLÁUSULAS

##### 1. Posición de las partes

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

##### DATOS OBJETO DE TRATAMIENTO

OBJETO DEL CONTRATO	DEL	Se debe incluir el objeto del contrato
TRATAMIENTO REALIZAR	A	<input type="checkbox"/> Recogida <input type="checkbox"/> Registro <input type="checkbox"/> Estructuración

	<input type="checkbox"/> Modificación <input type="checkbox"/> Conservación <input type="checkbox"/> Extracción <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: .....
<b>FINALIDAD DEL TRATAMIENTO</b>	<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: .....
<b>TIPO DE DATOS</b>	<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: .....
<b>CATEGORÍAS DE INTERESADOS</b>	<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 este respecto, se acompaña como Adenda al presente contrato el listado de medidas de seguridad que el adjudicatario debe observar según el análisis de riesgo efectuado a la fecha de firma del contrato. Este catálogo tiene la consideración de mínimo exigible y se establece sin perjuicio de posibles ulteriores modificaciones que se transmitirán al adjudicatario por los medios de comunicación establecidos.

## 6. Derecho de auditoría

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

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

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

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

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

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

## 7. Notificación de violaciones de seguridad

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

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

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

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

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

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

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

Finalizado el proceso de devolución, el adjudicatario deberá proceder a la destrucción de los datos existentes en los equipos informáticos y otros soportes por él utilizados. No obstante, el adjudicatario podrá conservar los datos e información tratada, debidamente bloqueados, en el caso que pudieran derivarse responsabilidades de su relación con [\_\_\_\_\_]. Transcurrido el plazo de prescripción de las acciones que motivaron la conservación de datos, el ENCARGADO

DEL TRATAMIENTO deberá proceder a su destrucción. Para ello, aplicará las medidas físicas y lógicas que resulten adecuadas para garantizar que los datos incorporados a los distintos soportes son irrecuperables

## 9. Subcontratación

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

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

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

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

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

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

## 10. Cláusulas de buenas prácticas

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

## 11. Responsabilidad

El adjudicatario vendrá obligado a exonerar a [\_\_\_\_] de cualquier tipo de responsabilidad frente a terceros, por reclamaciones de cualquier índole que tengan origen en el

incumplimiento de las obligaciones de protección de datos de carácter personal que le incumben en su condición de encargado del tratamiento, y responderán frente a la indicada Sociedad del resultado de dichas acciones. El adjudicatario vendrá también obligado a prestar su plena ayuda en el ejercicio de las acciones que correspondan a [\_\_\_\_\_].

## 12. Notificación de cambios

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

## 13. Tratamiento de datos de representantes y trabajadores

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

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

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

Para Correos:

- Dirección Postal: Conde De Peñalver 19, 28006, Madrid
- Correo Electrónico: [derechos.protecciondatos.correos@correos.com](mailto: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](mailto: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](mailto:derechos.protecciondatos.telecom@correos.com)

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

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

#### **14. Actuación como subencargado**

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

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

#### **15. Ley aplicable**

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

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

## **REQUISITOS DE SEGURIDAD**

### **1.1. Normativa y Conformidad**

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

Correos proporcionará al adjudicatario acceso al marco normativo de seguridad y los documentos de buenas prácticas que sean de aplicación.

## 1.2. Comunicaciones

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.

## 1.3. Integridad y confidencialidad

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

- Para datos en tránsito se debe utilizar la capa 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 deberá usar la herramienta corporativa S3C para el cifrado en reposo.

- Se debe detallar a qué recursos va a requerir permisos de acceso la aplicación, teniendo en cuenta siempre políticas de mínimo privilegio, es decir, solo se debe poder acceder a los recursos que sean estrictamente necesarios, justificándolos de manera pertinente.

#### **1.4. Tratamiento de datos**

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

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

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

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

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

#### **1.5. Respuesta ante incidentes**

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

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

## 1.6. Auditabilidad

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

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

Además, Correos podrá exigir al proveedor del servicio afectado la aportación de ciertas evidencias de cumplimiento o, en su defecto, la realización una auditoría interna cuyo informe deberá ser firmado por una persona autorizada y con poder de representación de la empresa prestadora del servicio.

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

## 1.7. Formación y concienciación

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

## 1.8. Compromiso de aceptación de políticas de acceso y uso de infraestructuras de correos

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

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

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

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

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

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

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

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

**Anexo 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



escritura otorgada ante el Notario de [ ], D. [ ] el [ ] con el número [ ] de su protocolo, inscrita en el Registro Mercantil de [ ] en el Tomo [ ], Folio [ ], Hoja [ ]; Inscripción [ ],

DECLARA lo siguiente:

1. Cuestiones generales

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

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

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

5= dispone del registro de actividades actualizado y completado.

A continuación os facilitamos el enlace del Registro de Actividades de la AEPD a fin de que pueda informarse en relación a qué debe contener un registro de actividades del tratamiento conforme a las exigencias establecidas en el RGPD: <https://www.aepd.es/agencia/transparencia/registro-actividades-tratamiento/index.html>

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

0= no dispone de DPO siendo obligatorio.

3= no dispone de DPO siendo voluntario.

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

2. Medidas de seguridad

Las medidas de seguridad que debe cumplir en el marco de la prestación de servicios a 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. Áreas territoriales (división administrativa)**

ÁREA NOROESTE	ÁREA NORTE	ÁREA NORESTE	ÁREA CENTRO	ÁREA ESTE	ÁREA SUR	ÁREA INSULAR
ASTURIAS	ALAVA	BARCELONA	ALBACETE	ALICANTE	ALMERIA	LAS PALMAS
AVILA	CANTABRIA	GERONA	BADAJOS	BALEARES	CADIZ	TENERIFE
BURGOS	GUIPUZCOA	LERIDA	CACERES	CASTELLON	CEUTA	
LA CORUÑA	HUESCA	TARRAGONA	CIUDAD REAL	MURCIA	CORDOBA	
LEON	LA RIOJA		CUENCA	VALENCIA	GRANADA	
LUGO	NAVARRA		GUADALAJARA		HUELVA	
ORENSE	SORIA		MADRID		JAEN	
PALENCIA	TERUEL		TOLEDO		MALAGA	
PONTEVEDRA	VIZCAYA				MELILLA	
SALAMANCA	ZARAGOZA				SEVILLA	
SEGOVIA						
VALLADOLID						
ZAMORA						

**Anexo XIX. Estructura logística**

ÁREA	CTA	Provincia
NOROESTE	OVIEDO	ASTURIAS
	SANTIAGO	PONTEVEDRA
		ORENSE
		LA CORUÑA
		LUGO
	VALLADOLID	LEON
		VALLADOLID
		AVILA
		BURGOS
		PALENCIA
		SALAMANCA
		SEGOVIA
	ZAMORA	
NORTE	BILBAO	VIZCAYA
	VITORIA	ALAVA
		CANTABRIA
		GUIPUZCOA
		LA RIOJA
	ZARAGOZA	ZARAGOZA
HUESCA		

ÁREA	CTA	Provincia
		TERUEL
		SORIA
		NAVARRA
NORESTE	BARCELONA	LERIDA
		TARRAGONA
		BARCELONA
		GERONA
CENTRO	MADRID	ALBACETE
		GUADALAJARA
		CUENCA
		CIUDAD REAL
		TOLEDO
		MADRID
	MERIDA	CACERES
		BADAJOS
ESTE	ALICANTE	MURCIA
		ALICANTE
	PALMA	BALEARES
	VALENCIA	VALENCIA
		CASTELLON
SUR	GRANADA	GRANADA
		ALMERIA
		JAEN
	MALAGA	MELILLA
		MALAGA
	SEVILLA	CADIZ
		CORDOBA
		HUELVA
		SEVILLA
		CEUTA
INSULAR	LAS PALMAS	LAS PALMAS
	TENERIFE	SANTA CRUZ DE TENERIFE

