

**DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA
SUBDIRECCIÓN DE EXPLOTACIÓN
E INFRAESTRUCTURAS**

**PLIEGO DE CONDICIONES SUJETO A REAL DECRETO-
LEY 3/2020
MT220008**

**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE IMPRESIÓN PARA EL
GRUPO CORREOS**

Madrid, abril de 2022

PLIEGO DE CONDICIONES QUE HA DE REGIR EN LOS CONTRATOS DE SERVICIOS SUJETOS A REAL DECRETO 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.

CUADRO DE CARACTERÍSTICAS

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente expediente con Código CPV 30120000-6 tiene como objeto la contratación por parte de la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. de Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E. y de Correos Telecom, S.A., S.M.E. (en lo sucesivo, denominadas conjuntamente como "**Grupo Correos**" o, individualmente, como "**Correos**", "**Correos Express**" y "**Correos Telecom**") de la prestación del servicio de impresión, fotocopiado, escaneado, digitalización certificada y envío de fax de documentos de las citadas empresas mediante la puesta a disposición, mantenimiento, monitorización, administración, gestión de todo el equipamiento necesario para ello, así como las aplicaciones y herramientas del sistema, con arreglo a las condiciones que se describen más adelante. Las prestaciones a ejecutar por el licitador adjudicatario del presente expediente son las siguientes:

- Proporcionar un parque de impresoras y equipos multifuncionales en las oficinas y sedes que así se requiera.
- Recompra del parque actual de impresoras, y su mantenimiento hasta la sustitución del mismo
- Proporcionar una garantía de los equipos a instalar durante toda la duración del contrato.
- Facturación mensual según consumo y precio por dispositivo y página establecido.
- Suministro y gestión de la reposición de los consumibles.
- Servicio de soporte, mantenimiento preventivo y correctivo in-situ del parque.
- Sustitución y/o reubicación de equipos por avería o por necesidades de Correos
- Gestión de despliegues masivos de configuraciones, software, etc.
- Control del servicio mediante la gestión, monitorización y administración del mismo de forma remota.
- Formación a los usuarios en el uso de los equipos de impresión
- Gestión de la recogida certificada de los consumibles usados.
- Implantación y gestión de un sistema para la gestión de escaneo certificado compatible con los equipos implantados.

A los efectos previstos en el artículo 89 del Real Decreto 3/2020, la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. ("**Correos**") será la entidad contratante y la responsable de las actuaciones

necesarias en lo referente a las actuaciones de preparación y adjudicación del procedimiento de licitación.

No obstante, cada una de las citadas entidades contratantes del Grupo Correos firmará su propio contrato y gestionará sus propias facturas.

Expediente: MT220008

Fecha de acuerdo de inicio: [_]

Nomenclatura NACE: 62 Sección J – Información y comunicaciones: Programación, consultoría y otras actividades relacionadas con la informática

Código CPC:

Código CPV: 30120000-6

Fotocopiadoras, máquinas offset e impresoras

2. ALCANCE Y SITUACION ACTUAL

El presente expediente conlleva la contratación, por parte de grupo Correos de la prestación del servicio de impresión, fotocopiado, escaneado, digitalización certificada y envío de fax de documentos de las empresas del grupo (Correos, Correos Express y Correos Telecom), mediante la puesta a disposición, mantenimiento, monitorización, administración y gestión de todo el equipamiento necesario para ello.

Se justifica la no división en lotes del objeto del contrato, al tratarse de una prestación única cuyo objeto es el servicio de impresión, fotocopiado, escaneado, digitalización certificada y envío de fax de documentos, careciendo de sentido dividir en lotes la prestación del servicio ya que dificultaría su control y la correcta ejecución del mismo. Un único lote asegura también un coste total del expediente inferior que si se crea un lote por servicio, donde podrían existir distintos adjudicatarios por cada servicio.

También el coste con un adjudicatario distinto por servicio se dispararía. Con un único lote aseguramos un precio inferior, Asimismo, teniendo en cuenta que el procedimiento a seguir para la adjudicación del contrato es el procedimiento negociado carece de sentido dividir en lotes el objeto del contrato al ser una sola entidad la adjudicataria del contrato

SITUACIÓN ACTUAL

Actualmente grupo Correos tiene en propiedad 8.462 dispositivos Kyocera de impresión fotocopiado, escaneado y fax, que imprimen unos 235 millones de páginas anuales aproximadamente, de las cuales el 1% corresponden a impresiones en color.

En la siguiente tabla, se muestra el detalle de unidades por modelo, del equipamiento que actualmente hay instalado en Correos para los servicios de impresión

MODELOS	TIPO	PARQUE
ECOSYS P3055dn	Tipo1	2216
ECOSYS M3550idn	Tipo2	6076

TASKalfa 356ci	Tipo3	122
TASKalfa 3252ci	Tipo4	48

Con la finalidad de que los licitadores presenten una oferta detallada que se ajuste a las necesidades y expectativas del Grupo Correos, el Grupo Correos entregará bajo compromiso por escrito de confidencialidad (ANEXO IX), documentación con mayor detalle de la ubicación exacta de cada modelo, y los contadores de los dispositivos a las empresas que hayan superado la solvencia y sean invitadas a presentar oferta, previa petición que se realizará a través la Plataforma de Contratación del Sector Público. Para ello, el licitador deberá entregar, junto a la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos de solvencia exigidos en el presente Pliego, la declaración de confidencialidad que figura como ANEXO IX al presente Pliego.

Se entregará el detalle de la ubicación exacta de cada modelo, y los contadores de los dispositivos bajo firma del representante/apoderado de la empresa con poder notarial que acredite su condición, obligándose a guardar confidencialidad sobre su contenido y a usar dicha información a los exclusivos fines de elaboración de la oferta asociada al presente expediente.

Actualmente el parque de impresión es gestionado por las siguientes aplicaciones y herramientas:

Herramientas software de gestión:

NDDPrint. Herramienta de monitorización del parque de impresión para la gestión proactiva de tóner, y gestión de incidencias

KDM. (Kyocera Device Manager), Herramienta propietaria para la configuración masiva de equipos, con la que se realizan las configuraciones de las impresoras, restricciones de uso, etc.

KNM (Kyocera Network Manager), Herramienta para gestionar la configuración de las impresoras que tienen gestor de identidad, licencias, usuarios, restricciones de uso por usuario, etc.

Terminal Manager, Herramienta para la configuración del gestor de identidades y el acceso de las máquinas al servidor del KNM.

Aplicaciones en impresoras instaladas en oficinas de atención al cliente:

Correos v1.5, Aplicación desarrollada a medida para personalizar el menú de impresión y limitar las funcionalidades disponibles a los usuarios.

DigitalDocu v1.2.5. Aplicación desarrollada por DigitalDocu y Kyocera, para la digitalización certificada de hasta 30 millones de documentos multipágina desde cualquiera de las oficinas de Correos. Es un driver que permite la integración de las impresoras con la aplicación DigitalDocu, más abajo se detalla las funcionalidades de dicho driver.

Aplicaciones en impresoras tipo 2, 3 y 4:

KNM v6.1.0.18, Herramienta para la gestión de los usuarios permitiéndoles hacer uso de las máquinas logándose en estas, mediante un lector de NFC incorporado en las impresoras o manualmente mediante usuario y contraseña.

CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA

A continuación, se detallan las características **técnicas mínimas** de los diferentes equipos que deberán ser ofertados además de las condiciones o prestaciones incluidas en el resto del pliego.

El ANEXO TÉCNICO 2 recoge todas las características, que el licitador deberá devolver completado para justificar que sus equipos cumplen con lo mínimo exigido.

- Los equipos contarán con conexión a red con la posibilidad de ser controlados y obtener estado e incidencia a través de esta conexión, tanto vía web desde la misma impresora como a través de las herramientas de gestión y/o monitorizaciones solicitadas en el pliego.
- La tecnología de impresión podrá ser láser, LED o tinta, dependiendo del tipo de impresora solicitado.
- Los equipos ofertados dispondrán de controladores compatibles con Windows 10 y Windows 11, así como Windows Server 2003, 2008 y 2012 en adelante
- Todas las funcionalidades de copia y escaneo de todos los dispositivos deberán ser compatibles con entornos virtualizados CITRIX.
- Los equipos ofertados deberán poder trabajar en protocolos de red TCP-IPv4 e IPv6.
- Deberán soportar el protocolo SNMP v2c y SNMP v3.
- Deberán soportar el estándar HTML5
- Los equipos ofertados deberán ser nuevos y de reciente fabricación, valorándose la eficiencia energética de los mismos (mínimo valor TEC declarado en Energy Star).
- Se permite la posibilidad de un fabricante distinto por cada tipo, con la condición de que una única herramienta de gestión pueda gestionarlos todos, y que se obtenga la misma información, indistintamente del fabricante gestionado o monitorizado. Se valorará positivamente el menor número de fabricantes distintos. El fabricante de cada tipo diseñará y fabricará las impresoras y dispositivos multifunción propuestos, y será propietario del firmware de control y drivers de dichas máquinas, los cuales actualizará y mejorará durante la vida útil del dispositivo. En este sentido, las funcionalidades de los productos ofertados, así como la usabilidad de las pantallas táctiles, las funciones de seguridad integradas en el firmware y las soluciones que se integran en los propios equipos multifunción serán diseñadas y fabricadas por el fabricante en cuestión ajustándose a las necesidades de grupo Correos

- Los consumibles utilizados durante toda la duración del contrato serán originales. El número de serie de los mismos se podrá consultar de forma remota para facilitar su seguimiento y ubicación.
- No se considera incluido dentro de los servicios a suministrar por el proveedor, el papel de impresión.
- Todos los dispositivos deberán estar sincronizados mediante NTP o compatible con NTP.
- La retirada y reciclado en su caso de los equipos sustituidos, será por cuenta del adjudicatario, si bien, se atenderá a lo indicado en cada caso por grupo Correos, con respecto al destino de los mismos.
- Los dispositivos con facilidad de Fax sobre IP deberán ser compatibles con las soluciones instaladas en grupo Correos (Call Manager versión: 11.5.1.18900-97 y Gateway C2951-CME-SRST/K9). Las modificaciones del firmware, en caso necesario, serán responsabilidad del adjudicatario.
- Los equipos propuestos durante la duración del contrato deberán homologarse para las aplicaciones de grupo Correos, debiéndose realizar, sin coste por parte del adjudicatario, las adaptaciones o parametrizaciones del firmware o del driver si fuese necesario.
- Cualquier solución y funcionalidad ofertada, ya sea requerimiento de pliego o valor añadido, será completa y con plena operatividad sin que para ello se requiera ningún coste adicional por parte de grupo Correos (hardware, licencias o infraestructuras en general)

TIPOLOGIA DE LOS DISPOSITIVOS.

Los dispositivos que comprendan el servicio deberán presentar las siguientes opciones de gestión, ya sea propia o a través de una herramienta dedicada al control y gestión del parque de todas las impresoras en red:

- Posibilidad de obtener información detallada sobre el dispositivo.
- Visualización y descarga del estado de registro y log de errores.
- Permitir la modificación del estado del dispositivo
- Posibilidad de modificar la configuración de manera individual o masiva de los dispositivos

A continuación, se describen las características mínimas obligatorias y técnicas de los diferentes equipos, agrupadas por tipos, que deberán ser ofertados:

TIPO 1. Equipo de impresión A4- Blanco y Negro (B/N) volumen medio.

Estimación media de copias mensuales: 4.000

Requisitos mínimos:

- Velocidad de impresión 35 ppm (*)
- Tecnología láser, led o tinta.

- Tiempo de impresión de la primera hoja en blanco y negro con la impresora encendida y lista inferior a 7 segundos
- Conectividad Ethernet 10/100/1000 Base-TX, con posibilidad de conectividad Wifi mediante módulo adicional.
- Impresión a doble cara (unidad dúplex)
- Formato de papel A4
- Entrada de gestión de papel estándar: mínimo 250 hojas
- Producción mínima (hojas impresas) entre 3.000 y 5.000 pág. /mes
- Resolución real u óptica de 600x600 ppp
- Memoria RAM 512 Mb
- Gestión remota del equipo desde PC a través de navegador web (HTTPS)

(*) La velocidad de impresión será según la normativa ISO/IEC 24734 de productividad o equivalente, o bien la publicada por el Energy Star para el dispositivo propuesto

TIPO 2. Equipo multifunción A4-B/N volumen medio con funciones de copiado, impresión en red, escaneo en red y fax

Estimaciones medias mensuales: Copias: 3.000. Escaneos: 4.000

Requisitos mínimos:

Generales:

- Velocidad de impresión 35 ppm (*)
- Tecnología láser o led.
- Tiempo de impresión de la primera hoja en blanco y negro con la impresora encendida y lista
- Conectividad Ethernet 10/100/1000 Base-TX, con posibilidad de conectividad Wifi mediante módulo adicional.
- Posibilidad de instalar módulo NFC para la lectura de tag sticker para la identificación de usuarios
- Impresión a doble cara (unidad dúplex)
- Formato de papel A4
- Bandeja multipropósito de 50 hojas
- Bandeja entrada: mínimo de 250 hojas, ampliable.
- Memoria interna mínima 2 Gb
- Almacenamiento mínimo 32Gb
- RADF: mínimo 50 hojas.
- Producción mínima (hojas impresas) entre 3.000 y 5.000 pág./mes
- Gestión remota del equipo desde PC a través de navegador web (HTTPS)
- Medidas máximas: 50 cm. ancho x 50 cm. profundo x 47 cm. alto (posibilidad de aumentar esta cota 15cm)

- El dispositivo contará con pantalla táctil de 4" mínimo, configurable para la ejecución de desarrollos.

Impresión

- Resolución real u óptica 600x600 ppp

Escaneado

- Escaneo color, blanco y negro y escala de grises desde cristal y desde alimentador automático (ADF)
- Resolución mínima 600 ppp
- Formato de archivo PDF, JPEG, TIFF
- Escaneo al puesto de trabajo mediante driver TWAIN en red, a carpetas de red, e-mail, USB

Copiado

- Resolución 600 ppp

Fax

- Compatibilidad: ITU-T Súper G3
- Velocidad de módem Máx. 33,6 kbps
- Velocidad de escaneo (seg.): 2.5
- Velocidad de transmisión (seg.): 3
- Tamaño máx. de original: A4 / legal
- Método de compresión: JBIG, MMR, MR, MH
- Memoria: 100 páginas
- Se valorará la capacidad de T38 (FaxIP) de forma nativa.

(*) La velocidad de impresión será según la normativa ISO/IEC 24734 de productividad o equivalente, o bien la publicada por el Energy Star para el dispositivo propuesto

TIPO 3. Equipo multifunción A4-B/N y color volumen medio con funciones de copiado, impresión en red, escaneo en red y fax

Mismas características técnicas que tipo 2 pero con velocidad de impresión en B/N de 29 ppm (*) y color de 26 ppm (*) y sin restricción de medidas. Incluirá módulo lector NFC incluido para lectura de tag stickers para la autenticación de usuarios

(*) La velocidad de impresión será según la normativa ISO/IEC 24734 de productividad o equivalente, o bien la publicada por el Energy Star para el dispositivo propuesto

TIPO 4. Equipo multifunción A3-B/N y color con funciones de copiado, impresión en red, escáner de red y fax

Estimaciones medias mensuales: Copias: 3.000. Escaneos: 5.000

Requisitos mínimos:

General

- Velocidad de motor mínima (B/N y color)
 - A4 25 ppm (*)
 - A3 13 ppm (*)
- Tecnología láser o led.
- Formato de papel
 - Máximo A3
 - Mínimo A5
- Conectividad Ethernet 100-TX/1000 BaseT
- Tiempo de impresión de la primera hoja en blanco y negro con la impresora encendida y lista inferior a 7 segundos
- Conectividad Wifi (802.11 a/b/g/n con WPA/WPA2 Enterprise (TKIP, and AES) – EAPTTLS (PAP, MSCHAP, MSCHAPv2), EAP-TLS, PEAPv0- MSCHAPv2, PEAPv1-EAP-GTC and LEAP)
- Módulo lector NFC incluido para lectura de tag stickers para la autenticación de usuarios
- Impresión a doble cara (unidad dúplex)
- Bandeja multi-bypass de 100 hojas
- Entrada de hasta 1500 hojas
- Memoria interna mínima 4 Gb
- Almacenamiento mínimo: 160 GB
- Producción mínima (hojas impresas) hasta 10.000 pág./mes
- Gestión remota del equipo desde PC a través de navegador web (HTTPS)
- El dispositivo contará con pantalla táctil de 4" mínimo, configurable para la ejecución de desarrollos.
- ADF 100 hojas (para capacidades inferiores imprescindible capacidad de trabajo por lotes)
- Pedestal o mueble para soporte del equipo.
-

Impresión

- Resolución real u óptica de 1200 x 1200 ppp
- Impresión protegida o en diferido

Escaneado

- Escaneo color, blanco y negro y escala de grises desde cristal o desde alimentador automático
- Velocidad de escaneo 54 ppm
- Resolución mínima 600 ppp
- Formato de archivo PDF, JPEG, TIFF, PDF compacto.
- Escaneo al puesto de trabajo mediante driver TWAIN en red, a carpetas de red, e-mail, memoria USB, FTP.

- Se valorará gestión de cola de escaneo.
- Se valorará limpieza del documento, auto-cropping (recorte automático) y alineación automática

Copiado

- Resolución mínima 600 ppp
- Tamaño máximo del original A3

Fax

- Compatibilidad: ITU-T Súper G3
- Velocidad de módem Máx. 33,6 kbps
- Velocidad de escaneo (seg.): 2.5
- Velocidad de transmisión (seg.): 3
- Tamaño máx. de original: A4 / legal
- Método de compresión: JBIG, MMR, MR, MH
- Memoria: 100 páginas
- Se valorará la capacidad de T38 (FaxIP) de forma nativa.

(*) La velocidad de impresión será según la normativa ISO/IEC 24734 de productividad o equivalente, o bien la publicada por el Energy Star para el dispositivo propuesto

ALCANCE

El equipamiento y servicios que aportará y realizará el adjudicatario requeridos para la consecución de este proyecto en su conjunto será el descrito a continuación con **carácter de máximos**. Es decir, el grupo Correos se reserva el derecho de no implantar la totalidad de los equipos descritos a continuación. Así mismo, la cantidad de equipos implantados podrá variar a lo largo del contrato.

TIPO	TOTAL MÁXIMO
Tipo1	2.007
Tipo2	5.571
Tipo3	130
Tipo4	45

Se estima que el reparto de impresoras entre las distintas empresas del grupo será como se indica en la siguiente tabla. Sin embargo, esta estimación se muestra únicamente a efectos de presentación de ofertas por parte de los licitadores. Las necesidades de equipamiento de cada empresa variarán a lo

largo del contrato. Pudiendo darse el caso que alguna empresa del grupo deje de tener impresoras, en cuyo caso no se le facturaría nada.

TIPO	TOTAL MÁXIMO	CORREOS	CORREOS EXPRESS	CORREOS TELECOM
Tipo1	2.007	1.870	135	2
Tipo2	5.571	5500	71	0
Tipo3	169	110	59	0
Tipo4	45	40	4	1

El volumen de impresión estimado para este expediente es de 246 millones de copias anuales, de las cuales 243 millones son en blanco y negro y 3 millones en color. Es decir, un total de 972 millones de copias en blanco y negro y 12 millones de copias a color.

La distribución total estimada de copias entre las empresas del grupo sería la siguiente

	B/N	COLOR
CORREOS	927.692.000	9.048.000
CORREOS EXPRESS	44.160.000	2.880.000
CORREOS TELECOM	148.000	72.000
TOTAL	972.000.000	12.000.000

Así mismo en el apartado de digitalización certificada, se estima un volumen de 5 millones de digitalizaciones anuales. Es decir, un total de 20 millones de digitalizaciones

Correos se reserva la adquisición de los equipos en cualquier momento, según se describe en el apartado **COSTE DE REVERSIÓN**

Se valorará el stock de equipamiento disponible de cada tipo de impresora en el momento de la presentación de ofertas. Personal del grupo Correos podrá ir personalmente a comprobar la veracidad del stock indicado. Si la información proporcionada fuera incierta el licitante quedaría excluido del presente concurso.

MONITORIZACION, ADMINISTRACION Y GESTIÓN REMOTA.

La oferta incluirá una herramienta de monitorización, administración, configuración y gestión remota, capaz de monitorizar de forma fluida el número de equipos existentes en el parque actual, (aprox 8500), que permita al adjudicatario, y a grupo Correos, la supervisión de las alertas de los distintos dispositivos que conforman el parque, la gestión proactiva-reactiva de anomalías o incidencias en los mismos, comprobar el estado de los consumibles, así como hacer distribuciones masivas de configuraciones y software. El acceso a los dispositivos desde la herramienta será mediante protocolo SNMP v3

Las funciones básicas de las que deberá disponer dicha aplicación serán las siguientes:

- Configuración remota y centralizada de todas las funcionalidades de los dispositivos de impresión, que permita entre otras:
 - Cambios masivos de configuración, parámetros funcionales (impresión, escaneo, fotocopidora y fax), passwords, seguridad, comunicaciones, etc.
 - Configuraciones masivas basadas en plantillas.
 - Actualizaciones masivas de firmware
- Acceso a la herramienta basado en roles. Posibilidad de establecer varios roles con distintas funcionalidades/permisos.
- Posibilidad de configuración y administración por grupos de dispositivos. Asignación de roles a los distintos grupos.
- Inventario de dispositivos (Nº de serie, dirección IP, modelo, etc.)
- Monitorización de los equipos conectados a la red y consulta de parámetros generales de estos, tales como modelo, número de serie, dirección IP, contadores, alertas,
- Estado de consumibles en tiempo real e historial de cambio de los mismos.
- Gestión de alertas en base a umbrales por dispositivo. Posibilidad de reenvío de las mismas a otros Sistemas de Información de grupo Correos.
- Monitorización proactiva de atascos, averías, cambio de consumible y otras anomalías.
- Reporte mensual de las impresiones/copias realizadas en cada impresora.
- Se deberá integrar con el Sistema de Gestión de Identidades de grupo Correos
- Se podrá eliminar de los displays de los dispositivos los mensajes intermedios de estado de los consumibles hasta su necesidad de cambio.
- La herramienta calculará la disponibilidad del servicio de impresión en cada unidad de grupo Correos (por incidencia o falta de consumible)

MONITORIZACION Y GESTION DE CONSUMIBLES

Con objeto de automatizar el envío de nuevos consumibles con la suficiente antelación a las ubicaciones de grupo Correos que lo requieran, el adjudicatario deberá contar con una herramienta de monitorización y gestión proactiva del estado de los consumibles. El acceso a los dispositivos desde la herramienta será mediante protocolo SNMP v3.

Dicha herramienta deberá obtener en tiempo real cual es el nivel de uso de cada uno de los consumibles de los dispositivos y generar una alerta cuando esté próximo a su fin. El umbral que dispare dicha alerta será configurable por dispositivo en base al porcentaje restante del consumible en cuestión,

valorándose que esta alerta se configure en base a los días que, en función del uso de la máquina, restan para que se acabe. Para ello la herramienta deberá generar un patrón de uso del consumible por cada dispositivo de manera que se pueda predecir este comportamiento.

Se almacenará un histórico de cuando se ha cambiado cada consumible y con qué porcentaje se hizo el cambio, con objeto de conocer el grado de utilización del mismo.

La herramienta contará con un acceso vía web (https) para ciertos usuarios de grupo Correos de manera que se puedan consultar, en base al rol dentro de la organización, los datos obtenidos (nivel de consumibles, si se ha generado alerta, última fecha de cambio del consumible, cobertura de la impresión, grado de utilización del consumible, etc.).

La agrupación de elementos para su visualización y obtención de informes permitirá el modelado de datos en base a los distintos atributos del dispositivo (marca, modelo, etc.) o de ubicación del mismo (empresa, zona, provincia, localidad, tipo de unidad, etc.).

Seguimiento de consumibles por número de serie único, el consumible deberá tener un número de serie para que pueda ser consultado de forma remota para facilitar su seguimiento y ubicación

Los informes se podrán generar aplicando filtros por cualquiera de los atributos definidos en el dispositivo, permitiendo obtener globales de los diferentes grupos en función de la pertenencia o no a dicho grupo. Además, permitirá generar cuadros de mando ejecutivos con los parámetros más representativos del servicio valorándose la personalización de los mismos.

La herramienta contará con la capacidad de realizar la facturación asociada a cada empresa del grupo en función de la cuota fija asociada a cada modelo de equipo más número de páginas impresas en B/N o color por su coste asociado. Para esta funcionalidad se realizará la lectura real de los contadores de los dispositivos.

AUTENTICACION, AUTORIZACION, ACCOUNTING DE USUARIOS Y POLITICAS DE IMPRESION.

El adjudicatario proporcionará e implementará una solución de autenticación, autorización y accounting (AAA) integrada con el Sistema de Gestión de Identidades de Correos, para usuarios de centros administrativos de grupo Correos (52 Jefaturas provinciales y Centro directivo). Algunas impresoras serán utilizadas por personal de Correos, de Correos Express o Correos Telecom simultáneamente. Por ello, deberán de ser capaces de soportar AAA contra, al menos, tres Directorios Activos distintos

Dichas funcionalidades se realizarán desde el propio dispositivo de impresión, sin necesidad de instalación de agentes de impresión en los puestos de trabajo, ni la existencia de servidores dedicados de impresión que canalicen los documentos a imprimir. Los servidores instalados soportarán únicamente el servicio AAA y la integración con los Sistemas de grupo Correos con el cumplimiento de los requerimientos del área de Seguridad Informática y Arquitectura de Sistemas de grupo Correos.

En caso de caída (no disponibilidad) del servidor, la solución tendrá la posibilidad de funcionar "off-line" de manera que el servicio de impresión/copia se mantenga disponible.

Esta solución además de autenticar al usuario y retener la impresión, registrará el número de copias que realiza cada usuario y permitirá aplicar políticas de impresión por usuario/grupo tales como: cuotas de impresión en B/N o color, impresión a doble cara, etc.

La aplicación de políticas estará sujeta a un estudio previo por parte del adjudicatario, y a la validación de grupo Correos quien finalmente aprobará o no su implantación.

Los dispositivos propuestos para estos centros admitirán la ejecución local del módulo software o aplicación que permita realizar las funciones antes descritas para este tipo de usuarios. Como medio de identificación deberán soportar: usuario y contraseña (AD), PIN, tarjeta de proximidad, dispositivo móvil con NFC y tag sticker.

Adicionalmente contarán con la funcionalidad de protección de copia, de manera que solo se permitirá el acceso a las funcionalidades (copia o impresión) de usuarios convenientemente autenticados.

El adjudicatario incluirá los lectores (integrados en el dispositivo) y las tarjetas o tag sticker para los usuarios de dichos dispositivos,

El reporte del consumo de usuarios y la aplicación de políticas a usuarios y grupos se realizará a través de un sistema centralizado.

Los informes se podrán generar aplicando filtros por cualquiera de los atributos definidos en los usuarios, permitiendo obtener globales de los diferentes grupos en función de la pertenencia o no a dicho grupo. Además, permitirá generar cuadros de mando ejecutivos con los parámetros más representativos del servicio valorándose la personalización de los mismos.

DIGITALIZACIÓN CERTIFICADA

Actualmente **Correos** dispone de la herramienta DigitaldocuMFP para la digitalización certificada de documentos. Sin embargo, damos la opción de utilizar cualquier otra herramienta que el adjudicatario considere, siempre que sea capaz de implementar el flujo que hay actualmente desplegado.

Actualmente hay desarrollado un flujo para la digitalización certificada de albaranes. Los albaranes en papel se escanean en las oficinas, se envían a DigitaldocuMFP donde se certifican y se lee el ID impreso en el albarán que luego se utilizará para nombrar el fichero que se almacenará. DigitaldocuMFP muestra en las pantallas de las impresoras multifunción, mediante un interfaz HTML, las opciones de escaneo disponibles para este servicio.

USO DE DIGITALDOCU MFP

Para la integración con DigitalDocu, se tendrán en cuenta los siguientes requisitos mínimos:

Navegador web

DigitaldocuMFP tiene una interfaz HTML que es necesario mostrar a pantalla completa en el display del equipo multifunción. El navegador de la multifunción debe ser capaz de renderizar archivos HTML, CSS y JavaScript para el correcto funcionamiento de la página de DigitaldocuMFP.

Aplicación embebida

La multifunción debe proporcionar una solución embebida o endpoint para poder realizar lo siguiente:

- Recibir parámetros de escaneo pasados por query string (GET). Los parámetros a enviar serán como mínimo, los siguientes:
 - Resolución
 - Color
 - Doble cara
 - Orientación
- Escanear y generar un PDF con las opciones de escaneo anteriores.
- Enviar el PDF obtenido al endpoint de DigitaldocuMFP mediante POST como archivo multipart.
- Procesar la respuesta JSON de la llamada anterior para poder informar al usuario si ha habido algún error.
- Una vez realizado todo el proceso, volver a la página anterior para mostrar de nuevo la interfaz de DigitaldocuMFP.

USO DE HERRAMIENTA ALTERNATIVA

En el caso de optar por la implantación de otra herramienta para la digitalización certificada, deberá cumplir estas características

- Digitalizar documentos siguiendo las características indicadas por la AEAT y válidos para otros tipos de documentos como los relativos a PBC (Prevención de Blanqueo de Capitales).
- Digitalizar documentos desde cualquier oficina de Correos, mediante un servicio Web que se integre con el gestor de escaneo de Correos GESCAN, y que estos tengan el mismo valor legal que los digitalizados por la herramienta instalada en un puesto como cliente.

- Procesar imágenes desde dispositivos de escaneo y desde ficheros ya generados y guardados en carpetas.
- Permitir crear y ejecutar flujos de digitalización certificada diferentes adaptados automáticamente a los diversos tipos de documentos.
 - o Poder establecer la resolución mínima admitida para cada tipo de documento.
 - o Poder renombrar automáticamente los documentos incluyendo metadatos, fecha, prefijo, tipo, etc...
- Separar automáticamente documentos según distintos factores (nro. de páginas, hojas en blanco, códigos de barras).
- Poder usar diferentes certificados de firma electrónica, según el que requiera el documento, tanto en local como en remoto.
- Permitir auditar el proceso de captura (tanto centralizado como distribuido). Guardar información de cada escaneo que recoja al menos qué, quién, cuándo, cuánto y para quién se ha escaneado.
- Gestionar los usuarios que pueden tratar cada tipo de documento.
- Gestionar los usuarios que pueden trabajar con los documentos de cada empresa.
- Permitir obtener estadísticas de productividad por usuarios, empresas, documentos, etc.
- Manejar simultáneamente diversos dispositivos de escaneo (multifunción, móvil, Tablet).
- Gestionar simultáneamente diversos repositorios para el archivo de las imágenes capturadas.
- Permitir la integración con cualquier gestor de contenidos y gestor documental, cualquier sistema de reconocimiento OCR, y cualquier ERP.
- Tener una consola de administración centralizada.

Las impresoras del parque antiguo seguirán digitalizando contra el servicio de digitalización actual. Las nuevas impresoras utilizarán el servicio de digitalización certificada ofertada por el adjudicatario.

El adjudicatario será responsable únicamente de todos los costes relativos a la herramienta de digitalización certificada ofertada (licencias, costes de servicio, costes de digitalización, etc) Así mismo asumirá el soporte y mantenimiento correctivo y evolutivo de la herramienta, según los ANS descritos en el apartado correspondiente.

BOLSA DE HORAS DE DESARROLLO

En la oferta se incluirá el coste de una bolsa de 1000 horas de desarrollo de futuros flujos de digitalización o aplicaciones propias en las impresoras y o equipos multifunción.

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

- **Proyectos de evolución:** tareas relacionadas con evolutivos complejos que aumenten significativamente las especificaciones del sistema objeto del contrato. Incluyen, entre otras, las siguientes actividades:
 - Desarrollo y puesta en marcha de nuevas funcionalidades, ya sea como ampliación de servicios ya existentes o realización de otros nuevos, mediante desarrollos ad hoc o implantaciones estándar, de acuerdo a las necesidades y prioridades de CORREOS.
 - Elaboración de la documentación funcional y técnica asociada a los nuevos desarrollos o implantaciones.
 - Impartición de sesiones formativas sobre las nuevas funcionalidades, tanto al usuario, como al personal del CAU y personal técnico de soporte de CORREOS, o a aquellos terceros que CORREOS determine.
 - Soporte intensivo a las implantaciones durante los primeros días de la entrada en explotación de las nuevas funcionalidades.
- **Adaptativo legal:** solicitudes de cambios en las aplicaciones motivados por requisitos normativos (nuevas leyes, convenios, directrices estándares, etc.).
- **Adaptativo técnico:** solicitudes de cambios en las aplicaciones motivados por modificaciones o mejoras en el entorno tecnológico en el que se basa el sistema (modificaciones a la arquitectura, adaptación a nuevas versiones de productos, etc.), incluyendo la posibilidad de tener que desarrollar adaptadores de integración con el EAI de CORREOS (actualmente es Websphere Message Broker) para integración con otros aplicativos o modificación de interfaces existentes, así como servicios Webservices en el caso de ADT Barajas.
- **Consultoría:** actividades relacionadas con el estudio y análisis de mejoras tanto tecnológicas como funcionales y de negocio, que no necesariamente se traducirán en cambios en el sistema objeto del contrato.

Con arreglo a lo anterior y, en el marco del actual modelo de gestión de la demanda de la Dirección de Tecnología y Sistemas, quedarán asimismo cubiertas bajo el servicio de Evolutivo las denominadas "iniciativas de negocio", en cuya fase de análisis de impacto, el proveedor, como experto en la herramienta, deberá proponer la solución idónea para resolver la necesidad transmitida por el usuario en la toma de requisitos.

Para llevar a cabo los trabajos correspondientes a los desarrollos no estándar, el proveedor deberá suministrar una bolsa de horas, de personal cualificado, de 1000 horas por todo el periodo del contrato. No obstante, sólo serán abonadas las horas consumidas.

CUADROS DE MANDO (SALESFORCE)

Se valorará que el adjudicatario ofrezca al Grupo Correos mejoras en el servicio, implantando un portal de seguimiento donde se centralice y publique información del servicio a partir de los datos obtenidos de diferentes fuentes tales como el Sistema de Gestión de Incidencias o la herramienta de monitorización. Este portal, contemplaría la presentación de diferentes vistas de la información en función de perfiles de acceso (Estratégico, Táctico y Operación del servicio), diferentes roles (responsables del servicio, coordinadores, técnicos de soporte,) y áreas de soporte.

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

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

REQUISITOS DE SEGURIDAD

Normativa y Conformidad

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

Asimismo, aquellos servicios que impliquen acciones a desarrollar se someterán a las políticas y normativas de Correos, así como a los estándares internacionales y guías de buenas prácticas establecidas para el desarrollo seguro de los sistemas de información.

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.

El proveedor deberá asignar un responsable de seguridad y notificarlo a Correos, para poder dirigirse ante cualquier duda, incidente u otras cuestiones respecto al servicio prestado.

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

Control de Acceso y SSO

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

En el caso de que las aplicaciones tengan un modelo de arquitectura con infraestructura administrada por el proveedor, el mecanismo de autenticación y autorización debe basarse en la federación de identidades. La infraestructura de federación de identidades de Correos se fundamenta en el uso de SAML 2.0, proporcionado por una herramienta de mercado (ISAM) que garantiza el uso de estándares reconocidos.

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

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

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

Respaldo y recuperación

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

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

Comunicaciones

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

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

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

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

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

Integridad y confidencialidad

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

Para datos en tránsito se debe utilizar la capa SSL/TLS, en su versión 1.3 o superior, para asegurar la integridad y confidencialidad de los datos transmitidos, siendo obligatorio su uso para todas las operaciones de administración y aquellas otras, que lo requiera el nivel de confidencialidad de la información transmitida.

Para datos almacenados de carácter confidencial o secreto, así como para las contraseñas y claves de cifrado nunca se deben almacenar en claro, debiendo aplicar mecanismos de cifrado robustos (AES 256, XML Encryption), y de integridad (RSA, SHA-2, XML Signature).

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

Tratamiento de datos

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

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

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

En el caso de servicios con infraestructura gestionada por el proveedor, se debe informar del país de ubicación de los CPDs donde resida la información de Correos, para la regularización y adecuación en la transferencia internacional de datos si fuese necesario, según las especificaciones de la Agencia Española de Protección de Datos.

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

Desarrollo Seguro

El adjudicatario debe poder evidenciar el uso de estándares y recomendaciones de seguridad, sobre todo aquellos destinados a evitar ataques conocidos en aplicaciones expuestas a internet (SQL Injection, XSS, etc.), garantizando así un nivel mínimo de seguridad en el desarrollo de la aplicación y el código utilizado, y cumpliendo así con las buenas prácticas vigentes en Correos. Se debe confirmar la realización de pruebas de seguridad periódicas en la solución ofertada.

En caso de que el sistema disponga de una página web pública a Internet, se debe incluir una herramienta de detección de Phishing y Pharming (TrapCode) ofuscado que el jefe de proyecto debe solicitar a Correos.

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

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

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

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

Sistemas operativos y software base

Se debe conocer las versiones del sistema operativo y del software de la aplicación que va a estar instalado. El software de la aplicación debe estar actualizado con los últimos parches de seguridad recomendados por el suministrador, por lo que debe existir un procedimiento de actualización. Dicho procedimiento debe ser remitido a Correos y acordar el tiempo máximo de actualización entre la publicación de un parche de seguridad y la puesta en producción, en función de la criticidad del mismo.

Todos los elementos que formen parte de la aplicación deben tener implantados procedimientos de securización para el software, de manera que se garantice la eliminación de usuarios, configuraciones por defecto y minimicen los riesgos, actuando sobre los siguientes ámbitos: control de acceso, instalación, configuración, auditoría, monitorización, integridad y confidencialidad.

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

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

Eventos de auditoría

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

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

Autenticación en el sistema

Accesos a los datos del sistema

Cambios en las cuentas y grupos de usuarios y contraseñas

Cambios de accesos y modificaciones del sistema de log o auditoría

Acciones realizadas con privilegios de administración

Accesos a los Servicios de integración e intercambio de datos con sistemas internos y externos.

En general toda la actividad de sobre la información catalogada como CONFIDENCIAL. En especial en este caso se deberá generar un evento por cada actividad concreta (lectura, modificación... etc.).

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

Identificador del usuario (usuario del login, sea o no del dominio).

Fecha y hora en la que se generó el evento.

Tipo de acción realizada (modificación, consulta, login...)

Objeto o datos sobre el que se realiza la acción (acceso a..., ejecución de..., modificación de..., lectura de..., borrado de..., etc.).

Resultado de la acción (éxito / fallo).

Identificación del terminal desde el que se ha realizado la acción (dirección IP de origen, MAC, nombre DNS/NetBIOS...)

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

Registro de accesos

Control de privilegios administrativos

Cumplimiento de la LOPD/RGPD

Gestión única de Identidades

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

Respuesta ante incidentes

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

Auditabilidad

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

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

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

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

REQUISITOS DE ARQUITECTURA

1. Solución "On Premise" para productos o desarrollo a medida

Arquitectura basada en capas

La solución, salvo requerimientos de un producto, deberá modelarse siguiendo una arquitectura de N capas:

- Capa de presentación, se corresponde con la interfaz de usuario.
- Capa de lógica o negocio, se corresponde con objetos de negocio perfectamente definidos y completos, es decir, que expongan las funciones de todos los procesos de negocio.
- Capa de datos, se corresponde con la capa específica de acceso a datos según el patrón DAO

Los licitadores deberán describir la arquitectura propuesta de manera detallada indicando expresamente cualquier necesidad de servicio horizontal o hardware adicional para ofrecer su solución.

Entre los datos de la arquitectura, está la arquitectura del procesador, versionados de sistema operativo, middleware, bases de datos, y en general de todo el software de base y todo elemento que forme parte de la infraestructura, bien sea de hardware o de software. Deberá facilitarse una propuesta de solución.

Entornos de Servicio disponibles

El CPD (Centro de Proceso de Datos), en adelante CPD, de Correos se divide actualmente en cuatro entornos:

- Entorno de Desarrollo: Utilizado para las pruebas de Aceptación de Usuario, validación de funcionalidad del código, y pruebas integradas con otras aplicaciones, así como acciones de formación.
- Entorno de Preproducción: Utilizado para el análisis, verificación y validación del proceso de paso a producción.
- Entorno de Producción: Entorno productivo, de acceso por parte de los Usuarios de Correos para el desarrollo de su trabajo diario y por parte de empresas externas.
- Entorno de Contingencia: Dependerá de la criticidad y grado de afectación al negocio de Correos, se decidirá montar una réplica exacta del entorno de Producción que entrará en servicio cuando no es posible reestablecer el sistema de producción y, en un corto periodo de tiempo, se normalizará el funcionamiento del proceso de negocio.

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

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

Entorno Tecnológico

La solución deberá ajustarse, en la medida de lo posible, a los estándares arquitectónicos de Correos vigentes en el momento de licitación y que se detallarán a continuación.

La infraestructura software sobre la que se instale la solución deberá ajustarse a la matriz de compatibilidad del fabricante cuando sea un producto y será CORREOS quien decidirá el software base,

así mismo, todo desarrollo a medida deberá en la medida de lo posible, ajustarse los siguientes requerimientos y que igualmente será decisión de Correos la Torre Tecnológica a utilizar:

Elemento	Versiones
Virtualizadores	<ul style="list-style-type: none"> ○ IBM PowerVM. ○ VMware (versión 5.5 o superior).
Sistemas Operativos	<ul style="list-style-type: none"> ○ Red Hat Enterprise Linux 8 o superior (plataforma de 64 bits) ○ Windows 2016 R2 o superior (plataforma de 64 bits) ○ IBM AIX 7.2 o superior (plataforma IBM Power)
Gestor de Base de Datos	<ul style="list-style-type: none"> ○ Relacional: ○ Oracle 19 ○ PostgreSQL 12 ○ SQLServer 2017 ○ Documento ○ MongoDB 4.x
Servidores de aplicaciones	<ul style="list-style-type: none"> ○ JBossEAP 7 o superior para arquitecturas basadas en Linux. ○ WebSphere Application Server Network Deployment 9.0.5 para arquitecturas basadas en AIX. ○ Internet Information Server 10 para arquitecturas basadas en Windows.
Lenguajes de programación corporativos	<ul style="list-style-type: none"> ○ OpenJDK 11 o superior para arquitectura basadas en Linux. ○ IBM SDK 7 o superior para arquitecturas basadas en AIX. ○ .NET v4.5 o superior para arquitectura basadas en Windows.
Servidores web	<ul style="list-style-type: none"> ○ Apache 2.4 o superior para arquitecturas basadas en Linux. ○ IBM HTTP Server 9.0.5 para arquitecturas basadas en AIX.
Orquestador Contenedores	<ul style="list-style-type: none"> ○ Openshift Container Platform 3.11 (Docker) para arquitecturas basadas en microservicios.
Imágenes de	<ul style="list-style-type: none"> ○ Frontend: Nginx (1.x) / Apache (2.4.x) / Node.js (x) ○ Backend: Springboot (xxx) ○ ETL: Nifi (1.x)

Contenedores	○ API: Mulesoft (4.x)
--------------	-----------------------

El control de acceso de los usuarios a las aplicaciones se basa en los servicios LDAP que ofrece Microsoft Active Directory montado en Correos.

Si el Software de Base asociado al producto/desarrollo no estuviera entre el especificado en los puntos anteriores, no se considerará un punto excluyente, si bien es cierto aumentará los costes de la solución global al suponer mayores costes y esfuerzo en la explotación para Correos.

Tanto el software listado anteriormente como su licenciamiento será proporcionado por Correos salvo en el caso de los Appliances y si la solución requiriere de software específico no contemplado (Ej.: Windows Cal). La administración y explotación de dicho software recaerá en el adjudicatario.

Requerimientos Generales

El adjudicatario deberá diseñar, instalar, implantar y mantener, salvo que no se disponga dentro del pliego, la solución bajo las siguientes consideraciones:

- La solución deberá estar soportada por un fabricante. El adjudicatario deberá aportar certificación al respecto de dicho fabricante.
- Correos garantizará la matriz de compatibilidad de fabricantes.
- Correos dotará toda la infraestructura, software base, middleware y BBDD especificada en el punto de Entorno Tecnológico, así como su mantenimiento y explotación, salvo que el producto o servicio contratado lo disponga.
- Dentro del ámbito del mantenimiento de una solución desarrollada a medida, el adjudicatario debe participar activamente en adaptar el código, pruebas, despliegues o cualquiera que haga falta para la actualización del parque tecnológico.
- Se debe aportar, si existiera la necesidad de integración con Servicios Horizontales y con Aplicaciones, así como sus opciones de integración técnica del servicio ofrecido con los sistemas corporativos de Correos.
- Será requisito que la solución se ajuste a las tecnologías, estándares y normativas establecidas en Correos. En el caso de requerirse integraciones con aplicaciones de Correos, la solución deberá permitir el éxito de la misma respetando los estándares tecnológicos fijados por Correos:
 - Servicios web (SOAP o REST) que exponen un API de negocio.
 - Intercambio de mensajería mediante el uso de colas.
 - Intercambio de ficheros, vía SFTP/FTPS
 - Otros
- Se debe proveer de un servicio para la realización de pruebas integradas con los Entornos no productivos.

- El licitador debe garantizar la total compatibilidad e integración de la solución (infraestructura y servicios) que ofrezca con los elementos y aplicaciones existentes en los CPD de Correos, así como con sus plataformas de gestión operativas, cumpliendo los requisitos de integración anteriormente expuestos.
- Se deberán definir e implantar configuraciones que permitan reducir el tiempo de recuperación de los servicios.
- Se deberán definir e implantar configuraciones de los sistemas de almacenamiento y de salvaguarda de la información, que permitan establecer un tiempo de recuperación de datos (RPO) igual a cero.
- El servicio será escalable, con la posibilidad de extender la plataforma a medida que se incorporan nuevos servicios, reduciendo el tiempo de provisión de equipamiento que soporte los nuevos servicios.
- La solución deberá contemplar la posibilidad de una migración (aunque no sea automática) desde modelo un modelo “in house” (on premise) a un modelo en la nube o “SaaS” (on demand), y viceversa.
- En la solución propuesta se admitirá el uso de componentes Hardware (Appliances) sólo en el caso de que no exista la posibilidad de realizarla con el hardware que aprovisiona Correos. Así mismo, todo Servidor que requiera un software base con tecnologías distintas al apartado de Entorno Tecnológico, excluyendo versiones, podría ser tratado también como appliance si el equipo de explotación no tuviera el conocimiento para su administración, teniendo que contemplar el licitante expresamente en la oferta como concepto de administración y mantenimiento por el conjunto de servidores y su software base, excluyendo el de producto o desarrollo que presta el servicio. Una vez adjudicado se evaluará la compatibilidad con las herramientas de monitorización, logs, de backup, etc., junto los equipos de explotación de Correos.
- En el caso de que la solución propuesta por el adjudicatario suponga agregar, modificar, sustituir o realizar cualquier acción adicional sobre la plataforma existente (ya sea de hardware, software, licenciamiento o cualquier otro tipo), será su responsabilidad realizar todas las tareas oportunas, incluyendo capacitación específica al personal técnico correspondiente, para conseguir el correcto funcionamiento del entorno final requerido, sin que esto suponga ningún coste añadido para la entidad ni para el organismo destinatario, sin pérdida de la continuidad del servicio que se presta, y sin perjuicio de los plazos establecidos en el presente Pliego.
- La solución ofertada por el licitador se ajustará a los siguientes requerimientos:
 - Roadmap del producto: el fabricante deberá ofrecer un compromiso de evolución del producto que asegure la continuidad del mismo como mínimo durante un plazo de CINCO (5) AÑOS o especificar en el caso de no cumplimiento.
 - Consolidación del producto: la fecha de lanzamiento de la primera versión del producto ofertado deberá ser como mínimo TRES (3) AÑOS anterior a la fecha de presentación de la oferta por parte del licitador o especificar en el caso de no cumplimiento.
 - Última versión liberada: la fecha de última versión/actualización del producto ofertado deberá ser como máximo SEIS (6) MESES anterior a la fecha de presentación de la oferta por parte del licitador.

- Perdurabilidad de las versiones y versión más antigua operativa soportada: la fecha de la versión operativa más antigua que es soportada por el fabricante debe ser como mínimo DIECIOCHO (18) MESES anterior a la fecha de presentación de la oferta por parte del licitador.
- De manera que Correos pueda evaluar el impacto que supondría la no continuidad del producto sobre la futura evolución de sus sistemas, tanto a nivel de sistema operativo, base de datos, software de base en general, como de middleware, aplicación, o cualquier otro que pueda imponer dependencias con respecto al servicio a contratar.

Integración con herramientas corporativas

Si el proveedor no manifiesta en oferta lo contrario, se asume que el producto/desarrollo soporta su integración con las herramientas de backup, monitorización y gestión corporativas que utiliza Correos.

Correos aportará la solución de monitorización, backup y gestión siempre y cuando no se requiriera un Software específico para la misma, en cuyo caso será el adjudicatario quién la proporcionará acorde a los criterios que exige Correos (debe ser centralizada y se debe facilitar la misma información que la herramienta corporativa a sustituir).

Correos dispondrá de acceso remoto al software que permita la gestión y monitorización de los equipos.

Entre las herramientas, que utiliza actualmente Correos en este ámbito, destacan:

- BMC Patrol: sistema de monitorización que permiten gestionar las posibles incidencias que se produzcan en las infraestructuras instaladas para proporcionar servicio a Correos.
- BMC Control-M: sistema para la planificación de procesos batch, quedando prohibida la utilización de crons.
- Tivoli Storage Manager (TSM): Este software gestiona toda la operativa de copias de seguridad de los servidores corporativos con arquitectura abierta existentes en los CPD corporativos.

Licencias

El licitador debe aportar la forma de licenciar de los productos, así como su coste dado que puede afectar de manera significativa a los precios propuestos (Ej.: número de usuarios concurrentes, número de usuarios nombrados, número de servidores, número de procesadores o cualquier otro concepto)

De igual modo, deben especificarse requerimientos de licenciamiento específicos en un Entorno Virtualizado.

Adicionalmente, para aquellos casos en los que sea necesario licenciar Entornos No Productivos, debe indicar el porcentaje de coste de licencia con respecto a un Entorno de Producción.

El adjudicatario deberá proveer las licencias correspondientes para prestar el servicio necesario. Deberá así mismo en su oferta proponer una solución que garantice la correcta custodia, uso y aprovechamiento

de las licencias facilitadas. Una vez implantada la solución, Correos revisará estas condiciones para asegurar que se estén aprovechando correctamente las licencias ofertadas.

PRESTACIONES A REALIZAR

La prestación de servicios se ejecutará en fases, con los siguientes inicios y duraciones, computados desde la fecha de la firma del contrato, salvo que se indique otro cómputo distinto:

FASE	INICIO	DURACION
Fase 0	Planificación con el adjudicatario sobre el comienzo de la gestión del sistema de impresión.	15 días
Fase 1 <i>solape</i>	A la finalización de la fase 0	1 mes mínimo 3 meses y quince días máximo
Fase 2	A la finalización de la fase 1 o a la finalización del contrato actual.	6 meses
Fase 3	A la finalización de la fase 2	38 meses

La suma de todas las fases hace un total máximo de 48 meses, debiendo realizar el adjudicatario las siguientes tareas dentro de cada fase

FASE 0. Planificación con el adjudicatario sobre el comienzo de la gestión del sistema de impresión.

En la fase 0, la empresa adjudicataria debe identificar los equipos y todas las particularidades de configuración, parametrización y adaptación.

Durante este periodo de tiempo se procederá a adquirir toda la información sobre los desarrollos a medida de Grupo Correos como son las aplicaciones de:

Correos v1.5, esta aplicación está desarrollada por Kyocera, para las restricciones de uso en oficina.

DigitalDocu v1.2.5 y Correos v1.0.1, aplicación desarrollada en conjunto por Kyocera y DigitalDocu, que nos permite el escaneo certificado de documentos sobre la aplicación de DigitalDocu.

En el caso que se detecte alguna anomalía de comunicación o con alguna aplicación interna de Grupo Correos, el proveedor se encargará de identificar el fallo y reportarlo a Correos para corregirlo. Finalizando esta fase el proveedor entregará un documento con todos los posibles fallos en área de riesgos y sus soluciones asociadas para posteriormente usarlas en las siguientes fases.

FASE 1. Solape del mantenedor actual con el nuevo adjudicatario.

Durante la fase 1 al adjudicatario tendrá que convivir con actual mantenedor preparando las actuaciones necesarias para garantizar la continuación del servicio de impresión tanto a nivel operativo (mantenimiento hardware, software y reposición de consumibles originales del parque actual de impresoras) como de facturación en base al modelo definido en el pliego, para que cuando empiece este a dar servicio esté garantizada la gestión del 100% del parque.

La fase 1 durará hasta que finalice el contrato con el proveedor actual, siempre que sea un periodo superior a un mes. De lo contrario la duración mínima de la fase 1 sería un mes y un máximo de 3 meses y medio.

En esta fase el adjudicatario instalara, en la red de grupo Correos, las herramientas de monitorización necesarias para calcular las futuras necesidades de consumibles y poder atenderlas una vez comience la fase 1 al igual que las herramientas necesarias para dar comienzo con la gestión parcial del parque.

Esta fase valdrá como proceso analítico para determinar los volúmenes de consumibles necesarios para prestación del servicio de manera normalizada.

Deberá existir en esta fase, pruebas piloto y análisis previo al despliegue. El objetivo principal de esta fase es, en un entorno controlado, realizar todas las pruebas de impresión desde los distintos aplicativos con los que pueda contar Grupo Correos y también detectar todos los requisitos de permisos que son necesarios para que todo funcione correctamente.

Por otra parte, deberán establecerse los procedimientos y mecanismos necesarios para la recepción y resolución de incidencias que se produzcan a través de la herramienta corporativa POST de grupo Correos

El 100% de las maquinas deberán quedar monitorizadas en las herramientas ofertadas por el adjudicatario.

Correos establecerá un "check-list" donde al finalizar cada instalación se comprobará el funcionamiento correcto de los equipos instalados, siendo firmado a la finalización de los trabajos por el director/a o responsable de la unidad.

Una vez finalizada la fase 1, el adjudicatario deberá presentar un plan de implantación del proyecto en el que se establezcan claramente las diferentes fases propuestas y los medios humanos y materiales ofertados.

El adjudicatario deberá coordinar y consensuar con grupo Correos este plan de implantación, de tal modo que se detallarán las ubicaciones, fechas de actuación, responsables y datos de contacto de las diferentes ubicaciones y servicios, modelos por ubicación, fechas de implementación por equipo, configuraciones de red de cada uno de los equipos, etc.

En esta fase también se definirá un plan para el traspaso de titularidad de los consumibles que ya se encuentran instalados en las máquinas, para que a la finalización del contrato con el proveedor actual (inicio de la fase 2) se pueda seguir prestando el servicio con normalidad hasta la sustitución de los

equipos. Los consumibles son propiedad del proveedor actual. El adjudicatario asumirá todos los costes de dicho cambio de titularidad, abonando al proveedor actual los importes acordados.

FASE 2. Transición del servicio, despliegue y mantenimiento actual del parque

Finalizada la fase 1, y una vez finalizado el servicio del proveedor actual, grupo Correos pondrá a disposición del adjudicatario todo el parque de dispositivos de impresión existente actualmente, al objeto de que éste pueda determinar los equipos que por sus características puedan ser reutilizados.

Para ello el licitador deberá incluir en su oferta un precio de **recompra de todo el equipamiento** de impresión (impresoras, faxes, fotocopiadoras y consumibles) del Grupo Correos que aún disponga de valor contable. Dicho precio no podrá ser inferior al valor contable actual del equipamiento. La relación de todo el equipamiento objeto de esta recompra y su valor contable se encuentra detallado en la documentación técnica a disposición de los licitantes.

Se ejecutará el traspaso de titularidad de los consumibles en las condiciones acordadas en la fase 1.

Así mismo, el adjudicatario asumirá el mantenimiento de la planta actual de equipamiento, en las mismas condiciones descritas en el apartado "MANTENIMIENTO DEL PARQUE Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS".

Todo el equipamiento que se instale destinado al servicio de impresión, tanto en la fase de implantación como durante todo el periodo de vigencia del contrato, deberá ser nuevo. Así mismo, al inicio del **segundo año** de contrato todos los dispositivos objeto del contrato tendrán que haber sido renovados.

El adjudicatario utilizará Tóner originales para toda la planta.

Correrán por cuenta del adjudicatario todos los componentes hardware y software necesarios para adecuar los equipos reutilizados a las características mínimas requeridas por el servicio a prestar.

El proveedor deberá cubrir todas las posibles contingencias al servicio relacionadas con el mantenimiento hardware y software de los dispositivos. Igualmente deberá hacer frente a la renovación de los consumibles asociados a los dispositivos, utilizando métodos proactivos y automatizados para conocer su estado en tiempo real.

El adjudicatario será responsable de la distribución, instalación, parametrización y mantenimiento de dichas aplicaciones durante el desarrollo del contrato de mantenimiento, y deberá atender las nuevas necesidades de desarrollo o modificaciones de las aplicaciones descritas anteriormente, para ello Correos facilitará el código fuente y los paquetes de instalación.

La puesta en marcha de los equipos debe realizarse en base a la programación realizada por el adjudicatario, con una planificación detallada y consensuada con grupo Correos, quien se reservará el derecho de ampliar los plazos por cuestiones técnicas o de servicio.

La instalación de los nuevos dispositivos comprenderá las pequeñas actuaciones que fueran necesarias para dejar completamente operativo el nuevo dispositivo: cableado de red/teléfono hasta la roseta más cercana, cableado eléctrico, etc.

Adicionalmente a la instalación física, el adjudicatario será responsable de la correcta instalación y configuración del software necesario de los usuarios (drivers, software adicional, escaneo, etc.) en todos los puestos de trabajo, tanto fijos, como portátiles.

En definitiva, las impresoras instaladas deberán estar **plenamente operativas** a la finalización de la instalación. Esto incluye, configuración, software, conectividad y cualquier trabajo físico de instalación que conlleve la instalación.

Como parte de la instalación, el adjudicatario deberá ejecutar un checklist de comprobación del correcto funcionamiento de cada una de las máquinas instaladas, en el que se incluirán todas las funcionalidades de las mismas (impresión, escaneo, copia, fax, etc.).

El checklist incluirá además un protocolo de pruebas que garantice que desde todos los puestos de trabajo de la unidad se pueden realizar todas las funcionalidades en los dispositivos instalados.

Una vez realizada la instalación y superados los checklists anteriores, el adjudicatario cumplimentará un acta de instalación con los datos de la misma, en la que se incluirá los dispositivos instalados (nº de serie, IP, nombre, etiqueta, etc.) y las anomalías, en su caso, que fueran detectadas. Adjunto al acta se anexarán los checklists de comprobación.

Dicha acta, recogerá también los datos de inventario de todo el equipamiento antiguo que se retire (modelo, nº de serie, etiqueta, etc.).

Al igual que en la fase anterior, el proveedor deberá considerar en todo momento, además de las medidas indicadas en los apartados anteriores, cubrir todas las posibles contingencias al servicio relacionadas con el mantenimiento hardware y software de los dispositivos. Igualmente deberá hacer frente a la renovación de los consumibles asociados a los dispositivos, utilizando métodos proactivos y automatizados para conocer su estado en tiempo real.

Por otra parte, y durante esta fase, el adjudicatario deberá instalar de forma definitiva todas las herramientas de gestión, monitorización y accounting definitivas, tanto en los CPDs de grupo Correos como el cloud correspondiente. De manera que se cumplan todos los requisitos en materia de arquitectura, sistemas y seguridad informática de grupo Correos.

El adjudicatario proporcionará **formación "online"** de la solución instalada. Se crearán tutoriales digitales (por ejemplo, un vídeo) que podremos colgar en la intranet corporativa.

Se establece un periodo máximo de **seis meses** (FASE 2) para la instalación y configuración de los diferentes equipos de impresión y la configuración de los terminales de los usuarios. Finalizado dicho plazo dará comienzo la siguiente fase con la prestación del servicio.

FASE 3. Prestación normal del servicio.

Finalizada la fase 2 y una vez adecuado el parque de impresión a las características y funcionalidades en cuanto a prestaciones servicios y solicitados se dará comienzo a la fase de prestación normal del servicio.

Durante esta fase el adjudicatario será responsable de realizar todas las prestaciones que se describen en los siguientes apartados:

- Mantenimiento del parque y gestión de incidencias.
- Gestión del servicio.
- Informes.

Durante todas las fases del servicio, el adjudicatario pondrá a disposición del resto de grupos de Soporte de grupo Correos (Sistemas, Microinformática, CAU, etc.) un soporte técnico, que será in-situ en caso necesario, para resolver o colaborar ante las necesidades o incidencias que se planteen dentro del servicio (incidencias con dispositivos, drivers, herramientas, despliegue de drivers, nuevas imágenes del sistema operativo, etc.).

La duración de esta fase será de 38 meses.

MANTENIMIENTO DEL PARQUE Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS.

El mantenimiento del parque de equipos será a cargo del adjudicatario, dicho servicio deberá incluir desplazamientos y mano de obra, partes, piezas y repuestos en general necesarios para mantener en perfecto estado de funcionamiento, sin coste adicional para grupo Correos.

También asumirá el mantenimiento de los equipos antiguos mientras se sustituyen durante la FASE 2. En las mismas condiciones descritas en este apartado.

El adjudicatario contratará el **mantenimiento oficial** de cada fabricante presentado.

Para el equipamiento antiguo a sustituir, podrá utilizar los equipos retirados para atender las incidencias

Mantenimiento Preventivo

Se deberá realizar el mantenimiento de toda la infraestructura con el objeto de garantizar la disponibilidad, correcto funcionamiento de los dispositivos y su conservación, así como de sus prestaciones. Incluyendo la limpieza de los distintos elementos con forman parte de estos en caso necesario.

En general se entiende por mantenimiento preventivo todas las acciones encaminadas a conseguir minimizar el número de averías, reducir los tiempos de las intervenciones técnicas, el funcionamiento estable y continuo asegurando la calidad del servicio, y evitar la degradación y obsolescencia de los dispositivos instalados. De esta forma, la empresa adjudicataria realizará dicho mantenimiento preventivo suministrará e instalará los recambios originales preventivos necesarios en función del modelo y los niveles de producción de cada dispositivo, con el fin de mantener estables los niveles de calidad del servicio y funcionamiento. La oferta incluirá el plan de mantenimiento preventivo a llevar a cabo detallando los recursos que dispone.

Mantenimiento Correctivo

Ante cualquier incidencia, el adjudicatario deberá prestar un servicio de asistencia técnica de averías, in situ, y soporte de toda la infraestructura.

Se entiende como mantenimiento correctivo, todas las aquellas tareas o acciones encaminadas a solucionar o reparar cualquier anomalía o incidencia de los dispositivos, ya sea derivada de una avería física o del software de la misma, y que impida el correcto funcionamiento del mismo. Todo ello con indicación de los tiempos de respuesta, reparación y/o sustitución, y suministro de consumibles según los apartados correspondientes de este pliego. Las incidencias o averías deberán ser detectadas de forma proactiva con la herramienta de software de gestión unificada y monitorización o bien comunicadas directamente por los usuarios a través del CAU al grupo de soporte dispuesto por el adjudicatario a tal efecto.

La reparación de averías incluirá el suministro y sustitución sin cargo adicional para grupo Correos de todos los elementos, piezas y repuestos, como consecuencia de averías y/o actuaciones de mantenimiento o actualización, así como mano de obra y desplazamientos del personal técnico necesarios para mantener en correcto funcionamiento los mismos dentro de las características definidas para cada uno de ellos por el presente pliego.

Todas las piezas utilizadas deberán ser siempre nuevas y originales del fabricante. Todo lo anterior independientemente de la ubicación final del equipamiento instalado.

Gestión de consumibles:

El adjudicatario será responsable del suministro, en el lugar donde se encuentre el dispositivo afectado, de todos los consumibles necesarios (exceptuando grapas y papel), incluyendo todas las piezas, percederas o no, necesarias para el perfecto funcionamiento de los equipos. Dicha reposición será realizada por el usuario de grupo Correos cuando el consumible llegue a su fin.

La detección de la necesidad y el envío se realizará de forma proactiva antes que el dispositivo quede fuera de servicio, informando del envío por correo electrónico a la dirección que determine grupo Correos para cada dispositivo.

Para garantizar la recepción del consumible enviado por parte del usuario y por tanto la continuidad del servicio, el adjudicatario propondrá un procedimiento para asegurar que el consumible ha sido recibido o actuar en consecuencia en caso contrario para solventar el problema. Dicho procedimiento será objeto de valoración.

Todos los consumibles utilizados deberán ser siempre **originales del fabricante**, nuevos y de la máxima capacidad para cada uno de los modelos de dispositivos.

La gestión de residuos, retirada de consumibles gastados, se realizará de forma centralizada desde varios puntos de la geografía nacional que determinará grupo Correos. Los usuarios de todos los centros enviarán al punto más cercano dichos consumibles para que una vez alcanzado un volumen considerable se avise al adjudicatario para que este realice su retirada.

El adjudicatario será responsable de proporcionar cajas de diferentes tamaños (en función del centro) para el almacenamiento, de forma local, de los consumibles que se vayan cambiando.

En caso necesario, por procesos de calidad internos o cualquier otro motivo el adjudicatario se comprometerá a facilitar toda la información necesaria sobre los residuos generados, peligrosidad de los mismos, fichas de seguridad, en su caso, procesado de los consumibles tras la retirada, empresas subcontratadas, etc. Todo ello con las consideraciones especiales de aplicación en cada Comunidad Autónoma.

Actuaciones de instalación y retirada adicionales:

Durante esta fase, y siempre a petición de Correos, el adjudicatario será responsable de llevar a cabo la instalación de impresoras nuevas, así como la retirada de impresoras desestimadas. Correos se responsabilizará de proporcionar conectividad en el punto solicitado, pero el adjudicatario se encargará del transporte, configuración, software y trabajos físicos que se requieran para la instalación en los puestos requeridos.

A la finalización de la instalación la impresora quedará plenamente operativa.

Se estima que se pueden solicitar unas 40 actuaciones de este tipo al año

Gestión de incidencias:

La apertura de incidencias se realizará a través de la herramienta corporativa de ticketing, denominada POST y basada en Remedy (BMC), una vez que se detecte la misma bien por el usuario, o por el centro de servicios integrados de grupo Correos. Para su atención y resolución, el adjudicatario se constituirá como un grupo de soporte específico en POST, de manera que pueda realizar la gestión y seguimiento de las mismas.

Para ello, el adjudicatario dispondrá de acceso a la consola de POST, mediante un acceso remoto seguro que será proporcionado por grupo Correos, y será responsable de la actualización del estado de las incidencias, ya que será la herramienta de medición de los SLAs comprometidos.

Para poder realizar un correcto seguimiento de las incidencias y peticiones, el adjudicatario deberá trasladar a la herramienta POST todas aquellas anotaciones técnicas de los partes de trabajo realizadas por los técnicos de campo.

No obstante, y para eventualidades, se habilitará un número de teléfono por parte del servicio técnico del adjudicatario para la apertura/seguimiento de posibles incidencias.

Adicionalmente, el adjudicatario proporcionará un contacto local por zona o provincia (en función de la distribución del mismo) para que los responsables locales de grupo Correos puedan tratar en directo problemas puntuales o realizar, en su caso, un seguimiento más detallado.

Gestión de stocks:

Con objeto de garantizar el servicio, el adjudicatario se comprometerá, mediante la emisión de un certificado, a mantener un stock mínimo mensual de todos los tipos de consumibles y piezas de repuesto. Dicho stock podrá ser auditable por grupo Correos en cualquier momento durante la duración del contrato.

Por otra parte, y para atender urgencias en el servicio grupo Correos dispondrá de stocks de emergencia de consumibles (a definir en función de los tipos de equipos disponibles) en las sedes principales (Centro Directivo y Jefaturas de Zona).

Adicionalmente y para garantizar el servicio ante picos de impresión previstos por negocio (campañas, servicios adicionales, etc.), el adjudicatario se comprometerá a facilitar en las unidades que se indique y de forma puntual, consumibles adicionales para prever dicho incremento.

Envíos y gestión de incidencias en Islas Canarias, Baleares, Ceuta, Melilla y Andorra:

Para evitar retrasos en los envíos de consumibles o piezas de repuesto, por temas aduaneros en las Islas Canarias, Baleares, Ceuta, Melilla y Andorra, el adjudicatario contará con presencia o almacenes locales para atender las oficinas de grupo Correos en dichas ubicaciones.

El proveedor deberá detallar en su oferta las medidas que adoptará en dichas ubicaciones para garantizar los suministros y la gestión y resolución de incidencias.

GESTION DEL SERVICIO.

El adjudicatario pondrá a disposición de grupo Correos recursos técnicos de apoyo, con dedicación exclusiva, para realizar las siguientes funciones:

- Gestión del despliegue (planificación, incidencias, informes, etc.)
- Gestión de dispositivos (altas, bajas y modificaciones).
- Realización de tramitaciones (peticiones, transacciones y seguimiento).
- Inventario de dispositivos en las herramientas de Correos.
- Gestión de incidencias.
- Informes mensuales y trimestrales del servicio.

El personal de apoyo asignado por el adjudicatario tendrá un horario con la cobertura necesaria para la realización de las funciones indicadas anteriormente, con el grado de presencia in-situ necesario para garantizar el ANS indicado más adelante.

El perfil que el licitador debe incluir en su oferta para desarrollar estas actividades es:

- Gestor del servicio.

El recurso asignado deberá adaptarse en cuanto a sus aptitudes (técnicas o de gestión) a las funciones a realizar en cada una de las fases del contrato.

El horario a cubrir por este servicio de apoyo será de 08:30 a 18:00 horas, de lunes a viernes; los festivos nacionales quedan excluidos.

El servicio deberá prestarse los doce meses del año, por lo que adjudicatario deberá gestionar internamente los periodos vacacionales, bajas médicas, etc. del recurso asignado, de manera que el servicio este siempre cubierto.

Junto a la descripción del perfil, en su oferta el licitador deberá aportar la formación y experiencia acreditada.

Asimismo, el licitador debe presentar los planes de formación que deben cursar las personas que vayan a incorporarse a este equipo de trabajo. Estos planes, a cargo exclusivamente del adjudicatario, tendrán como horizonte temporal la duración del contrato junto con su posible prórroga, y contemplarán la sustitución del personal por perfiles análogos durante los periodos de formación. Ésta deberá renovarse o ampliarse al menos una vez al año, a través de unos ciclos formativos de, como mínimo, 40 horas.

El servicio de apoyo técnico ofertado en este lote dispondrá de una herramienta para la gestión y administración para todos los servicios suministrados.

Para facilitar la tarea de mantenimiento del inventario, el Grupo Correos proporcionará acceso a la herramienta corporativa POST, siendo el adjudicatario el responsable de alimentar la misma. Este trabajo estará sometido a unos Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos en este pliego en el apartado ANS. También se entregará un balance con el valor residual de los equipos en caso de una reversión del servicio.

INFORMES

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

Instalaciones

Durante la fase de instalación de los nuevos dispositivos, el adjudicatario deberá presentar dos tipos de informes de las instalaciones realizadas con la siguiente frecuencia y alcance:

- **Diario:**
 - Unidades instaladas (número de dispositivos e incidencias encontradas).
 - Replanificaciones (en su caso)
- **Semanal:**

- Instalaciones realizadas.
- Actualización del inventario de planta (nº de serie, direccionamiento IP, etc.)

Servicio

El adjudicatario deberá presentar informes mensuales y trimestrales del servicio ofrecido donde se recogerá, al menos:

- Actuaciones y modificaciones realizadas.
- Disponibilidad del servicio.
- Datos de cumplimiento de los ANS y penalizaciones a aplicar.

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

Accounting

Con objeto de poder realizar la facturación mensual en base al modelo propuesto y controlar el uso del servicio por los usuarios de grupo Correos, el adjudicatario será responsable de presentar mensualmente los siguientes informes:

Impresoras

Numero de impresiones realizadas durante el mes anterior por cada dispositivo tanto en B/N y color. Correos definirá el contenido y detalle del informe, no obstante, la información de apoyo presentada permitirá filtrar y agrupar dicha información en base a distintos parámetros: Unidad, localidad, provincia, zona de grupo Correos, tipo de oficina.

Usuarios

Numero de impresiones realizadas durante el mes anterior de cada usuario, del que se disponga esta información, tanto en B/N y color. Grupo Correos definirá el contenido y detalle del informe, no obstante, la información de apoyo presentada permitirá filtrar y agrupar dicha información en base a distintos parámetros: Unidad, localidad, provincia, zona de grupo Correos, tipo de oficina.

Los informes entregados (servicio y accounting), incluirán un cuadro de mando con los principales indicadores a definir entre el adjudicatario y grupo Correos, que podrán variar a lo largo del contrato en función de las necesidades.

Subdirección de Organización

Con carácter mensual el adjudicatario enviará a la Subdirección de Organización de Correos, los siguientes informes:

- Copias realizadas en B/N y color por cada dispositivo, detallando ubicación del mismo. Se incluirán también los contadores de copias dúplex de aquellos dispositivos que proporcionen el dato.
- Número de toners / consumibles B/N y color gastador y retirados por cada unidad de Correos

GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL.

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

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

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

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

El proveedor, como suministrador de los equipos y de sus respectivos consumibles (a excepción del papel), se compromete a retirar y gestionar, mediante gestores autorizados, certificados mediante ISO14001 o equivalente y demás normativa en vigor de obligado cumplimiento a tal efecto todos los residuos de los consumibles generados por sus equipos, de acuerdo con la normativa medioambiental vigente, debiendo presentar a grupo Correos, cuando esta lo solicite, los documentos acreditativos de la gestión realizada de dichos residuos.

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

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

DISTRIBUCIÓN DE EQUIPAMIENTO Y CONSUMIBLES. LOGÍSTICA Y TRANSPORTE.

El transporte inicial del equipamiento a los Centros de destino del Grupo Correos, y cualquier otro tipo de material relacionado, durante la fase de despliegue y, el envío del material que se deba hacer llegar adicionalmente a las Unidades o durante el mantenimiento posterior que deban reemplazar al averiado/roto, así como el envío de consumibles durante toda la duración del contrato, se efectuará utilizando los servicios postales del Grupo Correos. Estos costes correrán a cargo del adjudicatario

EQUIPO DE TRABAJO

Para la prestación de los servicios objeto del presente contrato, las empresas licitantes deberán ofrecer un servicio integral, que permita disponer de los recursos técnicos necesarios en cada momento para poder dar respuesta con los niveles de calidad requeridos y dentro de los plazos exigidos en el correspondiente acuerdo de nivel de servicio.

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

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

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

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

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

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

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

Categorías
1 jefe de Proyecto
2 técnicos especialistas

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

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

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

El personal realizará sus tareas en remoto, para ello Correos le proporcionará el acceso remoto a la gestión y administración de las herramientas y de los equipos. Sin embargo, Correos podrá requerir la presencia en las instalaciones de Correos si fuera necesario.

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

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

Estos INS y VO tienen carácter de mínimos. El adjudicatario se compromete a ampliar los indicadores que grupo Correos le solicite y a establecer de común acuerdo VO para todos ellos. Dentro de su oferta, el adjudicatario podrá mejorar los Valores Objetivo mínimos establecidos. Esta mejora será tenida en cuenta en el proceso de valoración de ofertas.

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

En este sentido, serán objeto de valoración la descripción por parte del licitador de las medidas, procedimientos o actuaciones dirigidas al cumplimiento de los ANSs ofertados.

Adicionalmente a estas prestaciones, dentro de la oferta estará incluida la propuesta de mejoras al ANS, por parte del adjudicatario, tanto en su estructura como en valores objetivo. Estas propuestas de mejora deberán estar soportadas por documentación detallada.

Como consecuencia de estas propuestas de mejora, entre otros factores, y teniendo en cuenta la evolución histórica de los indicadores del ANS, grupo Correos y el adjudicatario podrán acordar nuevas condiciones en el ANS.

En caso de discrepancia entre lo dispuesto en el presente ANS y en la oferta presentada o cualesquiera documentos aportados por el adjudicatario en el marco de la presente contratación, prevalecerá lo dispuesto en el ANS, salvo aceptación en contrario, de forma expresa y por escrito, por parte de grupo Correos.

Las prestaciones sujetas a ANS son las siguientes:

- Cumplimiento de Hitos
- Mantenimiento de los dispositivos.
- Número de incidencias mensuales por falta de consumible
- Índice de incidencias hardware y Sistema Operativo
- Días máximos de indisponibilidad por dispositivo

En el caso de que el contrato que se establezca resultante del presente pliego entre grupo Correos y el adjudicatario final, tenga por objeto distintos sistemas de información de grupo Correos o, en general, distintos ámbitos de actuación (módulos.....), el seguimiento del ANS se realizará por separado para cada uno de estos sistemas o ámbitos.

La especificación de estos ámbitos o sistemas será establecida por grupo Correos en los primeros días de la ejecución del contrato, en base a las especificaciones del pliego. Este desglose del contrato supone que las posibles correcciones a aplicar a la facturación como consecuencia de incumplimientos de los Valores Objetivo del ANS se calcularán por separado para cada sistema o ámbito, pudiéndose acumular los importes de corrección en caso de que en un mismo indicador se produzcan incumplimientos en más de un sistema o ámbito.

Cumplimiento de Hitos

Afecta a todas las prestaciones solicitadas en las que se acuerde una fecha de entrega, tales como:

- Suministro de equipamiento
- Fecha de disponibilidad de la Solución de gestión.
- Entrega de informes mensuales o trimestrales.
- Etc. (otros hitos acordados durante la duración del contrato).

Cumplimiento de Hitos: Recogerá el máximo periodo temporal de desfase que puede existir entre la fecha acordada de consecución de un hito, de acuerdo a la planificación acordada y la fecha real.

Las fechas a seguir serán establecidas a través de una planificación aprobada y acordada por grupo Correos.

Los indicadores de servicio propuestos vienen recogidos en la siguiente tabla:

Cumplimiento de Hitos		
Código	Indicador de servicio	Desfase objetivo (DO)
1.1	Desfase hito 1	<= 3 % plazo
.....
1.n	Desfase hito n	<= 3 % plazo

El Deseño Real (DR) señala el porcentaje de tiempo que sobrepasa una fecha límite, respecto al plazo planificado para un hito concreto.

Observaciones a estos indicadores:

- Los valores están expresados en períodos laborables.
- No se considerará que un suministro está cumplido hasta que no se hayan cumplido las prestaciones de instalación u otras complementarias definidas en el pliego.
- Grado de cumplimiento es un indicador calculado según la fórmula:

GC = 100, si DR ≤ DO

GC = 0, si DR ≥ 2 x DO

Para valores intermedios:

$$GC = 100 * \frac{2 * DO - DR}{DO}$$

Donde DO es el desfase objetivo según la tabla anterior y DR es el desfase real.

El adjudicatario debe obtener un GC = 100 para que grupo Correos no le aplique corrección a la facturación. Este grado de cumplimiento se calculará para cada entrega.

Mantenimiento correctivo y preventivo de las impresoras

Este indicador incluye el mantenimiento correctivo del hardware o software asociado para solventar posibles incidencias, así como aquellas otras tareas que sean necesarias para mantener la impresora en óptimas condiciones de explotación durante la vigencia del contrato.

Se establecerán dos niveles de asistencia en función de la criticidad de la incidencia. Para este tipo de mantenimiento se considera:

Incidencia crítica – toda aquella interrupción o disfunción de los servicios y/o procesos que dé lugar a una completa inoperatividad del sistema o de un módulo principal del mismo. Igualmente se considera incidencia crítica toda degradación o bajada de rendimiento que impida a los usuarios acceder a las aplicaciones de negocio.

Incidencia no crítica – toda aquella disfunción en los servicios y/o procesos del sistema que no suponga una interrupción de estos:

- Bajada del rendimiento (p.ej. velocidad, interrupciones puntuales, retardos) dentro de límites tolerables, hasta un 70% de las capacidades máximas.
- Errores en la monitorización y operaciones de administración.
- En general, toda aquella disfunción que no suponga una interrupción de alguno de los servicios.
- Etc.

Con base en las definiciones anteriores, el Grupo Correos establecerá la criticidad de la incidencia. Los indicadores y VO mínimos contemplados para esta prestación son los siguientes:

Tiempo de atención – es el tiempo que transcurre desde que se notifica la incidencia hasta que el responsable del mantenimiento contacta con el Grupo Correos e inicia los trabajos correspondientes.

Tiempo de resolución – ‘plazo máximo de solución’ a la incidencia, con desglose para las incidencias críticas y las no críticas.

Los indicadores de servicio propuestos vienen recogidos en la siguiente tabla:

Tiempos de respuesta			
Código	Indicador de servicio	VO	PCm
10.1	Plazo máximo de solución de una incidencia crítica	<Día siguiente a las 10:00 horas*	90%
10.2	Plazo máximo de solución de una incidencia no crítica	<= 2 jornadas	90%

*Para todas aquellas incidencias notificadas antes de las 15:00 horas.

PCm= Porcentaje de cumplimiento mínimo.

Observaciones a estos indicadores

Los valores están expresados en períodos laborables, salvo para el caso de las incidencias críticas, donde se refieren a períodos naturales.

Los valores indican el tiempo máximo transcurrido desde el momento en que se comunica la incidencia al equipo de proyecto del adjudicatario, hasta el cierre completo de la misma (con plena capacidad operativa del sistema).

No se considerará que una incidencia está cerrada hasta que no se haya comprobado con el usuario el correcto funcionamiento del dispositivo.

El Grado de Cumplimiento (GC) se calculará de la siguiente forma:

GC = 100, si $PC \geq PCm$.

GC = 0, para $PC \leq 0,8 * PCm$.

Para valores intermedios del Porcentaje de cumplimiento (PC), el GC se calcula según la fórmula:

$$GC = 100 * \frac{5 * PC - 4 * PCm}{PCm}$$

El adjudicatario debe obtener un GC = 100 para que el Grupo Correos no le aplique corrección a la facturación.

Número de incidencias mensuales por falta de consumible

Con carácter mensual se contabilizarán el número de incidencias abiertas en la herramienta de gestión de incidencias de grupo Correos (POST) durante el mes en curso por falta de consumible en alguno de los dispositivos objeto del contrato.

Se establece un número máximo mensual para este tipo de incidencias igual al 10% del número de consumibles cambiados durante ese mes.

Número de incidencias mensuales		
Código	Indicador de servicio	VO
10.5	Número de incidencias mensuales por falta de consumible establecido como el porcentaje de consumibles cambiados ese mes.	10%

Pi = Porcentaje de incidencias (indicador de servicio)

GC = 100, si $Pi \leq VO$.

GC = 0, para $Pi \geq 2 * VO$.

Para valores intermedios del Valor Objetivo (VO), el GC se calcula según la fórmula:

$$GC = 100 * \frac{2 * VO - Pi}{VO}$$

El adjudicatario debe obtener un GC = 100 para que el Grupo Correos no le aplique corrección a la facturación.

Días máximos de indisponibilidad por dispositivo

Es el número máximo de días naturales que un dispositivo no está disponible a causa de una incidencia, reportada al adjudicatario a través del sistema de gestión de incidencias, hasta su completa resolución, bien sea por origen hardware o por falta de consumible.

Se estable un máximo de 7 días naturales de indisponibilidad para cada dispositivo.

Días de indisponibilidad		
Código	Indicador de servicio	VO
10.6	Días naturales de indisponibilidad de un dispositivo. (Di)	7

*Di = Días de indisponibilidad

El Grado de Cumplimiento (GC) se calculará de la siguiente forma:

GC = 100, si $Di \leq 2$ días

GC = 0, para $Di > VO$

Para valores intermedios de Días indisponible (Di), el GC se calcula según la fórmula:

$$GC = 100 * \frac{VO - Di}{VO - 2}$$

El adjudicatario debe obtener un GC = 100 para que el Grupo Correos no le aplique corrección a la facturación.

Este indicador se aplicará individualmente sobre cada equipo. Es decir, si en un periodo de tiempo hay dos equipos que han estado averiados por un tiempo superior a 2 días, se aplicará una penalización independiente por cada equipo.

Índice de incidencias hardware y Sistema Operativo

Contempla un indicador para el número de incidencias hardware y de sistema operativo generadas durante un mes natural sobre el número de dispositivos desplegados en la planta de Correos.

El indicador contemplado para este tipo de servicio es el siguiente:

Índice de incidencias hardware: - Este indicador recoge el número de incidencias hardware y de sistema operativo generado cada mes, respecto al número de dispositivos operativos al final de dicho periodo.

Este indicador será proporcionado por el proveedor en un informe mensual, junto al resto de informes del proyecto.

Sobre este indicador se detalla el valor objetivo a conseguir en la siguiente tabla:

Código	Indicador de servicio	VO
8.1	Índice de incidencias hardware	3%

Observaciones a estos indicadores

Con este ANS se pretende controlar que el equipo desplegado es robusto y estable.

El Índice de incidencias (P_i) hardware señala porcentaje de incidencias hardware sobre el total de dispositivos operativos en el mes.

El grado de cumplimiento (GC) se calculará de la siguiente forma:

$GC = 100$, si $P_i \leq VO$.

$GC = 0$, para $P_i > VO$.

El adjudicatario debe obtener un $GC = 100$ para que el Grupo Correos no le aplique corrección a la facturación.

SISTEMA DE SEGUIMIENTO

El adjudicatario se compromete a poner en marcha el sistema de seguimiento del ANS en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la fecha de comienzo del proyecto.

El proveedor se compromete a utilizar el sistema corporativo de seguimiento del ANS – POST – que está basado en ITSM Remedy.

No obstante, lo anterior, el proveedor se compromete a aportar un sistema complementario, si el seguimiento de los indicadores del ANS acordado inicialmente o, en su caso, del que resulte de modificaciones posteriores lo requiera. Este sistema complementario deberá ser autorizado, previa y expresamente por grupo Correos.

El contenido y periodicidad de los informes de seguimiento, así como cualquier otra característica del procedimiento de seguimiento, serán indicados por grupo Correos al inicio de los trabajos. La no entrega de los informes de seguimiento solicitados, así como la entrega incompleta, fuera de plazo o sin respetar las especificaciones de grupo Correos, podrá ser considerada como incumplimiento, con la consiguiente corrección en la facturación de los indicadores a que esa información haga referencia.

CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los trabajos se llevarán a cabo de forma habitual en las propias oficinas del adjudicatario, el cual se obliga a disponer de la infraestructura técnica (Comunicaciones, Software y Hardware) adecuada para poder desarrollar los trabajos de forma remota. Dicha infraestructura deberá seguir los estándares que grupo Correos fije al respecto, cumpliendo las normas de seguridad y arquitectura definidas.

En cualquier caso, todos los costes de la mencionada infraestructura serán a cargo del adjudicatario, no debiendo afectar al precio de la oferta.

Si bien la actividad del equipo de trabajo se desarrollará normalmente dentro de un horario estándar, los licitantes deberán comprometerse a una total disponibilidad horaria del equipo de trabajo (incluyendo noches, sábados, domingos y festivos) cuando la criticidad o urgencia de las peticiones así lo exijan (ej. resolución de incidencias críticas, cumplimiento de los plazos de puesta en producción de nuevas funcionalidades, etc.).

La realización del trabajo fuera del horario habitual no tendrá una consideración especial a efectos de cómputo de horas o tarifa aplicable a las mismas. Este trabajo fuera del horario habitual ha de tener la aprobación previa del Director Técnico de grupo Correos.

Las condiciones estándar de prestación de los diferentes servicios será el siguiente:

Lunes a viernes de 8:00 a 20:30 horas

Sábados de 8 a 14:00 horas

A excepción del servicio de apoyo (gestor del servicio) que será de 08:30 a 18:00 horas, de lunes a viernes festivos nacionales excluidos, como se indica en el apartado 4.3.

Estas condiciones serán las que se tengan en cuenta en el seguimiento del ANS.

REQUERIMIENTOS METODOLÓGICOS

Las ofertas describirán, con un nivel de detalle suficiente, la metodología propuesta para soportar los servicios objeto del pliego, incluyendo, como mínimo, información referida a:

- Componentes principales y descripción de la metodología. Métodos que garanticen la Calidad del Software.
- Normalización/certificación de la metodología por Organismos competentes.
- Experiencias con la metodología.
- Aspectos que el licitador considere importante destacar.

En cualquier caso, el adjudicatario se obliga a usar la metodología establecida por la Dirección de Tecnología y Sistemas de Correos, que si bien es una metodología propia (MARCO), está basada en referentes estándar de mercado. Así mismo, el adjudicatario se compromete a facilitar la información de planificación y seguimiento del proyecto en soportes generados por MS Project.

ECOSISTEMA SOFTWARE

Mediante la aceptación de la presente cláusula, el adjudicatario se compromete a no realizar modificaciones del ecosistema software de Correos que no se detallan específicamente en el pliego, tales como la activación/modificación/desactivación de opciones, productos, servicios, etc. de las licencias ya existentes, o la descarga, instalación, activación, suscripción, etc. de cualquier software. Cualquier modificación del ecosistema software no especificada en el contrato debe ser previamente solicitada y autorizada por parte de Correos.

El adjudicatario será responsable de velar por el cumplimiento de esta norma por parte de todo su personal al servicio de Correos durante toda la ejecución del contrato, asumiendo los posibles costes y demás responsabilidades de toda índole que pudieran derivarse de su incumplimiento, independientemente de la causa del mismo, ya sea por desconocimiento, falta de formación y/o de experiencia, negligencia, mala praxis, etc.

Tras la adjudicación y antes del inicio del servicio, Correos, en el caso de que el adjudicatario así lo solicitase, facilitará una descripción de las plataformas software de Correos a las que tendrá acceso el personal del adjudicatario encargado de prestar el citado servicio, incluyendo información de las licencias de software o, en el caso de solicitarlo, Correos también facilitará al adjudicatario los permisos pertinentes para que, bajo su supervisión, pueda acceder a las citadas plataformas software de Correos. Adicionalmente, si el adjudicatario lo estima oportuno, podrá pedir a Correos las aclaraciones o información adicional que requiera para conocer la citada configuración del ecosistema software en el que prestará su servicio.

PUESTOS CLIENTE DEL EQUIPO DE TRABAJO

La empresa que resulte adjudicataria deberá proveerse de sus propias licencias/suscripciones de software cliente para el desempeño de tareas ofimáticas en el entorno de Correos por parte del equipo de trabajo encargado de la prestación de los servicios objeto del presente expediente (por ejemplo, Office 365 y/o similares).

PLAN DE FACTURACION

Las ofertas incluirán un plan de trabajo con desglose de hitos, en su caso, y un plan de facturación acorde con él. El importe a facturar en cada período (o por cada hito) debe considerarse un máximo a efectos de adjudicación según el plan de facturación.

El plan de facturación deberá tener un desglose acorde con los ANS definidos, es decir, cada hito sujeto a ANS deberá facturarse mensualmente con desglose del importe de facturación correspondiente a cada indicador e indicando el servicio al que corresponde

En cualquier caso, los importes a facturar se basarán en los trabajos efectuados, mediante las correspondientes certificaciones totales o parciales, consideradas estas últimas como pagos a cuenta del importe total adjudicado por los trabajos a realizar.

Asimismo, las correcciones de facturación que tengan lugar serán acordes con los conceptos detallados en la factura

Mensualmente se calculará la cantidad a facturar para cada servicio, de acuerdo al grado de cumplimiento obtenido para los indicadores correspondientes, según la siguiente regla:

- En el caso de obtener el grado de cumplimiento = 100, la facturación será la "facturación en base 100."
- En el caso de obtener un Grado de Cumplimiento de un indicador menor que 100, grupo Correos calculará el importe a certificar y consiguientemente a facturar, de acuerdo a la siguiente fórmula

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

Esta fórmula se aplicará sobre la facturación del servicio correspondiente.

Donde:

La "facturación base 100", corresponde a la teórica según el Plan de facturación en el caso de cumplimiento total del valor objetivo marcado para un indicador y servicio dados

LA CORRECCIÓN DE FACTURACIÓN para cada servicio será de:

Cumplimiento de Hitos

Para todas las prestaciones sujetas a planificación sobre las que aplica el indicador Cumplimiento de Hitos se calculará de la siguiente forma en función del porcentaje asignado a cada tipo de hito:

- Suministro de equipamiento (100%)
- Fecha de disponibilidad de la Solución de gestión (40%).
- Entrega de informes mensuales o trimestrales (10%).
- Etc. (otros hitos acordados durante la definición del alcance, 10%).

Porcentaje del Grado de cumplimiento	Importe correctivo mensual en Euros
100	0
De 80 a 100	1.500
De 60 a 80	4.500
De 40 a 60	7.500
Menos de 40	12.000

En función del alcance de cada hito, se aplicara el porcentaje indicado al importe correctivo establecido en la tabla para el grado de cumplimiento obtenido.

Este grado de cumplimiento se calculará mensualmente y por separado para cada uno los hitos planificados en cada una de las prestaciones. Las correcciones, en su caso se acumularán.

Mantenimiento de los dispositivos.

Cuadro aplicable para cada una de las distintas clases de incidencias definidas (crítica o alta y media-baja)

Porcentaje del Grado de cumplimiento	Importe correctivo mensual en Euros
100	0
De 80 a 100	150
De 60 a 80	450
De 40 a 60	750
Menos de 40	1200

Esta corrección se aplicará por separado al plazo máximo de solución de una incidencia. Las correcciones, en su caso se acumularán.

Número de incidencias mensuales por falta de consumible

Porcentaje del Grado de cumplimiento	Importe correctivo mensual en Euros
100	0
De 80 a 100	300
De 60 a 80	900
De 40 a 60	1.500
Menos de 40	2.400

Esta corrección se aplicará mensualmente de forma global en función del número de incidencias de este tipo.

Días máximos de indisponibilidad por dispositivo

Porcentaje del Grado de cumplimiento	Importe correctivo mensual en Euros
100	0
De 80 a 100	300
De 60 a 80	900
De 40 a 60	1.500
Menos de 40	2.400

Esta corrección se aplicará por separado a cada dispositivo afectado por número máximo de días de indisponibilidad. Las correcciones, en su caso se acumularán.

El grado de cumplimiento, GC, es el definido en las cláusulas de ANS

En el supuesto de que el adjudicatario incumpla los parámetros que se establecen a lo largo de esta cláusula, dará lugar a que éste incurra en mora de forma automática y sin que sea precisa intimación por parte de grupo Correos. En tal supuesto, la facturación mensual se minorará en el importe que resulte de aplicar las reglas establecidas en el presente pliego, minoración que tendrá el carácter de pena pecuniaria.

En la revisión mensual de los ANS, se sumarán los importes de corrección correspondientes (dependiendo del grado de cumplimiento) de los diferentes ANS y sus categorías. Si el valor calculado excede en un 10% el total de la factura mensual, sólo se aplicará un 10% de descuento. Si esta situación

se produjese tres veces consecutivas ó cuatro veces en 12 meses consecutivos, el grupo Correos tendrá el derecho de cancelar de forma anticipada el expediente sin ningún tipo de penalizaciones ni compensación al adjudicatario.

Adicionalmente, estas penalizaciones no sustituyen la obligación del adjudicatario de indemnizar al grupo Correos por daños sufridos debido al incumplimiento de las obligaciones del adjudicatario, solamente podrán minorar una posible indemnización en el caso que la indemnización y la penalización tengan la misma causa. En concreto, si el importe de una posible indemnización que el adjudicatario debe pagar al grupo Correos en un momento determinado es mayor que la penalización por incumplimiento de los ANS del correspondiente mes, y la indemnización tiene la causa en este mismo incumplimiento de los ANS, el importe de la indemnización se disminuirá exactamente por el importe de la penalización del mes por incumplimiento de los ANS. Esta compensación no operará en el caso de que el importe de la indemnización sea inferior al de la penalización aplicable por incumplimiento de los ANS, de tal manera que la penalización no será objeto de minoración en ningún caso.

DETALLE DEL PLAN

La facturación del contrato se realizará mensualmente en base a la suma de los conceptos:

- Cuota mensual por cada dispositivo, en función del tipo.
- Coste mensual del mantenimiento del servicio, en función del tipo
- Coste de impresión calculado como número de páginas impresas en B/N por su coste asociado.
- Coste de impresión calculado como número de páginas impresas en color por su coste asociado
- Coste de digitalización calculado como número de digitalizaciones por su coste asociado.
- Horas de la bolsa de desarrollo consumidas (si hubiera)

Para ello, el licitador deberá incluir en la oferta económica el ANEXO TÉCNICO 1 completado, con el detalle de dichos costes.

El adjudicatario enviará una factura proforma previa a la emisión de cualquier factura.

El adjudicatario emitirá las facturas correspondientes a cada empresa del grupo. Correos Express podrá requerir una facturación por delegación en lugar de una facturación global.

COSTE DE REVERSIÓN

Trimestralmente el adjudicatario deberá entregar un balance con el valor residual de los equipos instalados, que permita evaluar el coste final del parque en caso de finalización del servicio. De esta manera se permitirá conocer el valor económico de los activos para la continuidad futura del servicio en caso de recompra del parque por parte del Grupo Correos y la recuperación del control del servicio.

El modelo de cómo el licitador realizará el cálculo del coste de reversión deberá explicarse en fase de oferta, incluyendo los mecanismos que se utilizarán para el cálculo.

Así mismo en la oferta deberá diferenciar claramente el coste de servicio de la cuota de alquiler de los equipos, ya que en el caso que las impresoras pasen a ser propiedad de Correos, se seguirá pagando únicamente el servicio

TRASPASO DE CONSUMIBLES

A la finalización del contrato del presente expediente, el adjudicatario se compromete a la venta de los consumibles ya instalados en las impresoras al precio ofertado en el presente pliego. Para ello se realizará un estudio del porcentaje pendiente de consumir que hay instalado en las máquinas. Esto permitirá hacer una estimación del número de impresiones pendientes, asumiendo con una cobertura del 5%.

Con este número de impresiones y el precio por impresión ofertado en este expediente se calculará el coste total del traspaso de los consumibles.

CONTRATOS INDIVIDUALES

Una vez adjudicado la licitación, la empresa adjudicataria deberá formalizar un contrato individual con cada una de las empresas de grupo Correos de manera que se realice la facturación mensual del servicio independientemente a cada empresa.

GARANTÍA DE PRODUCTO

Tras la adjudicación, usando las muestras presentadas, y en un plazo no superior a tres semanas (21 días) desde la adjudicación, el adjudicatario deberá demostrar el correcto funcionamiento de todas las funcionalidades requeridas en el presente Pliego, así como la correcta ejecución de las aplicaciones corporativas necesarias para desarrollar dichas funciones. Correos se reserva el derecho de anular la adjudicación si, superado el periodo indicado, no hubiera sido posible hacer funcionar la muestra en las condiciones anteriormente indicadas. Todos los costes de homologación de los dispositivos con la aplicación correrán a cargo del adjudicatario.

PRESENTACIÓN DE MUESTRAS

Los licitadores presentarán una muestra, idéntica a la que entregarían en caso de resultar adjudicatarios, al objeto de comprobar su funcionalidad, de al menos los siguientes elementos:

- Una impresora de cada tipo con su tóner que permita realizar impresiones

Las muestras se entregarán, antes de finalizar el plazo para la presentación de ofertas en horario de 9:00 h. a 18:00 h. de lunes a jueves, y de 9:00h. a 14:00h. los viernes, en:

PLATAFORMA ILLESCAS CORREOS - Centro logístico - (ILLESCAS)

Avenida Hontalva 6 nave P 3-2

45200 Illescas, Toledo

Teléfono: 660506121

Email: plc_illescas@correos.com

El horario del Registro General para los meses de julio y agosto será únicamente de 9:00 h. a 14:00 h. de lunes a viernes.

Las muestras se ajustarán a las descripciones técnicas dadas en este Pliego.

El embalaje de las muestras deberá llevar en el exterior una etiqueta de papel pegada con el nombre de la empresa oferente junto con la indicación del Expediente a que corresponde el contenido. Asimismo, vendrán acompañadas de la ficha técnica del producto.

Dichas muestras podrán ser analizadas en un laboratorio ajeno a Correos para verificar las características técnicas y específicas exigidas en este Pliego. En este caso, el adjudicatario del mismo correrá con todos los gastos incurridos tanto en el análisis de sus muestras, como en las de los demás licitadores.

Los Técnicos de Correos realizarán las pruebas técnicas que consideren necesarias. En el transcurso de estas pruebas (directamente por el equipo técnico y/o a través de un laboratorio independiente), las muestras pueden resultar destruidas total o parcialmente, sin que los licitadores tengan derecho a indemnización alguna al respecto.

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

Una vez adjudicado este suministro, los licitadores que no hayan resultado adjudicatarios deberán pasar a retirar la/s muestra/s que hayan presentado en el plazo de quince (15) días naturales a contar desde

la fecha de comunicación de la resolución del expediente. En caso de no hacerlo se entenderá que renuncian a la misma y pasará a ser propiedad de Correos.

3. VALOR ESTIMADO, PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN, ANUALIDADES

Se establece como **presupuesto base de licitación (incluido IVA** o cualquier otro impuesto indirecto equivalente): **17.506.280 €**

Importe del IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente: **3.038.280 €**

Este **presupuesto base de licitación (incluido IVA** o cualquier otro impuesto indirecto equivalente) se reparte teniendo en cuenta los siguientes costes estimados medios:

Costes Directos	84 %	14.705.275,20€
Costes Indirectos	10 %	1.750.628,00 €
Beneficio Industrial o Coste personal	6 %	1.050.376,80 €
TOTAL		17.506.280 €

Valor estimado del contrato (excluido IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente): **21.702.000,00 €**

El valor estimado del contrato se obtiene de la siguiente manera:

- Importe de licitación: **14.468.000 €** (excluido IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente)
- Plazo ejecución= **48 meses**
- Modificación= **20% (2.893.600,00 €)**
- Prórrogas (meses) = hasta 12 meses más (**4.340.400,00 €**)

Total: **21.702.000 €** (excluido IVA o cualquier otro impuesto equivalente).

4. DOCUMENTOS QUE REVISTEN CARÁCTER CONTRACTUAL

En caso de discrepancia o contradicción entre los documentos rectores de la presente licitación, se atenderá al siguiente orden de prelación:

- El presente Cuadro de Características.
- El Pliego de Condiciones y sus Anexos.
- El Documento de Formalización del Contrato.
- La oferta del adjudicatario y los Documentos Técnicos que acompañan a este Pliego en la licitación.
- Declaración responsable que acredite que cumplen con el alcance del pliego.
- Los proyectos o programas de trabajo que sean precisos presentar según las condiciones fijadas en el presente Pliego.

5. RÉGIMEN JURÍDICO DEL CONTRATO

Se estará a lo dispuesto en la cláusula 2 del presente Pliego.

Se estará a lo dispuesto 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 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 cuanto a sus efectos, cumplimiento y extinción, se regirá por la documentación que reviste carácter contractual y por el Derecho Privado.

El presente pliego podrá ser objeto de reclamación en el plazo de quince días a contar desde la publicación, o en su defecto de la notificación, de acuerdo con lo previsto en los artículos 119 y siguientes del Real Decreto-ley 3/2020.

6. PERFIL DEL CONTRATANTE

- Es accesible desde la siguiente dirección: [[Link al Perfil del Contratante](#)]

7. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

- Licitación con Negociación

La licitación con negociación favorece las economías de escala, puesto que los licitadores conocen el importe inicial de las ofertas presentadas por la competencia y Correos puede obtener una oferta económica más ventajosa.

Criterios de adjudicación:

- Único (precio).
 Varios criterios.

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

Tipología	Criterio	Ponderación
Criterios sujetos a un juicio de valor	Técnico	0%
Criterios evaluables mediante fórmula o automáticamente	Técnico	40%
	Económico	60%

Los licitadores presentarán la documentación que deba ser valorada en dos sobres o archivos electrónicos:

- **Sobre o archivo electrónico nº2:** oferta económica y documentación técnica que deba ser valorada conforme a los criterios cuantificables mediante mera aplicación de fórmulas o automáticamente teniendo en cuenta lo dispuesto en el apartado 18 y apartado 20 del presente cuadro de características. La documentación técnica deberá ir en un documento independiente a la oferta económica.

➤ **Criterios de adjudicación específicos para el desempate.**

Si tras la aplicación de los criterios de adjudicación, se produjese un empate entre dos o más ofertas, El empate, se resolverá mediante la aplicación por orden de los siguientes criterios sociales, referidos al momento de finalizar el plazo de presentación de ofertas:

- a) Menor porcentaje de contratos temporales en la plantilla de cada una de las empresas
- b) Mayor porcentaje de trabajadores con discapacidad o en situación de exclusión social en la plantilla de cada una de las empresas, primando en caso de igualdad, el mayor número de trabajadores fijos con discapacidad en plantilla, o el mayor número de personas trabajadoras en inclusión en la plantilla.

c) Mayor porcentaje de mujeres empleadas en la plantilla de cada una de las empresas.

d) El sorteo, en caso de que la aplicación de los anteriores criterios no hubiera dado lugar a desempate. El sorteo se celebrará ante notario designado por Correos, corriendo los gastos a cuenta del licitador que resulte adjudicatario.

La documentación acreditativa de los criterios de desempate a que se refiere el presente apartado será aportada por los licitadores en el momento en que se produzca el empate y a requerimiento de Correos en caso que proceda.

8. GARANTÍAS

a) Provisional:

No se exige: Hasta el 3% del precio base de licitación

b) Definitiva:

Sí se exige: 5% del precio final ofertado

c) Complementaria:

Sí se exige: Hasta un 5% del precio final ofertado

En caso de que la oferta adjudicataria hubiera estado inicialmente incurso en presunción de temeridad por su bajo importe, se constituirá una Garantía Complementaria cuyo importe no podrá exceder el 5% del precio final ofertado, excluido IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente. Para el cálculo de la garantía complementaria se estará al equivalente del porcentaje de baja propuesto aplicado sobre el importe de adjudicación.

Las garantías se constituirán a disposición de S.E. Correos y Telégrafos, S.A. S.M.E., de Correos Express Paquetería Urgente, S.A., S.M.E. y de Correos Telecom, S.A., S.M.E.

9. LUGAR, TIEMPO Y FORMA PARA LA PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES

Deberá cumplirse lo establecido en las cláusulas 11 y 12 del presente Pliego.

Para la presentación de la solicitud de participación, los licitadores dispondrán de un plazo de 15 días naturales.

Para la presentación de las ofertas técnicas y económicas por parte de los licitadores, que hayan superado la fase de solvencia, dispondrán de un plazo de 20 días naturales.

10. DOCUMENTOS A INCLUIR EN EL ARCHIVO ELECTRÓNICO NÚMERO 1

1.- Declaración responsable conforme al DEUC o conforme al Anexo III.

La declaración responsable (según el modelo del Anexo III del presente Pliego) o DEUC (accesible a través de la siguiente dirección: <https://visor.registrodelicitadores.gob.es/espdp-web/filter?lang=eso>), según lo indicado en la presente cláusula. Todo ello sin perjuicio de la acreditación de la documentación que en ella se refiere por el licitador a cuyo favor recaiga la propuesta de adjudicación. La presentación dentro del sobre 1 de la declaración responsable (Anexo III) o del DEUC, según proceda, exige a los licitadores de presentar los documentos de acreditación de solvencia previstos en el Cuadro de Características, en el momento de presentación de las solicitudes. No obstante la presentación de esta declaración responsable, o del DEUC, en función de lo establecido en la presente cláusula, es potestativa para el licitador, pudiendo presentar, alternativamente, la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos de solvencia indicados en el presente Pliego. En caso de que varios empresarios concurren en U.T.E. se deberá aportar una declaración responsable o DEUC por cada empresa participante. En caso de que se recurra a la solvencia y medios de otras empresas conforme a los artículos 56.3 y 57.4 del Real Decreto-Ley 3/2020, cada una de ellas deberá presentar una declaración responsable o DEUC.

DEUC

DECLARACIÓN RESPONSABLE (Anexo III)

2.- Compromiso de adscribir medios materiales y personales (en caso de exigirse).

3.- Garantía provisional en caso de exigirse la misma.

4.- Compromiso de constitución de la U.T.E., en su caso.

5.- Declaración de Confidencialidad (Anexo IX).

6. Documentación relativa a la subcontratación, en su caso (Anexos VII y VIII).

11. SOLVENCIA ECONÓMICA O FINANCIERA Y TÉCNICA O PROFESIONAL

I. Acreditación de la **solvencia económica o financiera** por los siguientes medios:

- Volumen anual de negocios, o bien volumen anual de negocios en el ámbito al que se refiera el contrato, que referido al mejor de los tres últimos ejercicios deberá ser igual o superior a: **3.000.000 €**

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 en dicho registro, y en caso contrario por las depositadas en el registro oficial en que se deba estar inscrito. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuenta anuales legalizados por el Registro Mercantil. Asimismo, se aceptará la acreditación mediante una declaración responsable del empresario o la empresaria.

II.- Acreditación de la **solvencia técnica o profesional** por los siguientes medios. Se concretará en cada uno de ellos lo especificado para la licitación:

- La relación de los servicios realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en los tres últimos años debe sumar un volumen anual, en el año de mayor ejecución, igual o superior a **3.000.000 €** (IVA o impuesto indirecto equivalente excluido).

- Para determinar que el servicio de igual o similar naturaleza al del objeto del contrato podrá acudir al CPV, a otros sistemas de clasificación de actividades o productos como el Código normalizado de productos y servicios de las Naciones Unidas (UNSPSC), a la Clasificación central de productos (CPC) o a la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE).

- En la relación se debe indicar el importe, la fecha y el destinatario, público o privado de los mismos;

Deberá aportarse certificados de buena ejecución expedidos o visados por la entidad contratante a la que menciona, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado de buena ejecución expedido por este o, a falta de este certificado de buena ejecución, mediante una declaración del empresario acompañado de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación.

- 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: [__]
- Descripción de las instalaciones técnicas, las medidas empleadas por el empresario para garantizar la calidad y los medios de estudio e investigación de la empresa, que deberán ostentar al menos las siguientes características [__]

El empresario, así como los medios de estudio y de investigación de que disponga, así como las medidas de control de calidad a utilizar deberán ostentar los siguientes requisitos mínimos (en los supuestos establecidos en el artículo 90.1.d LCSP):[]

Títulos académicos y profesionales del empresario y de los directivos de la empresa y, en particular, del responsable o responsables de la ejecución del contrato, así como de los técnicos encargados directamente de la misma, siempre que no se evalúen como un criterio de adjudicación.

Se exigirá como mínimo al empresario, directivos de la empresa, al responsable del servicio, así como a los técnicos encargados directamente de la misma los siguientes títulos académicos y profesionales: []

Como mínimo, el licitador deberá aplicar las siguientes medidas de gestión medioambiental: []

La plantilla media anual de la empresa y el número de directivos durante los tres últimos años deberá ser igual o superior a : []

Dicha circunstancia se acreditará mediante Declaración Responsable firmada por la persona con poder suficiente para ello expresando la plantilla media anual en los últimos tres años.

Declaración del licitador por la que se indique que dispone en el momento de presentación de la oferta de la maquinaria, material y equipo técnico para la ejecución de los servicios requeridos.

Indicación de la parte del contrato que el empresario tiene eventualmente el propósito de subcontratar: []

Otros: []

12. COMPROMISO ESPECÍFICO DE ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS PERSONALES Y/O MATERIALES SUFICIENTES PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

No se exige.



<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Sí se exige: []</p> <p>El licitador <u>deberá</u> presentar el DEUC o una declaración responsable (según se indique en el apartado 10 del Cuadro de Características, cumplimentando el ANEXO III adjunto a este Pliego, indicando el personal u organismos técnicos que compromete adscribir al contrato para la ejecución del objeto del mismo.</p> <p>Los licitadores deberán comprometerse a adscribir, al menos, los siguientes perfiles:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr style="background-color: #e0e0e0;"> <th style="text-align: center;">Categorías I</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Jefe de Proyecto</td> </tr> <tr> <td>Un jefe de proyecto especialista en las tecnologías que se especifiquen en cada acuerdo específico</td> </tr> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr style="background-color: #e0e0e0;"> <th style="text-align: center;">Categorías II</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Técnicos especialistas</td> </tr> <tr> <td>Dos técnicos especialistas en las tecnologías que se especifiquen en cada acuerdo específico</td> </tr> </table> <p>El citado equipo deberá dominar los conocimientos tecnológicos que se especifiquen en cada acuerdo específico.</p> <p>El licitador deberá presentar una declaración responsable, cumplimentando el ANEXO III adjunto a este Pliego, indicando personal u organismos técnicos que se compromete adscribir al contrato para la ejecución del objeto del mismo.</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>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>La titulación y experiencia a aportar en el proyecto según el perfil, será la siguiente:</p> <p>Jefe de Proyecto: Titulación universitaria en Ingeniería o carreras técnicas y conocimientos, experiencia y aptitudes, adquiridos en el desempeño de su profesión, equivalentes a esa titulación</p>	Categorías I	Jefe de Proyecto	Un jefe de proyecto especialista en las tecnologías que se especifiquen en cada acuerdo específico	Categorías II	Técnicos especialistas	Dos técnicos especialistas en las tecnologías que se especifiquen en cada acuerdo específico
Categorías I							
Jefe de Proyecto							
Un jefe de proyecto especialista en las tecnologías que se especifiquen en cada acuerdo específico							
Categorías II							
Técnicos especialistas							
Dos técnicos especialistas en las tecnologías que se especifiquen en cada acuerdo específico							

	<p>Técnicos especialistas: Titulación de formación profesional nivel 1 o 2 de la rama tecnológica, experiencia y aptitudes, adquiridos en el desempeño de su profesión, equivalentes a esa titulación</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

13. DOCUMENTOS QUE DEBEN INCLUIRSE EN EL SOBRE O ARCHIVO ELECTRÓNICO PARA LA VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS SUJETOS A UN JUICIO DE VALOR, (OFERTA TÉCNICA. SOBRE O ARCHIVO ELECTRÓNICO N° 2)

Sí procede.

La no presentación de esta documentación supondrá la desestimación automática de la oferta.

Las ofertas no serán valoradas, siendo excluidas, en el caso de que no reúnan los requisitos mínimos exigidos.

En concreto, se exigen los siguientes documentos:

<input type="checkbox"/>	Memoria descriptiva: se incluirá la propuesta de los trabajos a realizar, especificándose todas las necesidades indicadas en el presente Pliego, e incorporando el máximo detalle que permita evaluar los criterios sujetos a juicio de valor que se incluyan en la oferta.
<input type="checkbox"/>	Programas de Trabajos: se incluirá un plan para abordar con existo la puesta en marcha del mismo con los objetivos fijados por Correos detallados en el alcance del Pliego.
<input type="checkbox"/>	Plan de calidad
<input type="checkbox"/>	Programa de actuaciones medioambientales
<input type="checkbox"/>	Tecnología e I+D+i
<input type="checkbox"/>	Implantación de Políticas Sociales
<input type="checkbox"/>	Plazo de realización del contrato

<input type="checkbox"/>	Otros: []	
--------------------------	------------	--

14. VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS TÉCNICOS SUJETOS A JUCIO DE VALOR

No hay criterios sujetos a valor

15. PUNTUACIÓN TÉCNICA

La valoración técnica de una oferta estará constituida por la suma de las puntuaciones parciales asignadas a cada uno de los criterios y subcriterios, con un máximo de 40 puntos.

Una vez obtenida la valoración técnica de las "n" ofertas, se obtiene la Puntuación Técnica (PT) a partir de la siguiente expresión:

$$PTn = \frac{VTn}{VTm} \times PTm$$

Donde

- PTn= Puntuación técnica oferta "n"
- PTm= Puntuación técnica máxima = 40
- VTn = Valoración técnica de la oferta "n"
- VTm = Valoración técnica más alta

Todas las puntuaciones serán redondeadas al segundo decimal.

16. UMBRAL MÍNIMO DE PUNTUACIÓN QUE DEBE OBTENERSE EN LOS CRITERIOS TÉCNICOS

- No se exige.
 Sí se exige

17. DOCUMENTOS QUE DEBEN INCLUIRSE EN EL SOBRE O ARCHIVO ELECTRÓNICO PARA LA VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS. OFERTA ECONÓMICA Y OFERTA TÉCNICA EVALUABLE AUTOMATICAMENTE. SOBRE O ARCHIVO ELECTRÓNICO N° 2.

Son los documentos enumerados en la cláusula 12.3 del presente Pliego.

Este sobre o archivo electrónico se señalará con el nº 2.

- El precio es el único criterio evaluable mediante fórmulas.
- Concurren varios criterios evaluables mediante fórmulas.
 1. Precio (con hasta un máximo de 60)
 2. Criterios técnicos evaluables automáticamente (con hasta un máximo de 40)

18. VALORACIÓN DE LA OFERTA ECONOMICA.

Este criterio evaluable mediante fórmula se valorará del siguiente modo:

- Precio (con un hasta un máximo de 60 puntos)

La oferta deberá ajustarse al modelo determinado en el **ANEXO TÉCNICO 1** de este Pliego.

Se requiere que los licitadores presenten su oferta económica global o total, además de las ofertas parciales para Correos, Correos Express y Correos Telecom.

Sin perjuicio de lo anterior, debe advertirse de que la oferta económica que será objeto de valoración es la oferta económica global o total.

Todos los importes estarán expresados en Euros y constarán de 2 decimales

19. FÓRMULA OFERTA ECONÓMICA.

La fórmula para calcular la puntuación económica es la siguiente:

$$PSn = 60 * \left(1 - \frac{POn - PSe}{PLi}\right)$$

Donde:

PSn = Puntuación Segunda Fase de la Oferta "n"

POn = Presupuesto de la oferta "n" - Precio de recompra "n"

PSe = Presupuesto oferta más económica

PLi = Presupuesto de licitación (Base Imponible, impuestos excluidos)

La puntuación de la oferta económica se redondeará al segundo decimal.

20. VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS TÉCNICOS VALORABLES AUTOMÁTICAMENTE

Los criterios técnicos evaluables automáticamente se valorarán con un máximo de 40 puntos, según el **ANEXO TÉCNICO 3**.

Pero previo a ser evaluados deberán demostrar que cumplen los requisitos técnicos mínimos exigidos. Estos están recogidos en el **ANEXO TÉCNICO 2** que se entregará completado, indicando en qué parte de la documentación se justifica cada requisito.

El ANEXO TÉCNICO 3 es una tabla Excel que se devolverá rellena junto a la oferta. Cada criterio incluye el método de valoración. La mayoría de los criterios se completarán automáticamente en función del valor introducido. Otros deberán ser rellenados manualmente, siguiendo las instrucciones indicadas para cada criterio.

Para la acreditación de los criterios evaluables automáticamente los licitadores deberán presentar:

- Hojas de especificaciones técnicas.
- Documentación de la solución donde se pueda verificar la valoración de un criterio

21. NEGOCIACIÓN.

No procede

Si procede.

La negociación solamente abordará los aspectos económicos de la oferta de los licitadores. Se realizará una ronda de negociación económica. Recibidas las ofertas iniciales de los licitadores que hayan presentado solicitud de participación, se solicitará a todos los licitadores que hayan presentado una oferta económica válida (cuyo importe no supere el presupuesto de licitación) que presenten la oferta económica negociada. Para ello, se comunicará a los licitadores los precios totales o globales ofertados por cada uno de los licitadores que hayan concurrido al procedimiento, sin desvelar la denominación social de los mismos, de modo que los licitadores puedan presentar su mejor oferta negociada. Recibidas éstas, se abrirán los sobres y se otorgará la mayor puntuación a la mejor oferta económica y las demás ofertas se puntuarán de forma proporcional.

22. UMBRAL DE TEMERIDAD.

No procede.

Si procede. Para la determinación de las ofertas con valores anormales o desproporcionados, se aplicarán los siguientes criterios:

Podrán quedar excluidas y no tomarse en consideración aquellas ofertas que hagan una proposición económica anormalmente baja, consideradas así aquellas con un porcentaje de baja que exceda, por lo menos, de diez unidades porcentuales de la media aritmética de los porcentajes de baja de todas las ofertas admitidas.

Cada oferta admitida se valorará cuantitativamente en función del porcentaje de baja respecto al Presupuesto de Licitación sin IVA o impuesto indirecto equivalente, que figura en el apartado 3 del presente Pliego.

Correos solicitará por escrito, al licitador o licitadores cuya oferta económica sea anormalmente baja, las justificaciones que considere oportunas sobre la composición de la citada oferta económica, con el fin de determinar si la misma debe ser tomada en consideración para la adjudicación. A modo de ejemplo, se exponen a continuación una serie de puntos en los que deberán basarse estas aclaraciones y justificaciones:

- a) El ahorro que permite la prestación de servicios.
- b) Las soluciones técnicas adoptadas o las condiciones excepcionalmente favorables de que dispone el licitador para prestar los servicios.
- c) La originalidad de los servicios propuestos por el licitador.

Además, deberá comprometerse al cumplimiento de las obligaciones aplicables en materia medioambiental, social o laboral expuestas en el presente Pliego y al cumplimiento de las obligaciones por posible obtención de una ayuda estatal por parte de esa empresa.

El licitador dispondrá de un plazo máximo de tres días hábiles, a contar desde la fecha en que reciba la solicitud, para presentar las justificaciones que estime convenientes.

Si transcurrido este plazo no se hubiera recibido dichas justificaciones, la empresa licitadora quedará excluida.

Si se recibieran en plazo las citadas justificaciones, el Grupo Correos decidirá, de forma motivada, bien la aceptación de la oferta, contando con ella a todos los efectos para resolver lo que proceda en relación con la adjudicación del contrato, o bien el rechazo de dicha oferta cuando presuma fundadamente que la proposición no puede ser cumplida como consecuencia de la inclusión en la misma de valores anormales o desproporcionados.

En el caso de que una de estas ofertas económicas consideradas anormalmente bajas, resulte adjudicataria, se exigirá una garantía complementaria de hasta un máximo de 5%, siendo así que la garantía definitiva nunca podrá ser superior al 10% del importe de adjudicación, IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente excluido.

23. DURACIÓN: PLAZO INICIAL Y POSIBLES PRÓRROGAS.

Plazo inicial: 48 meses a partir de la firma del contrato.

Prórrogas previstas Sí / No

Duración total de las posibles prórrogas: 12 meses

A petición de Correos, el adjudicatario debe ejecutar una prórroga por un periodo de hasta 12 meses, en las mismas condiciones técnicas, económicas y restantes previsiones contractuales. La voluntad de prorrogar el presente contrato deberá ser comunicada por parte de Correos con un mínimo de 2 meses de preaviso a la fecha de finalización del contrato inicial.

No obstante, el adjudicatario debe contemplar en su oferta que, a petición de Correos, pueda producirse una rescisión o reducción del alcance del contrato antes de su finalización, con un preaviso por parte de grupo Correos de, al menos, 15 días. Esta situación motivará el descuento proporcional correspondiente.

24. REVISIÓN DE PRECIOS.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 53.3 del Real decreto 3/2020, el precio de los contratos solo podrá ser objeto de revisión en los términos y con los límites previstos en el artículo 103 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre.

Revisión de precios:

- Procede.
- No procede.

25. MODIFICACIONES.

- No procede.
- Sí procede.

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

El procedimiento para realizar modificaciones será el previsto en la cláusula 23 del presente Pliego.

26. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN.

a) Adscripción de medios específicos:

Es condición esencial de ejecución del contrato: Sí / No

b) Póliza de seguro por responsabilidad civil que garantice los daños a terceros por hechos derivados de la ejecución del servicio:

- No se exige.
- Si se exige.

c) Deber de confidencialidad sobre los datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato, o que el contratista conozca con ocasión de su ejecución.

No se exige.

Si se exige.

En tal caso, es condición esencial de ejecución del contrato:

Sí / No

d) Facultad del adjudicatario de subcontratar

No se puede.

Sí se puede.

En tal caso: previa comunicación expresa a Correos. Además, se deberá tener en cuenta lo expresado en el apartado 29 del cuadro de características del presente Pliego.

27. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DE CARÁCTER SOCIAL O MEDIOAMBIENTAL.

a) Cumplimiento de obligaciones de carácter social específicamente requeridas:

Es condición esencial de ejecución del contrato y su incumplimiento puede dar lugar a la resolución del contrato: Sí / No

Emplear en la ejecución del contrato un porcentaje de trabajadores fijos igual o superior al 20 por 100.

Emplear en la ejecución del contrato un porcentaje de trabajadores que, sobre el total de nuevos empleos que se realicen, sea igual o superior a la media nacional en el sector.

Emplear en la ejecución del contrato un porcentaje de trabajadores minusválidos igual o superior al 1 por 100.

Proveer formación en el lugar de trabajo de los empleados para la ejecución del contrato en las siguientes materias: []

Otros

b) Cumplimiento de obligaciones de carácter medioambiental específicamente requeridas:

Es condición esencial de ejecución del contrato y su incumplimiento puede dar lugar a la resolución del contrato: Sí / No

Política o documento de compromiso en materia medioambiental y de reciclado de los materiales por parte de la empresa proveedora.

Correcta gestión de residuos.

28. PENALIDADES

Posibles causas para la imposición de las penalidades previstas en la cláusula 21 del presente Pliego por catalogación de la infracción:

a) Por incumplir las condiciones de ejecución calificadas como condiciones especiales de ejecución

No se exige.

Sí se exige.

Será muy grave, grave o leve: muy grave

El incumplimiento por parte del adjudicatario supondrá una penalización del 2 por ciento del precio de adjudicación del contrato (IVA excluido) por cada día de incumplimiento de dicha obligación.

b) Por cumplimiento defectuoso.

No se exige.

Si se exige.

Será muy grave, grave o leve: grave

- Incidencia en la administración y aplicación de pruebas en cada uno de los puntos fijados supondrá la repetición del proceso en caso de impugnación, asumiendo todos los costes la empresa adjudicataria y penalización del 10% del total del precio del proyecto.
- En caso de producirse algún tipo de filtración a lo largo de cualquiera de las fases involucradas en el proyecto, supondrá la repetición del proceso en caso de impugnación asumiendo todos los costes la empresa adjudicataria y penalización del 30% del total del precio del proyecto.

c) Por incumplimiento de criterios de valoración.

No se exige.

Si se exige.

En este caso Cualquiera de los criterios de valoración / El criterio o criterios que se especifican a continuación: cualquiera de los criterios técnicos indicados.
Será muy grave, grave o leve: muy grave

El incumplimiento por parte del adjudicatario supondrá una penalización del 4 por ciento del precio de adjudicación del contrato (IVA excluido).

d) Por demora.

- No se exige.
 Si se exige.

El adjudicatario queda obligado al cumplimiento de las condiciones de prestación y plazos de ejecución previstos en este Pliego, así como a los ofertados y aceptados por el Grupo Correos. El incumplimiento por causa imputable al adjudicatario dará lugar a que incurra en mora de manera automática, sin que sea precisa la intimación del Grupo Correos. En dicho caso, el Grupo Correos aplicará al adjudicatario las penas pecuniarias que correspondan.

El pago de la pena pecuniaria no sustituirá al resarcimiento de daños y perjuicios por incumplimiento del adjudicatario ni le eximirá de cumplir con las obligaciones contractuales, pudiendo el Grupo Correos exigir, conjuntamente el cumplimiento de dichas obligaciones y la satisfacción de la pena pecuniaria estipulada que se imputarán a factura o fianza, sin perjuicio de que el Grupo Correos pueda optar por la resolución del contrato y la reclamación de daños y perjuicios al adjudicatario.

e) Por incumplir las condiciones para la subcontratación

- No se exige.
 Si se exige.

Será muy grave, grave o leve: grave

f) Por incumplir las obligaciones de carácter medioambiental, social o laboral establecidas en el Derecho de la Unión Europea, el Derecho nacional, en los convenios colectivos o por las disposiciones de Derecho Internacional social o laboral que vinculen a España.

- No se exige.
 Si se exige. Serán las establecidas en la cláusula 21 del presente Pliego.

Será muy grave, grave o leve: Muy grave

El incumplimiento por parte del adjudicatario supondrá una penalización del 10 por ciento del precio de adjudicación del contrato (IVA excluido).

h) Otros:

- No se exige.
 Si se exige.

Será muy grave, grave o leve:

29. SUBCONTRATACIÓN

Tareas críticas que no puedan ser objeto de subcontratación:

- No existen
- Sí existen:

Los licitadores deberán indicar en la oferta la parte del contrato que tengan previsto subcontratar, conforme al Anexo V y VII del presente pliego, señalando su importe, y el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización.

- No se exige.
- Si se exige.

En todo caso, deberá cumplirse la obligación prevista en la cláusula 22 del presente pliego en materia de subcontratación.

30. OBLIGACIONES EN MATERIA DE SUBROGACIÓN DEL PERSONAL QUE ACTUALMENTE PRESTA EL SERVICIO.

- No se prevén.
- Sí se prevén.

31. PLAZO DE GARANTÍA.

El plazo de garantía será de 24 meses a partir de la aprobación del servicio realizado, objeto del presente expediente.

32. PRESENTACIÓN DE FACTURAS E IDENTIFICACIÓN DE ÓRGANOS.

La adjudicación conlleva la aceptación del requisito de facturación electrónica y según se detalla en la cláusula 27 relativa a la forma de Pago.

33. RÉGIMEN DE PAGOS Y FACTURACIÓN.

A la recepción de conformidad por parte de grupo Correos de los servicios contratados, el adjudicatario emitirá la correspondiente factura.

Las facturas emitidas por el adjudicatario deberán ajustarse a lo establecido en el Reglamento de facturación vigente.

Se facturará de forma independiente a las empresas del grupo Correos

Para el pago de facturas giradas por el adjudicatario, Correos 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 emisión, coincidente con el calendario de pagos de Correos.
- Confirming. Correos 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 Correos que figura en el punto anterior.

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 emisión, coincidente con el calendario de pagos de Correos.

Se requiere que el proveedor adjudicatario del contrato gestione la facturación del mismo mediante factura electrónica en el formato factura que determine Correos (actualmente es 3.2) y a través de la plataforma que señale Correos (actualmente se utiliza la VAN de EDICOM (EDIWIN), para la recepción y envío de facturas).

Tras la adjudicación, se proporcionará la información obligatoria para el facturae 3.2 y los campos donde deben incluirse (Ej.: Expediente, Órgano Gestor, Codired,...). La falta de dicha información conllevará el rechazo de la factura.

Como campos específicos de Correos, como mínimo se proporcionará:

Campo	Facturae 3.2
Expediente	Facturae/Invoices/Invoice/Items/InvoiceLine/FileReference

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

La adjudicación conlleva la aceptación del requisito de facturación electrónica

GRUPO GESTOR= Z59 PROYECTOS COMUNICACIONES

34. CONVENIO COLECTIVO DE APLICACIÓN

El Convenio Colectivo que resulta de aplicación al presente Pliego es el Convenio Colectivo Estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública.

35. RESPONSABLE DEL CONTRATO

A los efectos de seguimiento y control del expediente y resolución de las incidencias técnicas que puedan presentarse hasta su adjudicación, la S.E. Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. designa como Responsable del contrato a la unidad que se indica al final de este apartado, cuyas funciones son:

- Realizar el seguimiento del servicio.
- Resolver los problemas de interpretación de las cláusulas del presente pliego.
- Recabar de los licitadores las aclaraciones que sean necesarias para una correcta evaluación de las ofertas técnicas.
- Ser único interlocutor válido de Correos con la empresa adjudicataria, sobre los aspectos técnicos de los elementos a suministrar
- Comprobar el producto antes de su entrega.

Responsable del Contrato
Dirección de Tecnología
Subdirección Explotación e Infraestructuras
Adrián del Castillo
Email: adrian.castillo@correos.com

Por su parte, cada licitador incluirá en su oferta el nombre, teléfono de contacto y correo electrónico de su propio Director del Proyecto. Este será el único interlocutor válido con la S.E. Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E.

36.RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

El contrato se resolverá en los supuestos previstos a lo largo del presente cuadro de características y en aquellos previstos en la cláusula 34 del presente PCTP.

Madrid, 1 de abril de 2022

**RESPONSABLE PROYECTOS DE
INFRAESTRUCTURAS**

**CONFORME:
EL SUBDIRECTOR DE
EXPLOTACIÓN E INFRAESTRUCTURAS**

Fdo.: Adrián del Castillo Crespo

Fdo.: Daniel López Limón

**CONFORME:
EL DIRECTOR GENERAL DE
CORREOS TELECOM**

**CONFORME:
EL DIRECTOR GENERAL DE
CORREOS EXPRESS**

Fdo.: Alberto Sáenz de Ugarte Sevilla

Fdo.: David Barrero Molino

**Vº Bº:
EL DIRECTOR DE
TECNOLOGÍA**

Fdo.: Sergio Peinado Jiménez

CAPÍTULOS Y ANEXOS QUE INTEGRAN EL PLIEGO

Contenido

CAPÍTULO I.- DISPOSICIONES GENERALES.....	82
CLÁUSULA 1.- OBJETO DEL CONTRATO	82
CLÁUSULA 2.- RÉGIMEN JURÍDICO.....	82
CLÁUSULA 3.- CODIFICACIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO.....	82
CLÁUSULA 4.- CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO.....	82
CLÁUSULA 5- VALOR ESTIMADO Y PRESUPUESTO DE LICITACIÓN	83
CLÁUSULA 6.- DURACIÓN DEL CONTRATO.....	83
CLÁUSULA 7.- REVISIÓN DE PRECIOS	83
CAPÍTULO II. CAPACIDAD Y SOLVENCIA DEL EMPRESARIO	83
CLÁUSULA 8. CAPACIDAD PARA CONTRATAR CON LA ENTIDAD CONTRATANTE. SOLVENCIA-	83
CLÁUSULA 9.- GARANTÍAS	84
1. GARANTÍA PROVISIONAL	84
2. GARANTÍA DEFINITIVA	85
3. DE LA FORMA DE CONSTITUIR LAS GARANTÍAS	87
4. RÉGIMEN DE LAS GARANTÍAS PRESTADAS POR TERCEROS.....	87
CAPÍTULO III.- ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO	88
CLÁUSULA 10.- PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN.....	88
CLÁUSULA 11.- PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES.....	88
CLÁUSULA 12.- DOCUMENTOS QUE DEBEN INCLUIRSE.....	89
12.1 SOBRE O ARCHIVO ELECTRÓNICO Nº 1.....	89
12.2.- SOBRE O ARCHIVO ELECTRÓNICO Nº 2.....	92

12.3.- SOBRE O ARCHIVO ELECTRÓNICO Nº 3 (O 2 SI NO HAY CRITERIOS SUJETOS A JUICIO DE VALOR)	92
CLÁUSULA 13.- CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS.....	93
CLÁUSULA 14.- ADJUDICACIÓN	93
CLÁUSULA 15.- FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO.....	94
CLÁUSULA 16.- GASTOS POR CUENTA DEL ADJUDICATARIO.....	94
CAPÍTULO IV.- EFECTOS DEL CONTRATO	95
CLÁUSULA 17.- OBLIGACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO.....	95
1.- OBLIGACIONES GENERALES DEL ADJUDICATARIO.....	95
2.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS	96
3.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO EN MATERIA DE PERSONAL	98
3BIS. OBLIGACIONES EN MATERIA DE SUBROGACIÓN DEL PERSONAL	100
4. CESIÓN DEL CONTRATO	101
CLÁUSULA 18.- OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD CONTRATANTE	101
CLÁUSULA 19.- PLAZOS.....	101
CLÁUSULA 20.- CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN.....	101
1.- ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS.....	101
2.- OBLIGACIONES DE CARÁCTER SOCIAL.....	102
3.- OBLIGACIONES DE CARÁCTER MEDIOAMBIENTAL	102
4.- CONFIDENCIALIDAD.....	103
CLÁUSULA 21.- PENALIDADES	103
CLÁUSULA 22.- SUBCONTRATACIÓN	107
CLÁUSULA 23.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.....	108
CLÁUSULA 24.- CONTROL DE CALIDAD.....	109
CLÁUSULA 25.- RECEPCIÓN DEL SERVICIO	109
CLÁUSULA 26. FIGURAS INTERVINIENTES EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....	110

CLÁUSULA 27. FORMA DE PAGO	110
CLÁUSULA 28.- DAÑOS A TERCEROS	112
CLÁUSULA 29.- PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL.....	112
CLÁUSULA 30.- PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	113
CLÁUSULA 31.-PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE.....	115
CLÁUSULA 32. ACEPTACIÓN Y ADHESIÓN A LAS POLÍTICAS DE PREVENCIÓN DE IMPUTACIONES DELICTIVAS	115
CAPÍTULO V. EXTINCIÓN DEL CONTRATO	116
CLÁUSULA 33.- CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.....	116
CLÁUSULA 34.- RESOLUCIÓN DEL CONTRATO	116
CLÁUSULA 35.- PLAZO DE GARANTÍA	118
CLÁUSULA 36.- PROTECCIÓN DE DATOS.....	118
CLÁUSULA 37.- JURISDICCIÓN.....	119
ANEXO I: MODELO DE OFERTA ECONÓMICA	120
ANEXO II: MODELO DE AVAL ECONÓMICO	122
ANEXO III: MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE	123
ANEXO IV. CONTRATO DE ENCARGO DE TRATAMIENTO DE DATOS.....	125
ANEXO V. SUBCONTRATACIÓN	140
ANEXO VI. DATOS DEL LICITADOR.....	141
ANEXO VII. DECLARACIÓN DE SUBCONTRATISTAS.....	142
ANEXO VIII. REGLAS ESPECIALES RESPECTO DEL PERSONAL LABORAL DE LA EMPRESA CONTRATISTA.....	143

CAPÍTULO I.- DISPOSICIONES GENERALES

Cláusula 1.- Objeto del Contrato

El contrato tendrá por objeto la realización del contrato de servicios que se especifique en el Cuadro de Características que acompañe al Pliego de Condiciones Técnicas.

Cláusula 2.- Régimen Jurídico

En cuanto a su preparación y adjudicación, se rige por lo dispuesto en el presente Pliego de Condiciones Técnicas y Particulares (en adelante “**el 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 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 adelante “**Real Decreto-ley 3/2020**”).

En cuanto a sus efectos, cumplimiento y extinción, se regirá por la documentación que reviste carácter contractual y por el Derecho Privado.

Cláusula 3.- Codificación del objeto del contrato

La codificación correspondiente al objeto del contrato será la que se indique en apartado correspondiente del Cuadro de Características.

Cláusula 4.- Condiciones generales del contrato

Este Pliego y sus Anexos, el Cuadro de Características y los proyectos o programas de trabajo que sean preciso presentar según las condiciones fijadas para la contratación de la prestación del servicio, tienen, a todos los efectos, carácter contractual. La presentación de ofertas supondrá la aceptación incondicionada por el empresario del contenido de la totalidad de las cláusulas o condiciones del presente Pliego, reguladoras de la licitación, sin salvedad o reserva alguna, debiendo ser firmados en prueba de conformidad por el adjudicatario en el mismo momento de la formalización del contrato.

Cláusula 5- Valor estimado y Presupuesto de licitación

El Valor estimado, el Presupuesto base de licitación serán los que figuren expresados en el apartado correspondiente del Cuadro de Características. En ningún caso podrá ser rebasado por las ofertas que se presenten.

Cláusula 6.- Duración del contrato

Se estará a lo dispuesto en el apartado correspondiente del Cuadro de características.

Cláusula 7.- Revisión de precios

Se estará a lo dispuesto en el apartado correspondiente del Cuadro de Características.

CAPÍTULO II. CAPACIDAD Y SOLVENCIA DEL EMPRESARIO

Cláusula 8. Capacidad para contratar con la entidad contratante. Solvencia-

Sólo podrán contratar con Correos las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar, acrediten su solvencia económica, financiera y técnica o profesional y no estén incurso en causas de prohibición de contratar conforme al art. 71 de la LCSP. La capacidad para contratar se acreditará de acuerdo a lo establecido en el correspondiente del Cuadro de Características.

Deberán contar, asimismo, con la habilitación empresarial o profesional que, en su caso, sea exigible para la realización de las prestaciones que constituyan el objeto del contrato.

Las personas jurídicas solo podrán ser adjudicatarias de contratos cuyas prestaciones estén comprendidas dentro de los fines, objeto o ámbito de actividad que, a tenor de sus estatutos o reglas, les sean propios.

Se exigirá la solvencia prevista en el Cuadro de características. A este respecto, la declaración responsable a incluir en el sobre 1 exige a los licitadores de la presentación de los documentos de acreditación de solvencia previstos en el Cuadro de Características, en el momento de presentación de las proposiciones.

Respecto de la solvencia técnica, conforme a lo dispuesto en el art. 90 de la LCSP, cuando el contratista sea una empresa de nueva creación, teniendo por tal aquella que tenga una antigüedad inferior a cinco años, su solvencia técnica también se podrá acreditar por los siguientes medios (deberá acreditar todos los relacionados a continuación):

- Declaración indicando el personal técnico u organismos técnicos, estén o no integrados en la empresa, de los que esta disponga para la ejecución del servicio acompañada de los documentos acreditativos correspondientes cuando sea requerido.
- Títulos académicos y profesionales del empresario y de los directivos de la empresa y, en particular, del responsable o responsables del servicio así como de los técnicos encargados directamente del mismo.
- Indicación de las medidas de gestión ambiental que el empresario aplicará al ejecutar el contrato.
- Declaración sobre la plantilla media anual de la empresa y el número de directivos que durante los tres últimos años, acompañada de la documentación justificativa correspondiente cuando sea requerido.
- Declaración indicando la maquinaria, material, y equipo técnico del que dispondrá para la ejecución del servicio, a la que se adjuntará la documentación acreditativa pertinente cuando sea requerido.

Las circunstancias relativas a la capacidad, así como las de solvencia y ausencia de prohibiciones de contratar, deberán concurrir en la fecha final de presentación de ofertas, acreditarse por el propuesto como adjudicatario con carácter previo a la adjudicación y subsistir en el momento de perfección del contrato

Si la entidad contratante tuviese conocimiento de que el adjudicatario no reúne las condiciones exigidas con posterioridad a la celebración del contrato, podrá resolverlo dejándolo sin efecto, con derecho a exigir del contratista el resarcimiento de los daños y perjuicios que haya podido causar.

Sólo se requerirá documentación acreditativa al licitador mejor valorado.

Cláusula 9.- Garantías

1. Garantía provisional

En el caso que deba constituirse garantía provisional de conformidad con lo previsto en el apartado correspondiente del Cuadro de Características, ésta será devuelta a los licitadores inmediatamente

después de la perfección del contrato. La garantía provisional se devolverá al licitador seleccionado como adjudicatario cuando haya constituido la garantía definitiva, pudiendo aplicar el importe de la garantía provisional a la definitiva o proceder a una nueva constitución de esta última.

El importe de la garantía provisional no podrá ser superior al 3 por 100 del presupuesto base de licitación del contrato, excluido el Importe sobre el Valor Añadido y el régimen de su devolución (art. 106.2 LCSP).

De no llevarse a efecto la formalización del contrato por causa imputable al contratista, implicará su pérdida a favor de Correos.

2. Garantía definitiva

El importe de la garantía definitiva será el establecido en el apartado correspondiente del Cuadro de Características. Los adjudicatarios deberán constituir a disposición del órgano de contratación una garantía de un 5 por 100 del precio final ofertado por aquellos, excluido el Impuesto sobre el Valor Añadido.

En casos especiales, el órgano de contratación podrá establecer en el Cuadro de Características que, además de la garantía citada anteriormente, se preste una complementaria de hasta un 5 por 100 del precio final ofertado por el licitador que presentó la mejor oferta de conformidad con lo dispuesto en el art 145, excluido el Importe sobre el Valor Añadido, pudiendo alcanzar la garantía total definitiva un 10 por 100 del citado precio, conforme a lo establecido en el artículo 107.2 LCSP.

A estos efectos se considerará que constituyen casos especiales aquellos contratos en los que, debido al riesgo que en virtud de ellos asume el órgano de contratación, por su especial naturaleza, régimen de pagos o condiciones del cumplimiento del contrato, resulte aconsejable incrementar el porcentaje de la garantía definitiva ordinaria a que se refiere el apartado anterior, lo que deberá acordarse mediante resolución motivada. En particular, se podrá prever la presentación de esta garantía complementaria para los casos en que la oferta del adjudicatario resultara inicialmente incurso en presunción de anormalidad.

En el caso de división en lotes, la garantía provisional se fijará atendiendo exclusivamente al importe de los lotes para los que el licitador vaya a presentar oferta.

La garantía definitiva debe responder de los siguientes conceptos:

- a) De las penalidades impuestas al contratista por ejecución defectuosa y demora y cualquier otra prevista en este Pliego.
- b) De la correcta ejecución de las prestaciones contempladas en el contrato, de los gastos originados al contratante por la demora del contratista en el cumplimiento de sus obligaciones, y de los daños y perjuicios ocasionados al contratante y/o con motivo de la ejecución del contrato o por su incumplimiento.
- c) De la incautación que puede decretarse en los casos de resolución del contrato, de acuerdo con lo que en él o en los documentos contractuales esté establecido.
- d) De la inexistencia de vicios o defectos de los servicios prestados durante el plazo de garantía previsto en el contrato.

Cuando, a consecuencia de la modificación del contrato, experimente variación el valor total del expediente contratado, se ajustará la garantía constituida en la cuantía necesaria para que se mantenga la misma proporcionalidad entre la garantía y el presupuesto del contrato. El contratista ha de acreditar, en el plazo de quince días hábiles contados desde que se le notifique la modificación del contrato, la constitución de la fianza correspondiente. De no cumplirse este requisito por causas imputables al contratista, la contratante podrá declarar resuelto el contrato, con pérdida de la garantía que tuviera constituida.

En el caso de que las penalidades se imputen a la garantía definitiva constituida para este contrato, el adjudicatario quedará obligado a reponer esta garantía en los quince días hábiles siguientes a que se haya retraído alguna cantidad de ella durante toda la vigencia del contrato hasta el límite establecido en esta contratación.

En el caso de que el Adjudicatario no repusiera la garantía definitiva a su cuantía original en el plazo de quince días hábiles siguientes a su ejecución parcial o total durante la vigencia del contrato, Correos podrá resolver el contrato, suponiendo la pérdida de la cantidad remanente de la garantía impuesta por parte del Adjudicatario, lo cual además supondrá una infracción grave por incumplimiento de las cláusulas esenciales del contrato, según lo dispuesto en el apartado 2 del Artículo 71 de la LCSP en su letra c).

En caso de incumplimiento imputable al contratista, el contratante tendrá la facultad de incautar íntegramente la garantía, sin perjuicio de reservarse el derecho por los daños y perjuicios ocasionados y que excedan del importe de dicha fianza.

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.

En caso de contratos con precios provisionales conforme al artículo 102.7 LCSP, el porcentaje se calculará con referencia al precio máximo fijado, excluido impuesto sobre el Valor Añadido o cualquier otro impuesto indirecto equivalente.

Transcurrido un año desde la fecha de terminación del contrato, y vencido el plazo de garantía, sin que la recepción formal y la liquidación hubiesen tenido lugar por causa no imputables al contratista, se procederá, sin más demora, a la devolución o cancelación de las garantías una vez depuradas las responsabilidades a que se refiere el artículo 110 de LSCP.

3. De la forma de constituir las garantías

La garantía provisional o definitiva podrán, en su caso, prestarse en alguna de las formas previstas en el artículo 108.1 de la LCSP.

4. Régimen de las garantías prestadas por terceros

Las personas o entidades distintas del contratista que presten garantías a favor de éste no podrán utilizar el beneficio de excusión a que se refieren los artículos 1.830 y concordantes del Código Civil. Asimismo, el avalista o asegurador será considerado parte interesada en los procedimientos que afecten a la garantía prestada.

En el contrato de seguro de caución se aplicarán las siguientes normas:

- a) Tendrá la condición de tomador del seguro el contratista y la entidad contratante la de asegurado
- b) La falta de pago de la prima, sea única, primera o siguientes, no dará derecho al asegurador a resolver el contrato, ni extinguirá el seguro, ni suspenderá la cobertura, ni liberará al asegurador de su obligación, en el caso de que éste deba hacer efectiva la garantía.
- c) El asegurador no podrá oponer al asegurado las excepciones que puedan corresponderle contra el tomador del seguro.

CAPÍTULO III.- ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

Cláusula 10.- Procedimiento de contratación

La tramitación del procedimiento de contratación figura en el Cuadro de Características.

Cláusula 11.- Presentación de las proposiciones

Las proposiciones se presentarán de la forma establecida en el Cuadro de Características.

Los licitadores deberán preparar y presentar obligatoriamente todos los sobres de sus proposiciones de forma telemática a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público PCSP (<https://contrataciondelestado.es>) utilizando para ello la “Herramienta de Preparación y Presentación de Ofertas” que se descargará en su equipo local. Todo ello de acuerdo con lo previsto en la “Guía de los Servicios de Licitación Electrónica para Empresas: Preparación y presentación de proposiciones” que podrán encontrar en el siguiente enlace:

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

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

Toda proposición que por cualquier causa no sea presentada por medios telemáticos será automáticamente inadmitida del procedimiento de licitación.

En el caso de que cualquiera de los documentos de una proposición no pueda visualizarse correctamente, se permitirá que, en un plazo de 3 días 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 Correos comprueba que el documento ha sufrido modificaciones, la proposición del licitador no será tenida en cuenta.

En cuanto a 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.

Sin perjuicio de la obligatoriedad de la presentación telemática de las proposiciones, los licitadores podrán presentar en el registro de Correos, en soporte físico electrónico, una copia de seguridad de dichos documentos de acuerdo con lo previsto en la Disposición adicional decimosexta de la LCSP.

En la medida en que la presentación de las proposiciones de los licitadores debe hacerse de forma electrónica, las comunicaciones de los elementos esenciales del procedimiento de contratación y notificaciones se harán a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público a la dirección de correo utilizada para constituirse en usuario registrado en la misma o, cuando ello no resultara posible, directamente a la citada dirección.

Cláusula 12.- Documentos que deben incluirse

Se presentarán los sobres o archivos electrónicos numerados en la forma señalada en el Cuadro de Características y con el contenido establecido en la presente cláusula.

Contenido de las Ofertas

12.1 SOBRE O ARCHIVO ELECTRÓNICO Nº 1

Deberá incluirse DEUC o la Declaración Responsable del Anexo III, referida a la información que proceda de acuerdo con lo requerido en el Cuadro de Características. Esta documentación sólo deberá presentarla el licitador mejor valorado en el momento en el que Correos se la requiera.

12.1.1.- Acreditación de la personalidad:

- 1) Los empresarios individuales y los que comparezcan o firmen ofertas en nombre de otro, deberán presentar Documento Nacional de Identidad o, en su caso, el documento que haga sus veces.
- 2) Si el licitador es persona jurídica, deberá aportar la escritura o documento de constitución,

los estatutos o el acto fundacional, en los que consten las normas por las que se regula su actividad, debidamente inscritos, en su caso, en el Registro público que corresponda, según el tipo de persona jurídica de que se trate.

- 3) Las empresas no españolas de Estados miembros de la Unión Europea o de los Estados signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, deberán acreditar su inscripción en el registro procedente de acuerdo con la legislación del Estado donde están establecidos, o mediante la presentación de una declaración jurada o un certificado, en los términos que se establezca reglamentariamente, de acuerdo con las disposiciones comunitarias de aplicación.
- 4) Las demás empresas extranjeras acreditarán su capacidad de obrar mediante informe expedido por la Misión Diplomática Permanente de España en el Estado correspondiente o por la Oficina Consular en cuyo ámbito territorial radique el domicilio de la empresa, en el que se haga constar que figura inscrita en el Registro local profesional, comercial o análogo, o en su defecto, que actúan habitualmente en el ámbito de las actividades a las que se refiere el objeto de contratación.
- 5) Las empresas extranjeras no comunitarias deberán acompañar un informe de la Misión Diplomática Permanente de España u organismo competente, sobre:
 - i. La condición de Estado signatario del Acuerdo sobre contratación pública de la Organización Mundial de Comercio o,
 - ii. Que el Estado de procedencia de la empresa extranjera admite a su vez la participación de empresas españolas en la contratación con la Administración y con los entes, organismos o entidades del sector público.
 - iii. Será necesario, además, que estas empresas tengan abierta sucursal en España con designación de apoderados o representantes para sus operaciones y que estén inscritas en el Registro Mercantil.

12.1.2.- Cuando el licitador no actúe en nombre propio o se trate de una sociedad o persona jurídica, deberá presentar apoderamiento bastante inscrito en el Registro Mercantil para representar a la persona o entidad en cuyo nombre se concurra ante la entidad contratante del grupo Correos.

12.1.3.- Documentación acreditativa de cumplir la clasificación o los requisitos de solvencia económica, financiera y técnica o profesional, según proceda.

Se estará a los medios de acreditación señalados en el apartado correspondiente del Cuadro de Características.

En todo caso, cuando un licitador integre su solvencia económica y financiera con recursos de otras entidades, se impondrá la responsabilidad conjunta de éstas con aquélla en la ejecución del contrato, con carácter solidario.

12.1.4.- En el caso de uniones de empresarios que deseen concurrir integrados en una unión temporal deberán indicar por escrito los nombres y circunstancias de los que la constituyan y la participación de cada uno, así como que asumen el compromiso de constituirse formalmente en unión temporal en caso de resultar adjudicatarios del contrato con una duración coincidente, al menos, con la del contrato hasta su extinción.

Cada uno de los empresarios que componen la unión deberá acreditar su capacidad de obrar con los documentos que se detallan en el cuadro de características. Las personas físicas o jurídicas de Estados no pertenecientes a la Unión Europea, además de acreditar su plena capacidad para contratar y obligarse conforme a la legislación de su Estado y su solvencia económica y financiera, técnica o profesional, deberán justificar que tienen abierta sucursal en España, con designación de apoderados o representantes para sus operaciones y que están inscritas en el Registro Mercantil.

12.1.5.- En caso de que varios empresarios concurren en U.T.E. se deberá aportar una declaración responsable por cada empresa participante. En caso de que se recurra a la solvencia y medios de otras empresas conforme al artículo 75 de la LCSP, cada una de ellas deberá presentar una declaración responsable

Las empresas extranjeras, en los casos en que el contrato vaya a ejecutarse en España, deberán presentar declaración de someterse 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 licitante.

12.1.6. El adjudicatario deberá aportar antes de la formalización del contrato:

Póliza de seguro de responsabilidad civil que garantice los daños causados a terceros por hechos derivados de la ejecución del servicio y durante su realización. Se estará a lo previsto en el apartado correspondiente del Cuadro de Características.

El contratista estará obligado a justificar, en todo momento, que tiene en vigor las citadas pólizas, aportando justificación documental de estar al corriente del pago de las primas correspondientes. Su falta de pago facultará a la entidad contratante para proceder a la retención del abono de las certificaciones y/o de la liquidación y, en su caso, a instar la resolución del contrato.

El importe de los gastos de dichas pólizas, se considerará incluido en los gastos generales del presupuesto de licitación.

Este seguro deberá estar vigente antes de la fecha de presentación de ofertas, sin perjuicio de cuando haya de presentar la documentación de la misma ante Correos.

12.2.- SOBRE O ARCHIVO ELECTRÓNICO Nº 2

La documentación requerida en el correspondiente del Cuadro de Características deberá presentarse en archivo electrónico en una o varias carpetas comprimidas (si no es posible por tamaño) con el nombre "DOCUMENTACIÓN TÉCNICA" en archivo ejecutable (*.pdf, *.doc, *.xls).

Exclusivamente incluirá documentación de carácter técnico, sin ninguna referencia a los aspectos económicos. Si se indicase alguna referencia a la oferta económica, el licitador quedará automáticamente descartado para la presente licitación.

12.3.- SOBRE O ARCHIVO ELECTRÓNICO Nº 3 (O 2 SI NO HAY CRITERIOS SUJETOS A JUICIO DE VALOR)

Contenido:

Oferta ajustada al modelo determinado en el Anexo I de este Pliego.

Tanto en las ofertas que formulen los empresarios como en el presupuesto de licitación, se entenderán

comprendidos a todos los efectos los gastos generales y el beneficio industrial, así como los importes de los tributos de toda índole que graven las prestaciones objeto del contrato, excluido el impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) o cualquier otro impuesto indirecto equivalente, según corresponda, y que deberán ser identificados y posteriormente repercutidos como partidas independientes. No se aceptarán aquellas ofertas que tengan omisiones, errores o tachaduras que impidan conocer claramente lo que Correos estime fundamental para considerar la oferta.

Asimismo, la oferta económica deberá incluir:

Catálogo de servicios de formación para la adopción y adaptación al cambio con sus condicionantes y precios.

Cláusula 13.- Criterios de valoración de las ofertas

Correos abrirá los sobres de proposiciones y examinará la documentación presentada de todos aquellos licitadores que hayan superado la fase de solvencia.

Los criterios de valoración de las ofertas son los establecidos en el Cuadro de Características.

Cada uno de los criterios de valoración y su ponderación, o su enumeración por orden decreciente de importancia cuando por motivos demostrables no sea posible ponderar los criterios elegidos, figurarán en el Cuadro de Características, junto con las fórmulas matemáticas que se aplicarán en la evaluación de ofertas.

Cláusula 14.- Adjudicación

El Órgano de Contratación requerirá al licitador que haya presentado la oferta más ventajosa para que, dentro de un plazo de diez días hábiles, a contar desde el día siguiente a aquél en que hubiera recibido el requerimiento, presente la documentación tanto suya como de aquellas otras empresas a cuyas capacidades se recurra. Dicha documentación será la justificativa de cumplir con los requisitos de capacidad y de solvencia exigidas para participar en la presente licitación y que no se hubieran incluido en el sobre 1 por haberse sustituido por el DEUC o por la Declaración Responsable del Anexo III del presente Pliego, de disponer de los medios que se hubiese comprometido a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato y de haber constituido la garantía definitiva que resulte procedente.

Los correspondientes certificados podrán ser expedidos por medios electrónicos, informáticos o telemáticos, salvo que se establezca otra cosa en el presente Pliego.

De no cumplimentarse adecuadamente el requerimiento en el plazo señalado por causas imputables al contratista, se entenderá que el licitador ha retirado su oferta, y se le exigirá el importe del tres por ciento del presupuesto base de licitación, IVA excluido, en concepto de penalidad, que se hará efectivo en primer lugar contra la garantía definitiva si la hubiera constituido.

En el supuesto señalado en el párrafo anterior, se procederá a recabar la misma documentación al licitador siguiente, por el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas.

La formalización del contrato será la consecuencia de la adjudicación realizada por el Órgano de Contratación competente, cualquiera que sea el sistema de licitación utilizado o la forma de adjudicación empleada. La Unidad de Contratación correspondiente será la encargada de elaborar los documentos contractuales de todas las contrataciones de su competencia.

El contrato podrá formalizarse en escritura pública cuando así lo solicite cualquiera de las partes, siendo a cargo de la que lo solicite los gastos derivados de su otorgamiento.

La adjudicación será acordada por el Órgano de Contratación en resolución motivada y se publicará en el perfil del contratante. Además, se notificará a los candidatos o licitadores.

Cláusula 15.- Formalización del contrato

El adjudicatario queda obligado a suscribir el contrato en el plazo de quince (15) días hábiles a contar desde el siguiente a la notificación de la adjudicación. Transcurrido dicho plazo sin que se hubiera formalizado el documento contractual por causa imputable al adjudicatario, el órgano competente podrá aprobar la adjudicación al licitador que hubiere presentado la segunda mejor oferta, previa notificación de dicha circunstancia al contratista que hubiere incumplido, sin perjuicio del derecho de Correos a ser indemnizada en los daños sufridos.

El contrato podrá formalizarse en escritura pública cuando así lo solicite cualquiera de las partes, siendo a cargo de la que lo solicite los gastos derivados de su otorgamiento.

Cláusula 16.- Gastos por cuenta del adjudicatario

a) El adjudicatario estará obligado a satisfacer los gastos de publicidad de licitación en los términos que se indiquen en el cuadro de características

b) Si el contrato se formaliza mediante escritura pública, el adjudicatario entregará a la contratante una copia de la misma. Los gastos de formalización serán a cuenta del adjudicatario.

c) Serán a 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.

CAPÍTULO IV.- EFECTOS DEL CONTRATO

Cláusula 17.- Obligaciones del prestador del servicio

El prestador del servicio quedará obligado al cumplimiento, bajo su exclusiva responsabilidad, de las condiciones que rigen la ejecución del contrato de conformidad con las instrucciones que reciba de la entidad contratante.

1.- Obligaciones generales del Adjudicatario

En concreto, sin ánimo de exhaustividad, a continuación se enumeran las siguientes obligaciones generales:

- El cumplimiento de las disposiciones legales vigentes relacionadas con el objeto del contrato, citándose sin carácter exhaustivo, las técnicas, laborales, sociales, de salud en el trabajo, de seguridad, de protección de datos de carácter personal, etc.
- La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista, siendo responsable de la ejecución técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones realizadas, así como de las consecuencias que se deduzcan para Correos o para terceros, por las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas de la ejecución del contrato.
- El prestador del servicio será responsable de los daños y perjuicios que se causen al personal que interviene en el contrato así como a terceros ajenos, como consecuencia de la ejecución del mismo, debiendo suscribir, cuando así lo exija este Pliego, y en los términos que éste indique, la formalización de póliza de seguro que cubra la responsabilidad por daños ocasionados a la entidad contratante y/o terceros, como consecuencia directa o indirecta de la ejecución del objeto del contrato.
- Si por acción u omisión se causaran daños a las personas o las cosas interviniendo culpa o negligencia de la empresa contratista, ésta vendrá obligada a reparar el daño de conformidad con la normativa vigente.

- El contratista queda obligado a la prestación del servicio en el tiempo y lugar fijados. La mora del contratista no precisará la previa intimación por parte de la entidad contratante.
- El contratista queda obligado a guardar estricta confidencialidad sobre el contenido del contrato, así como los datos o información a la que pueda tener acceso como consecuencia de la ejecución del mismo, y a usar dicha información a los exclusivos fines de la ejecución del contrato, pudiendo únicamente poner en conocimiento de terceros, aquellos extremos que la entidad contratante autorice por escrito.

2.- Obligaciones del adjudicatario 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 CORREOS resulte Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento -según corresponda-, el adjudicatario se compromete a firmar un Contrato de Acceso a Datos por cuenta de CORREOS debiendo ajustarse al modelo que se incorpora como Anexo IV 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 CORREOS 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 CORREOS 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 CORREOS.
 - Asistir a CORREOS en la realización de los análisis de riesgo, la presentación de consultas previas a la AEPD, en el proceso de notificación de violaciones de seguridad y de respuesta a solicitudes de derechos.
 - 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 CORREOS 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 CORREOS, 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 CORREOS; 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 CORREOS cualquier cambio que se produzca con respecto a los términos y condiciones en los que accederá y tratará los datos personales por cuenta de CORREOS, y especialmente aquellas relacionadas con la información presentada en la declaración previa recogida en 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 CORREOS (como cedente) al adjudicatario (como cesionario), del adjudicatario (como cedente) a CORREOS (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:
 - 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 contrato.
 - (i) Si el desarrollo del servicio objeto de licitación no requiriese ni de una comunicación de datos, ni de un acceso por parte del adjudicatario a los datos de carácter personal bajo la responsabilidad de CORREOS, el adjudicatario se compromete a:
 - Evitar todo acceso a datos, informando expresamente a sus trabajadores y profesionales de que el mismo se encuentra prohibido.
 - En caso de acceso accidental o simple visionado por necesidad de acceso a las instalaciones: i) Guardar la más estricta confidencialidad y secreto sobre los datos accedidos; ii) Adoptar las medidas oportunas para evitar su reiteración; iii) Proceder a la inmediata destrucción de las copias accidentales que se hayan podido realizar.
 - En caso de incumplimiento: Responder de los daños y perjuicios que pudiesen ocasionarse y, en especial, de las sanciones que les pudiera imponer la Agencia Española de Protección de Datos o cualquier otro órgano competente ya sea español o europeo, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente contrato.

3.- Obligaciones del adjudicatario en materia de personal

La empresa adjudicataria ostentará la cualidad de empresario respecto del personal que destine a la realización de los trabajos contratados con todos los derechos y obligaciones inherentes a esta condición y ejercitando en todo momento su poder de dirección sancionador y disciplinario.

La adjudicación del servicio supondrá el establecimiento de una relación entre la entidad contratante y la adjudicataria de naturaleza exclusivamente mercantil. En ningún momento podrá entenderse que dicha adjudicación implica el establecimiento de relación laboral alguna entre la entidad contratante y los trabajadores adscritos al servicio.

La empresa adjudicataria aportará con carácter previo al inicio del servicio a Correos prueba de la afiliación y el alta de la Seguridad Social de los trabajadores que ocupe en su realización, y también sucesivamente durante todo el periodo temporal de ejecución de dicho servicio cuando haya nuevas incorporaciones y en todo caso cuando Correos se lo requiera. Igualmente aportará previamente al inicio del servicio el certificado expedido por la Tesorería de la Seguridad Social en el que se haga constar que se encuentra al corriente del pago de las cuotas de la Seguridad Social así como el certificado emitido por la Hacienda Pública de encontrarse al corriente de deudas tributarias.

La empresa adjudicataria quedará obligada al cumplimiento de cuantas disposiciones de carácter normativo o pactado presentes y futuras en materia laboral, Seguridad Social, fiscal y de seguridad e higiene en el trabajo, seguro de accidentes de trabajo, resulten de aplicación. De igual modo, la empresa adjudicataria vendrá obligada a facilitar mensualmente a la entidad contratante la documentación acreditativa del cumplimiento de dichas obligaciones.

En especial, la empresa adjudicataria será responsable en exclusiva de cuantas obligaciones se deriven de cualesquiera extinciones de contratos de trabajo, traslados u otras medidas derivadas directa o indirectamente del cumplimiento, interpretación o extinción del contrato adjudicado.

La empresa adjudicataria asumirá íntegramente cuantas responsabilidades se deriven del incumplimiento de sus obligaciones en materia laboral, de Seguridad Social, fiscal, y de seguridad e higiene en el trabajo exonerando en todo caso a Correos de aquellas y de las que con carácter solidario o subsidiario puedan imputársele excepto en lo relativo a las responsabilidades que puedan derivarse de la aplicación del artículo 42.3 del Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Infracciones y Sanciones en el Orden Social, supuesto en el que se estará a lo dispuesto en la normativa.

En tal sentido, la empresa adjudicataria se obligará a mantener indemne a la entidad contratante ante cualquier tipo de reclamación resolución o condena. En el supuesto de que la entidad contratante debiera asumir alguna responsabilidad, estará autorizada por la empresa adjudicataria a resarcirse mediante imputación a factura o fianza de la totalidad de la cuantía económica soportada y de los daños y perjuicios ocasionados.

La empresa adjudicataria pondrá en inmediato conocimiento de Correos cuantos conflictos laborales de tipo individual o colectivo pudieran incidir en la realización de los trabajos en especial deberá comunicar inmediatamente las convocatorias de huelgas que puedan afectar al servicio.

La firma del presente documento por parte del Adjudicatario en el mismo acto de formalización del contrato, implicará la conformidad con el contenido de los mismos y el compromiso de su cumplimiento:

- Los salarios y horas de trabajo deberán cumplir, como mínimo, las leyes, reglas y normas aplicables del país de que se trate, incluyendo salario mínimo, horas extraordinarias y horas máximas de trabajo.
- Se respetará el derecho que tienen los empleados de asociarse libremente y de negociación colectiva.
- Se proporcionará a los empleados buenas condiciones de seguridad e higiene laboral cumpliendo lo previsto en la normativa vigente.
- Las actividades se desarrollarán respetando el medio ambiente y observándose la legislación aplicable del país.
- Todos los productos y servicios se suministrarán de forma que cumplan los criterios de calidad y seguridad suficientes, y serán seguros para el fin previsto.
- Se garantizará por el adjudicatario que sus respectivos proveedores y subcontratistas cumplirán a su vez con las obligaciones mencionadas en los apartados anteriores.

3bis. Obligaciones en materia de subrogación del personal

En el caso de haberse previsto en el cuadro de características, el contratista deberá cumplir las obligaciones y costes que se deriven de la subrogación del personal que actualmente presta servicio en las instalaciones y se detalla en el Anexo correspondiente del presente pliego adjunto a este contrato, en el que constan el número de trabajadores, su categoría, la modalidad contractual bajo la que están contratados, su antigüedad y los salarios y retribuciones que perciben.

El contratista deberá responder de los salarios impagados a los trabajadores afectados por la subrogación, así como de las cotizaciones a la seguridad social devengadas, aún en el supuesto de que se resuelva el contrato y aquellos sean subrogados por el nuevo contratista, sin en que ningún caso dicha obligación corresponda a este último.

4. Cesión del contrato

No será posible la cesión del contrato, sin la previa autorización por escrito del Órgano de Contratación.

Cláusula 18.- Obligaciones de la entidad contratante

Por virtud del contrato, la entidad contratante quedará obligada a abonar el precio al adjudicatario en los plazos y forma establecidos en el régimen de pagos establecido en la cláusula 27 del presente Pliego y en el apartado correspondiente del Cuadro de Características.

Cláusula 19.- Plazos

El adjudicatario queda obligado al cumplimiento del plazo total fijado para la realización del contrato, así como de los plazos parciales que, en su caso, se hubieran ofertado

De conformidad con lo previsto respecto de las prórrogas en el Cuadro de Características, ésta se acordará por el Órgano de Contratación y será obligatoria para el adjudicatario siempre que su preaviso se produzca al menos con dos meses de antelación a la finalización del plazo de duración del contrato. En ningún caso podrá producirse la prórroga por el consentimiento tácito de las partes.

Asimismo, si así se establece en el Cuadro de Características, el adjudicatario estará obligado a prestar el servicio durante tres meses desde la finalización del contrato, siempre que su preaviso se produzca, al menos, con dos meses de antelación a la finalización del plazo de duración del contrato.

En caso de prórroga, deberán mantenerse las condiciones del contrato original a excepción del precio que se actualizará, en su caso, de haberse previsto en el cuadro de Características y de conformidad con lo dispuesto en el mismo.

Cláusula 20.- Condiciones especiales de ejecución

Cuando así se exija expresamente en el apartado correspondiente del Cuadro de Características, tendrán la consideración de condiciones especiales de ejecución:

1.- Adscripción de medios

El adjudicatario estará obligado a mantener adscritos a la ejecución del contrato todos los medios necesarios para su ejecución y, en particular, los medios personales y materiales que específicamente se exijan, en el Cuadro de Características.

2.- Obligaciones de carácter social

- a) Emplear en la ejecución del contrato un porcentaje de trabajadores fijos igual o superior al 20 por 100.
- b) Emplear en la ejecución del contrato un porcentaje de trabajadoras que, sobre el total de nuevos empleos que se realicen, sea igual o superior a la media
- c) Emplear en la ejecución del contrato un porcentaje de discapacitados igual o superior al 1 por 100.

A los efectos previstos en la anterior letra a), la mención a la media nacional del sector relativa al porcentaje de trabajadoras, se entenderá referida a los datos de la encuesta de población activa a diciembre del año inmediatamente anterior a la adjudicación del contrato.

El adjudicatario controlará la observancia de las condiciones de carácter social por parte de los subcontratistas, cuyos datos se computarán conjuntamente con los del adjudicatario a los efectos del cumplimiento de estas obligaciones de carácter social.

No obstante lo anterior, aquellos subcontratistas que acrediten el cumplimiento de las condiciones sociales citadas durante el año inmediatamente anterior a la celebración del subcontrato, serán eximidos del cumplimiento de esta condición durante la vigencia del contrato. Esta justificación se realizará mediante una declaración responsable acompañada de los documentos probatorios pertinentes, que serán remitidos por el adjudicatario al Órgano de Contratación junto con la comunicación previa del subcontrato.

3.- Obligaciones de carácter medioambiental

- a) El adjudicatario se responsabilizará de que todo el personal que preste servicios en este contrato tenga formación ambiental adecuada a las tareas que realice, incluidas las posibles situaciones incidentales
- b) Asegurar la correcta gestión y seguimiento ambiental del contrato
- c) Los residuos de cualquier tipo que se generen durante la realización de las tareas descritas en el contrato, requerirán el almacenamiento temporal conforme a los requisitos de la legislación en vigor, la retirada y tratamiento por gestores adecuados a la naturaleza de los mismos, convenientemente autorizados por el órgano ambiental competente, haciendo entrega el adjudicatario de las correspondientes evidencias a Correos.

d) En caso de disponer de instalaciones donde vayan a desarrollarse operaciones de valorización, eliminación o almacenamiento en el ámbito de la recogida en espera de tratamiento, éstas deberán contar con su correspondiente autorización ambiental para, como mínimo, los residuos generados por la ejecución del contrato.

e) Los vehículos que realicen transporte de residuos estarán debidamente autorizados, por el órgano competente, para la recogida y transporte de los residuos generados durante la prestación del servicio.

f) Si por causas imputables al Adjudicatario se produjere un escape del producto y con ello la contaminación de suelos o cualquier otra agresión medioambiental o de otra naturaleza, el Adjudicatario vendrá obligado a actuar con la máxima diligencia al objeto de minimizar y paliar las consecuencias negativas que del hecho puedan derivarse.

g) El adjudicatario asumirá la totalidad de los costes derivados de restaurar la zona/s contaminada, así como las responsabilidades y sanciones que se pudiesen imponer por estos hechos. Se verá obligado a reparar las consecuencias de cualquier incidente o accidente ambiental que por su inadecuada actuación o mera negligencia pueda generar durante el desarrollo del contrato.

El contratista será responsable del cumplimiento de estas condiciones por parte de sus subcontratistas.

4.- Confidencialidad

Cuando así se hubiera establecido, el contratista estará obligado a guardar confidencialidad sobre los datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato, o que él conozca con ocasión de su ejecución.

Cláusula 21.- Penalidades

Si así se hubiere previsto en el apartado correspondiente del Cuadro de Características, se podrán imponer las siguientes penalidades por las cuantías previstas en dicho apartado y conforme a la valoración de la infracción en muy grave, grave o leve.

1.- Por incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución, o por incumplimiento de las obligaciones aplicables en materia medioambiental, social o laboral.

Cuando en el apartado correspondiente del Cuadro de Características se hayan calificado como condición especial de ejecuciones algunas de las obligaciones establecidas para el contrato, su incumplimiento dará lugar a la imposición de penalidades.

Estas penalidades deberán ser proporcionales a la gravedad del incumplimiento y las cuantías de cada una de ellas no podrán ser superiores al 10 por ciento del precio del contrato, IVA excluido, ni el total de las mismas superar el 50 por cien del precio del contrato

La cuantía de la penalidad se hará efectiva 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.

El cumplimiento por el adjudicatario de las condiciones especiales de ejecución podrá verificarse por el Órgano de Contratación en cualquier momento durante la ejecución del contrato y, en todo caso, se comprobará al tiempo de la recepción del servicio.

El incumplimiento de las obligaciones en materia medioambiental, social o laboral establecidas en el presente documento, llevará aparejada la imposición de las penalizaciones establecidas en el presente epígrafe.

2.- Por cumplimiento defectuoso

Si así se hubiera previsto se podrán imponer al contratista penalidades por cumplimiento defectuoso de la prestación.

Se impondrán cuando, al tiempo de la recepción, se constatará por el Órgano de Contratación que, por causas imputables al contratista, el servicio no ha sido adecuadamente realizado.

Y por último, se impondrán con independencia de la obligación que legalmente incumbe al contratista en cuanto a la reparación de tales defectos.

Estas penalidades deberán ser proporcionales a la gravedad del incumplimiento y las cuantías de cada una de ellas no podrán ser superiores al 10 por ciento del precio del contrato, IVA excluido, ni el total de las mismas superar el 50 por cien del precio del contrato

3.- Por incumplir criterios de adjudicación

Se impondrán cuando, al tiempo de la recepción, se constatará por el Órgano de Contratación que, por causas imputables al contratista, éste ha ejecutado el contrato sin cumplir alguno o algunos de los compromisos asumidos en su oferta, siempre que éstos hubieran sido relevantes para la adjudicación.

Estas penalidades deberán ser proporcionales a la gravedad del incumplimiento y las cuantías de cada una de ellas no podrán ser superiores al 10 por ciento del precio del contrato, IVA excluido, ni el total de las mismas superar el 50 por cien del precio del contrato

Se considerará que los compromisos incumplidos son relevantes si, al descontarse un 50 por 100 de la puntuación obtenida por el contratista en el criterio de adjudicación incumplido, resultara que su oferta no habría sido la mejor valorada.

4.- Por demora

El incumplimiento del plazo de ejecución por el Adjudicatario por causas imputables al mismo dará lugar a que incurra en mora de manera automática sin que sea precisa intimación de Correos.

Cuando se hubiera incurrido en mora conforme a lo establecido en el párrafo anterior, Correos podrá aplicar al Adjudicatario la pena pecuniaria por importe del 0,2% del importe de adjudicación por día de retraso.

5.- Requerimientos.

El Adjudicatario estará obligado a atender a todos aquellos requerimientos que Correos pudiera realizar en cuanto a la ejecución de los trabajos.

Estos requerimientos serán comunicados por Correos por escrito al Adjudicatario, dándole un plazo para atenderlos. En caso de no conformidad por parte del Adjudicatario con el contenido de estos requerimientos, el Adjudicatario deberá comunicarlo por escrito a Correos, indicando razonadamente los motivos de esta no conformidad, en un plazo máximo de 5 días naturales.

En caso de que de manera injustificada el Adjudicatario no hubiera atendido los requerimientos formulados por Correos en el plazo dado en el propio requerimiento, se penalizará con el 0,5 % del importe de adjudicación.

Si se repitiese otra vez esta circunstancia (no atención a un requerimiento) Correos podrá volver a aplicar una nueva penalización por la misma cuantía, o resolver el contrato llegándose a pagar únicamente los trabajos ejecutados a conformidad de Correos, y sin perjuicio de que Correos pudiera

proceder a reclamar daños y perjuicios al adjudicatario o resarcirse de ellos mediante el aval de garantía del expediente.

6.- Perfil profesional del personal.

Por otro lado, la sustitución de cualquiera de los miembros del personal adscrito al servicio por parte del Adjudicatario, deberá ser por personal de análogo perfil profesional. En caso que se produjera esta sustitución sin cumplir este requisito y sin conocimiento previo por escrito por parte de Correos, se penalizará con el 1% del importe de adjudicación. Si se repitiese otra vez esta circunstancia, es decir sustitución de personal por otra de perfil profesional inferior al ofertado, Correos podrá volver a aplicar una nueva penalización u optar por la resolución del contrato llegándose a pagar únicamente los trabajos ejecutados a conformidad de Correos, y sin perjuicio de que Correos pudiera proceder a reclamar daños y perjuicios al adjudicatario, o resarcirse mediante la ejecución del 100% del importe del aval de garantía del expediente.

7.- Subcontratación

En caso de exceder los límites de subcontratación indicados en el Cuadro de Características de este Pliego, no informar de las subcontrataciones realizadas, o no entregar la documentación exigida para ellas, Correos podrá aplicar al adjudicatario una penalización del 50% del importe del subcontrato, si este se conoce, o el 0,5% del importe de adjudicación, si el importe del subcontrato no es conocido. En caso de persistir en dicho incumplimiento, el órgano de contratación podrá optar por la resolución del contrato.

8.- Regla general aplicable a todos los supuestos anteriores

Para todos los supuestos anteriores, el pago de la penalidad no sustituirá el resarcimiento de daños y perjuicios por incumplimiento del Adjudicatario ni le eximirá de cumplir con las obligaciones contractuales, pudiendo Correos exigir, conjuntamente, el cumplimiento de dichas obligaciones y el resarcimiento de la penalidad estipulada, que se imputará a factura y/o fianza, sin perjuicio de que Correos pueda optar por la resolución del contrato y la reclamación de daños y perjuicios al adjudicatario

Cláusula 22.- Subcontratación

1. El contratista podrá concertar con terceros la realización parcial de la prestación, salvo que el apartado correspondiente del Cuadro de Características disponga lo contrario, o que por su naturaleza y condiciones se deduzca que aquél ha de ser ejecutado directamente por el adjudicatario.
2. La celebración de las subcontratas estará sometida al cumplimiento de los siguientes requisitos:
 - a) Los licitadores deberán indicar en la oferta la parte del contrato que tenga previsto subcontratar, señalando su importe, y el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a los criterios de selección cualitativa a que se refiere el artículo 40 LCSE de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización.
 - b) Las prestaciones parciales que el adjudicatario subcontrate con terceros no podrán exceder del porcentaje que se fije en el apartado correspondiente del Cuadro de Características. A efectos de cómputo de este porcentaje máximo, no se tendrán en cuenta los subcontratos concluidos con empresas vinculadas al contratista principal, entendiéndose por tales las que se encuentren en algunos de los supuestos previstos en el artículo 42 del Código de Comercio. Así mismo, si el Cuadro de Características hubiese impuesto a los licitadores la obligación de comunicar las circunstancias señaladas en la letra a), los subcontratos que no se ajusten a lo indicado en la oferta, por celebrarse con empresarios distintos de los indicados nominativamente en la misma o por referirse a partes de la prestación diferentes a las señaladas en ella, no podrán celebrarse hasta que transcurran veinte días desde que se hubiese cursado la notificación, siempre que el órgano de contratación no hubiese notificado dentro de este plazo su oposición a los mismos. Este régimen será igualmente aplicable si los subcontratistas hubiesen sido identificados en la oferta mediante la descripción de su perfil profesional. Bajo la responsabilidad del contratista, los subcontratos podrán concluirse sin necesidad de dejar transcurrir el plazo de veinte días si su celebración es necesaria para atender a una situación de emergencia o que exija la adopción de medidas urgentes y así se justifica suficientemente.
3. La infracción de las condiciones establecidas en el apartado anterior para proceder a la subcontratación, así como la falta de acreditación de la aptitud del subcontratista o de las

circunstancias determinantes de la situación de emergencia o de las que hacen urgente la subcontratación, podrá dar lugar, en todo caso, a la imposición al contratista de una penalidad de hasta un 50 por ciento del importe del subcontrato, si este se conoce, o el 0,5 por ciento del importe de adjudicación, si el importe del subcontrato no es conocido.

4. Los subcontratistas quedarán obligados sólo ante el contratista principal que asumirá, por tanto, la total responsabilidad de la ejecución del contrato frente a la entidad contratante, con arreglo estricto a los pliegos y a los términos del contrato.

Cláusula 23.- Modificación del Contrato

Quando estén previstas modificaciones expresamente en el apartado correspondiente del Cuadro de Características se estará a lo previsto en dicha cláusula.

Los contratos podrán modificarse durante su vigencia, un 20% del valor del contrato, cuando en el Cuadro de Características se hubiese advertido expresamente de esta posibilidad, en la forma y con el contenido siguiente:

1. La cláusula de modificación deberá estar formulada de forma clara, precisa e inequívoca.
 2. Asimismo, en lo que respecta a su contenido, la cláusula de modificación deberá precisar con el detalle suficiente: (i) su alcance, límites y naturaleza; (ii) las condiciones en que podrá hacerse uso de la misma por referencia a circunstancias cuya concurrencia pueda verificarse de forma objetiva; y (iii) el procedimiento que haya de seguirse para realizar la modificación. La cláusula de modificación establecerá, asimismo, que la modificación no podrá suponer el establecimiento de nuevos precios unitarios no previstos en el contrato.
- La formulación y contenido de la cláusula de modificación deberá ser tal que en todo caso permita a los candidatos y los licitadores comprender su alcance exacto e interpretarla de la misma forma y que, por otra parte, permita al órgano de contratación comprobar efectivamente el cumplimiento, por parte de los primeros, de las condiciones de aptitud exigidas y valorar correctamente las ofertas presentadas por estos.

- No caben modificaciones que puedan alterar la naturaleza global del contrato inicial. En todo caso, se entenderá que se altera esta si se sustituyen las obras, los suministros o los servicios que se van a adquirir, por otros diferentes, o se modifica el tipo.

Podrán llevarse a cabo modificaciones del contrato cuando concurra alguna de las circunstancias a que se refiere a los artículos 110, 111 y 112 del Real Decreto- Ley 3/2020, siempre y cuando no se alteren las condiciones esenciales de licitación y adjudicación del contrato, debiendo limitarse a introducir las variaciones estrictamente indispensables para atender la necesidad que las haga necesarias.

Cláusula 24.- Control de calidad

El seguimiento y control de los trabajos resultado de la ejecución de servicios objeto del presente pliego, será llevado a cabo por el equipo designado por Correos para realizar el control de calidad de dicho contrato.

El adjudicatario deberá comunicar previamente todas las acciones a realizar para su aprobación por Correos, así como cualquier problema que pudiera surgir. La entidad contratante podrá comprobar y controlar en todo momento que el servicio que le presta el adjudicatario en cumplimiento del contrato cumple las condiciones estipuladas en este pliego.

En los casos en que el control de calidad demuestre la insuficiencia de alguna de las actividades o la falta de conformidad de la recepción del servicio por Correos según lo expresado anteriormente, el adjudicatario queda obligado a subsanar o complementar su trabajo con el solo requerimiento de la entidad contratante sin coste adicional para ésta.

Cláusula 25.- Recepción del Servicio

La prestación del servicio se realizará en tiempo y forma requeridos por la entidad contratante, comunicando cualquier variación en la planificación prevista inicialmente con tiempo suficiente.

El prestador del servicio se compromete a llevar a cabo su prestación conforme a lo adjudicado evitando daños a los bienes y derechos de terceros, tales como derechos de imagen, derechos de propiedad intelectual o cualesquiera otros. El Adjudicatario se compromete a indemnizar y dejar

indemne a la entidad contratante por las reclamaciones que pudiera realizar un tercero interesado como consecuencia de lo dispuesto en la presente cláusula.

Cláusula 26. Figuras intervinientes en la ejecución del contrato

A los efectos de seguimiento y control del expediente y resolución de las incidencias técnicas que puedan presentarse a lo largo de su desarrollo, la entidad contratante designará un Director del proyecto y una unidad de valoración y ejecución técnica, cuyas funciones son:

- Realizar el seguimiento del servicio.
- Resolver los problemas de interpretación de las cláusulas del presente pliego.
- Recabar de los licitadores las aclaraciones que sean necesarias para una correcta evaluación de las ofertas.
- Ser único interlocutor válido de la entidad contratante con la empresa adjudicataria, sobre los aspectos técnicos de la prestación del servicio.
- Comprobar que el servicio ejecutado se adecua a lo especificado en el pliego.

Por su parte, cada licitador incluirá en su oferta el nombre, teléfono de contacto y/o fax de su propio Director del proyecto. Este será el único interlocutor válido con la entidad contratante, tanto en la fase de licitación como en la de adjudicación, prestación del servicio y la garantía.

Cláusula 27. Forma de pago

Para el pago de facturas giradas por el adjudicatario, Correos 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 Correos.
- Confirming. Correos dispone del servicio de confirming con entidades financieras que facilita al adjudicatario el anticipo del importe de sus facturas.
- En el caso de que el adjudicatario no estuviera interesado en el anticipo de 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 Correos.

- 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 Correos que figura en el punto anterior.

Las facturas emitidas por el adjudicatario deberán ajustarse a lo establecido en la normativa vigente de facturación.

Se requiere que el proveedor adjudicatario del contrato gestione la facturación del mismo mediante factura electrónica en el formato facturae que determine Correos (actualmente es 3.2) y a través de la plataforma que señale Correos (actualmente se utiliza la VAN de EDICOM (EDIWIN), para la recepción y envío de facturas).

Tras la adjudicación, se proporcionará la información obligatoria para el facturae 3.2 y los campos donde deben incluirse (Ej.: Expediente, Órgano Gestor, Codired,...). La falta de dicha información conllevará el rechazo de la factura.

Como campos específicos de Correos, como mínimo se proporcionará:

Campo	Facturae 3.2
Expediente	Facturae/Invoices/Invoice/Items/InvoiceLine/FileReference
Lote	Facturae/InvoiceAdditionalInformation -
Grupo Gestor	Facturae/Parties/BuyerParty/AdministrativeCentres/AdministrativeCentre/CentreCode
Descripción de operación	Facturae/Invoices/Invoice/AdditionalData/InvoiceAdditionalInformation
Fecha de operación	Facturae/Invoices/Invoice/InvoiceIssueData/OperationDate
Grupo Gestor	Facturae/Parties/BuyerParty/AdministrativeCentres/AdministrativeCentre/CentreCode (RoleTypeCode 02)

Nº línea del pedido	Facturae/Invoices/Invoice/Items/InvoiceLine/SequenceNumber
Referencia legal	Facturae/Invoices/Invoice/Items/InvoiceLine/AdditionalLineItemInformation

La adjudicación conlleva la aceptación del requisito de facturación electrónica, por lo que el incumplimiento en esta tramitación electrónica conllevará una reducción del 10% sobre el importe de la factura que Correos reciba fuera de lo recogido en este punto en concepto de gastos por tramitación de factura no electrónica.

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

Cláusula 28.- Daños a terceros

El contratista responderá de los daños ocasionados a terceros como consecuencia de la realización del servicio.

Cláusula 29.- Propiedad intelectual e industrial

El adjudicatario acepta expresamente que la documentación realizada específicamente como consecuencia de los servicios a los que se refiere el presente contrato con información propia y exclusiva de la actividad de Correos corresponda a Correos sin más limitaciones que las que vengan impuestas por el ordenamiento jurídico.

El adjudicatario permitirá a Correos utilizar, reproducir y modificar en el marco de su actividad dichos materiales de forma perpetua y completamente desembolsada, sin obligación de pagar royalties.

Se entenderá que dentro de los materiales resultantes de los trabajos no se incluyen materiales preexistentes del adjudicatario ni los productos, fixes, hotfixes, desarrollos de código y código muestra, a los cuales, de entregarse, se les aplicarán los términos de licencia que en cada caso les sea aplicable.

Asimismo, el adjudicatario exonerará a Correos de responsabilidad frente a terceros por acciones o reclamaciones que procedan de titulares de derecho de propiedad intelectual e industrial, sobre las aplicaciones o programas que se utilicen en la ejecución del presente Pliego.

Si fuera necesario, el adjudicatario estará obligado, antes de la formalización del contrato, a obtener las licencias y autorizaciones precisas que le legitimen para la ejecución del mismo.

En caso de acciones dirigidas contra Correos por terceros titulares de derechos sobre los medios utilizados por el adjudicatario para la ejecución del contrato, éste responderá ante Correos del resultado de dichas acciones, estando obligado, además a prestarle su ayuda en el ejercicio de las acciones que competen a Correos.

Las empresas adjudicatarias no podrán hacer uso del nombre, logotipo o cualquier signo distintivo o material que le haya facilitado Correos para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente Pliego fuera de las circunstancias y fines de éste, ni una vez terminada la vigencia del mismo.

El adjudicatario será responsable de las reclamaciones relativas a derechos de propiedad intelectual y comercial, de tal forma que si se produjera cualquier reclamación contra Correos, con fundamento en el incumplimiento de las obligaciones incluidas en la presente cláusula, la adjudicataria asumirá los gastos de defensa judicial o extrajudicial que se ocasionen a Correos por tal motivo. Igualmente resarcirá a Correos de la cantidad correspondiente a indemnizaciones que hubiera tenido que abonar por tal motivo.

Cláusula 30.- Prevención de riesgos laborales

El adjudicatario se compromete a cumplir las obligaciones que impone al empresario la normativa en materia de prevención de riesgos laborales, la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de dicha ley y demás normas legales o reglamentarias en la materia que en cada momento resulten de aplicación.

a) El adjudicatario se compromete a cumplir y a hacer cumplir, a aquellas empresas o trabajadores autónomos que le presten cualquier tipo de servicio, las obligaciones de coordinación de actividades empresariales impuestas por la normativa vigente y por la entidad contratante en cada momento.

El Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales, establece la Coordinación de Actividades Empresariales o "CAE". Dicho Real Decreto establece el tratamiento los distintos supuestos en los que es necesaria la coordinación de actividades empresariales y los medios que deben establecerse con esta finalidad, buscando siempre un adecuado equilibrio entre la seguridad y la salud de los trabajadores y la flexibilidad en la aplicación por las empresas que incida en la reducción de los indeseados índices de siniestralidad laboral.

b) Asimismo, el adjudicatario que realice sus actividades en las instalaciones de Correos deberá:

1) Informar a la entidad contratante y a todas las empresas y trabajadores autónomos que pudieran verse afectados, existan o no relaciones jurídicas entre ellos, sobre los riesgos específicos iniciales y/o sobrevenidos que, en su caso, su actividad, pueda originar, y en particular sobre aquellos que puedan verse agravados o modificados por circunstancias derivadas de la concurrencia de actividades empresariales, así como de las medidas de protección y prevención para evitarlos y/o minimizarlos.

Esta información, que se facilitará por escrito cuando la actividad del adjudicatario genere riesgos calificados como graves o muy graves en la legislación vigente, deberá ser suficiente y habrá de proporcionarse antes del inicio de las actividades, cuando se produzca un cambio en las actividades concurrentes que sea relevante a efectos preventivos y cuando se haya producido una situación de emergencia.

2) Informar a Correos y a las demás empresas y trabajadores autónomos presentes en el centro de trabajo de los accidentes que se produzcan como consecuencia de los riesgos de las actividades concurrentes.

3) Comunicar, puntualmente, a Correos de cualquier incidente o accidente que se haya producido o situación que ponga de manifiesto un deterioro de las condiciones de seguridad respecto de terceros. Esta comunicación se efectuará, de forma inmediata, en el caso de riesgo grave e inminente y cuando se produzca una situación de emergencia susceptible de afectar a la salud o la seguridad de los trabajadores de las empresas presentes en el centro de trabajo de la titularidad de Correos.

4) Cumplir, en lo que le competa, las instrucciones que, en materia de coordinación de actividades empresariales, sean impartidas por Correos.

5) Proporcionar cualquier información, que pueda considerarse relevante, para la prevención y protección en materia de riesgos laborales.

6) Asignar los recursos preventivos que fueran necesarios, con presencia en el centro de trabajo, cualquiera que sea la modalidad de organización de dichos recursos y, en todo caso, cuando los riesgos puedan verse agravados o modificados en el desarrollo del proceso o la actividad, por la concurrencia de operaciones diversas que se desarrollan sucesiva o simultáneamente y que hagan preciso el control de la correcta aplicación de los métodos de trabajo y cuando se realicen actividades o procesos considerados como peligrosos o con riesgos especiales.

7) Participar en cuantas reuniones u otros actos a los que, en materia de prevención de riesgos laborales, fuesen convocados.

Cláusula 31.-Protección del Medio Ambiente

El coste de todas las medidas que la empresa tenga que adoptar a fin de dar cumplimiento a las obligaciones medioambientales que fueran exigibles a su actividad por la normativa vigente, será sufragado por la empresa, salvo que explícitamente se establezca cualquier régimen de asignación de costes diferente.

La empresa responderá ante cualesquiera administraciones, europeas, estatales, autonómicas o locales de las infracciones de cualquier normativa con trascendencia medioambiental que le sean imputadas a la misma o a sus contratistas y / o subcontratistas, así como de los daños y perjuicios derivados de sus actividades o de las actividades de sus contratistas y / o subcontratistas, sean o no causados de forma dolosa, tanto por actuación como por omisión, incluidos los relativos a la imagen pública de Correos.

En el caso de que debido a actuaciones u omisiones de la empresa, de sus contratistas o subcontratistas, Correos fuese sancionada bien en exclusiva o con carácter solidario, la empresa se obliga a abonar a Correos la cantidad que resulte de la sanción, al primer requerimiento de Correos sin perjuicio de las acciones legales que posteriormente le pudieran corresponder.

Cláusula 32. Aceptación y adhesión a las políticas de prevención de imputaciones delictivas

La empresa adjudicataria vendrá obligada a adherirse a los procedimientos y políticas internas implantadas en Correos, a los fines de dar un adecuado y correcto cumplimiento al contrato que suscriba.

A los efectos anteriores, la empresa adjudicataria deberá 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 de Correos www.correos.com dentro del apartado “Transparencia/Información Organizativa/Buen Gobierno”.

CAPÍTULO V. EXTINCIÓN DEL CONTRATO

Cláusula 33.- Cumplimiento del contrato

Correos determinará si la prestación realizada por el contratista se ajusta a las prescripciones establecidas para su ejecución y cumplimiento, requiriendo, en su caso, la realización de las prestaciones contratadas y la subsanación de los defectos observados con ocasión de su recepción. Si los trabajos efectuados no se adecuan a la prestación contratada, como consecuencia de vicios o defectos imputables al contratista, Correos podrá optar por exigir el cumplimiento íntegro de lo contratado o por rechazar la misma quedando exento de la obligación de pago o teniendo derecho, en su caso, a la recuperación del precio satisfecho.

La recepción se formalizará un documento que acredite que ha sido prestado correctamente el servicio en los términos previstos en la oferta y del contrato en su más amplio alcance.

El Órgano de Contratación podrá efectuar recepciones parciales de conformidad con lo previsto en el Cuadro de Características. Según el resultado de la anterior comprobación se decidirá lo que proceda en cuanto a la imposición de las penalidades previstas en dicha cláusula.

Cláusula 34.- Resolución del contrato

El contrato se extinguirá por su conclusión o cumplimiento, o bien por su resolución.

1. Conclusión

Concluida la ejecución del contrato se procederá a su recepción y liquidación, en su caso.

2. Resolución

La resolución del contrato se acordará por el Órgano de Contratación, siendo causas de resolución las siguientes:

- a) El incumplimiento de las disposiciones legales aplicables al contrato.
- b) El incumplimiento de las cláusulas y obligaciones contenidas en el presente Pliego, en el documento de formalización del contrato o en cualquier otra documentación que revista carácter contractual.
- c) La suspensión definitiva del contrato acordada por el Órgano de Contratación.

d) La muerte del contratista individual, salvo que los herederos ofrezcan llevar a cabo el contrato bajo las condiciones estipuladas en el mismo. No obstante, el Órgano de Contratación podrá aceptar o desechar el ofrecimiento, sin que en este último caso tengan derecho los herederos a indemnización alguna por el resto del contrato dejado de ejecutar.

e) La extinción de la personalidad jurídica de la sociedad mercantil contratista, salvo que el patrimonio y organización de la sociedad extinguida sea incorporado a otra entidad, asumiendo esta última las obligaciones de aquella y siempre que la nueva entidad, en el plazo de un mes, ofrezca llevar a cabo el contrato en las condiciones estipuladas. y se cumplan los requisitos previstos en la cláusula 20 sobre sucesión de la persona del contratista. El Órgano de Contratación puede admitir o desechar el ofrecimiento, sin que en este último caso haya derecho a indemnización alguna.

f) El mutuo acuerdo de las partes.

g) Aquellas que se establezcan expresamente en el documento contractual (cuadro características y pliego).

h) La cesión del contrato sin la previa autorización del Órgano de Contratación

i) La falta de prestación por el contratista de la fianza definitiva o de garantías especiales o complementarias de aquella y la no formalización del contrato en plazo.

j) El incumplimiento por el contratista de los plazos de pago a sus proveedores o subcontratistas, en los términos y condiciones establecidos por la legislación vigente aplicable a esta materia.

k) La demora en el cumplimiento de los plazos de ejecución establecidos en el presente Pliego.

l) El desistimiento de ejecución del servicio por Correos, aun habiéndose empezado, por circunstancias sobrevenidas. En este caso el contratista tendrá derecho al abono de las cantidades debidas por los trabajos efectivamente realizados hasta la fecha de terminación del contrato.

Cuando la resolución del contrato sea por causas imputables al contratista, el Órgano de Contratación ejecutará, si así procediese y a su sola discreción, la garantía constituida haciendo suyo su importe en su totalidad, sin perjuicio de reservarse el derecho de reclamar los daños y perjuicios ocasionados y que excedan del importe de dicha fianza. En ese momento la contratante tomará posesión de los trabajos realizados.

El contratista, sin perjuicio de ejercer sus derechos con posterioridad y sin que signifique expresamente su aceptación, procederá una vez recibida la notificación de resolución del contrato y en el plazo máximo de una semana, a dejar expedita las instalaciones de la contratante en las que se ejecute el contrato, facilitando con los medios a su alcance la entrada de un posible nuevo contratista.

En el caso de que no ser aceptada la resolución por el adjudicatario, Correos procederá a instar su resolución en vía judicial.

Cláusula 35.- Plazo de garantía

El plazo de garantía será el fijado en el apartado correspondiente del Cuadro de Características de este Pliego y comenzará a partir de la fecha de la recepción del servicio transcurrido el cual sin objeciones por parte del Órgano Contratante, quedará extinguida la responsabilidad del contratista.

Pasado el plazo de garantía y dentro del [plazo de tres meses], previo informe de conformidad expedido por Correos, se procederá a la devolución del importe de la fianza o, en su caso, a la cancelación del aval ejecutable.

Cláusula 36.- Protección de datos

Los datos de carácter personal de las personas de contacto de los licitantes y, en su caso, de sus trabajadores serán tratados por Correos con la finalidad de gestionar su participación en la presente oferta, 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.

Los datos personales se conservarán hasta que se produzca la adjudicación del contrato y, en caso de resultar adjudicatario, durante la prestación 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, acompañando copia del Documento Nacional de Identidad o documento equivalente, además de cualquier otra documentación que considere oportuna a la siguiente dirección:

a) Dirección Postal: Vía Dublín nº 7 (Campo de las Naciones) 28070 Madrid

b) Correo Electrónico: derechos.protecciondatos.correos@correos.com

Asimismo podrán ponerse en contacto con el delegado de protección de datos en la dirección: dpdgrupocorreos@correos.com, sin perjuicio del derecho a reclamar 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 Correos.

En lo que respecta al tratamiento de datos personales que pudiera derivar de la prestación del servicio, los licitadores y CORREOS 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.

Cláusula 37.- Jurisdicción

Las controversias que surjan entre las partes en relación con la preparación y adjudicación del contrato, corresponde al orden jurisdiccional contencioso-administrativo.

La resolución de las controversias que surjan entre las partes en relación con los efectos, cumplimiento y extinción del contrato, corresponde al orden jurisdiccional civil y serán resueltas por los Juzgados y Tribunales del lugar de su celebración, renunciando expresamente las partes a cualquier otro fuero que les pudiera corresponder.

El procedimiento para tramitar reclamaciones por infracción de lo previsto en el Real Decreto-ley 3/2020, se sustanciará conforme a los artículos 119 y siguientes del indicado Real Decreto-Ley.

2. ANEXO I: MODELO DE OFERTA ECONÓMICA

- Don / Doña - Con domicilio en:
..... Calle / Plaza, n°:
.....

En caso de actuar en representación

- Como apoderado / a de: - Con domicilio en:
..... Calle / Plaza, n°:
.....

Enterado de las condiciones y requisitos para concurrir al Procedimiento convocado por la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., S.M.E. para adjudicar la contratación de....., cree que se encuentra en situación de acudir como licitador del mismo.

A este efecto hace constar que conoce los Pliegos que sirven de base a la convocatoria, que acepta incondicionalmente sus cláusulas, que reúne todas y cada una de las condiciones exigidas para contratar y que se compromete en nombre (propio o de la empresa a la que representa) a realizar el objeto del contrato con estricta sujeción a los expresados requisitos y condiciones de acuerdo con la siguiente oferta:

Precio Base (en cifras)€ (sin IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente)

Precio Base (en letras)
..... Euros (sin IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente)

Tipo Impositivo, IVA (o impuesto indirecto equivalente): %

Precio (en cifras)/€ (con IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente)

Precio (en letras):
..... Euros (con IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente)

En caso de precios unitarios, se deberán detallar los mismos de acuerdo con el Modelo de anexo I A que se facilitará por el órgano de contratación si procede.

Madrid, a xx de xxxxxxx de 2021

FIRMA Y SELLO DEL LICITADOR

3. ANEXO II: MODELO DE AVAL ECONÓMICO

LA ENTIDAD

AVALA

Solidariamente a la empresacon domicilio social en NIF

Ante la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., S.M.E., con renuncia a cualquier Beneficio y en especial al de orden, previa excusión y división de bienes, por la cantidad deEuros (..... €), para responder de todas y cada una de las obligaciones y eventuales responsabilidades de toda índole que se deriven del cumplimiento del contrato de número de expediente

El presente aval será ejecutable por la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E., a PRIMERA DEMANDA O PETICIÓN, bastando para ello el simple requerimiento notarial 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 Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E., autorice su cancelación.

En, a de de

Fdo.: LA ENTIDAD AVALISTA

ANEXO III: MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE

Don/ña _____ en nombre de _____ (propio o de la empresa a quien represente) con domicilio en _____ provincia de _____, enterado del anuncio publicado en el perfil del contratante el día ___ de ___ de ____ (en su caso), para la adjudicación del contrato de servicios _____ (identificación del Proyecto).

DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD

1.º Que la sociedad está válidamente constituida y que conforme a su objeto social puede presentarse a la licitación, así como que el firmante de la declaración ostenta la debida representación para la presentación de la proposición y de aquella.

2.º Que cumple los requisitos de solvencia económica, financiera y técnica o profesional exigidos.

3.º Que no está incurso en prohibición de contratar por sí misma ni por extensión como consecuencia de la aplicación del artículo 71.3 de la LCSP.

4.º Que designa la siguiente dirección de correo electrónico en que efectuar las notificaciones:

1. En el caso de solicitudes de participación en los procedimientos de licitación con negociación, que cumple con los requisitos objetivos que se hayan establecido de acuerdo con el artículo 162 de la LCSP en las condiciones que establezca el Pliego.
2. En los casos en que el empresario recurra a la solvencia y medios de otras empresas de conformidad con el artículo 75 de la LCSP, cada una de ellas también deberá presentar una declaración responsable en la que figure la información pertinente para estos casos.

La presentación del compromiso a que se refiere el apartado 2 del artículo 75 se realizará de conformidad con lo dispuesto en el artículo 57.13 del Real Decreto-Ley 3/2020.

3. En todos los supuestos en que en el procedimiento se exija la constitución de garantía provisional, se aportará el documento acreditativo de haberla constituido.
4. En todos los supuestos en que varios empresarios concurren agrupados en una unión temporal, se aportará una declaración responsable por cada empresa participante.

Adicionalmente a la declaración o declaraciones a que se refiere el párrafo anterior se aportará el compromiso de constituir la unión temporal por parte de los empresarios que sean parte de la misma de conformidad con lo exigido en el apartado 3 del artículo 69 la LCSP.

5. Además, las empresas extranjeras, en los casos en que el contrato vaya a ejecutarse en España, deberán aportar una declaración de sometimiento 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 licitante.
6. Cuando el Pliego prevea la división en lotes del objeto del contrato, si los requisitos de solvencia económica y financiera o técnica y profesional exigidos variaran de un lote a otro, se aportará una declaración responsable por cada lote o grupo de lotes al que se apliquen los mismos requisitos de solvencia.
7. Tendrán preferencia en la adjudicación aquellos licitadores que cumplan las condiciones reguladas en el artículo 147 de la LCSP, a cuyos efectos deberán aportar, además, cualquiera de estos documentos:
 - Los que acrediten que, al tiempo de presentar su proposición, tiene en su plantilla un número de trabajadores con discapacidad superior al 2 por 100. (En caso de que varias empresas cumplan esta condición, se dará preferencia a aquella que tenga un porcentaje superior de trabajadores con discapacidad).
 - Los que acrediten que la empresa licitadora está dedicada específicamente a la promoción e inserción laboral de personas en situación de exclusión social, junto con el compromiso formal de contratación regulado en el artículo 147 de la LCSP.

Cuando el presente Pliego prevea la división en lotes del objeto del contrato, si los requisitos de solvencia económica y financiera o técnica y profesional exigidos variaran de un lote a otro, se aportará una declaración responsable por cada lote o grupo de lotes al que se apliquen los mismos requisitos de solvencia.

No obstante lo anterior, cuando el empresario esté inscrito en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público, en el Registro Voluntario de Licitadores de la entidad contratante o figure en 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, y estos sean accesibles de modo gratuito para los

citados órganos, no estará obligado a presentar los documentos justificativos u otra prueba documental de los datos inscritos en los referidos lugares.

Lugar, fecha y firma de licitador

ANEXO IV. CONTRATO DE ENCARGO DE TRATAMIENTO DE DATOS

REUNIDOS

DE UNA PARTE,

La mercantil Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E con NIF A-83052407 y domicilio social en Vía Dublín nº 7 (Campo de las Naciones) 28070 Madrid (España), (en lo sucesivo, el “**RESPONSABLE 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.

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 realización del servicio objeto de licitación exigen el acceso del adjudicatario a los datos de carácter personal de los que resulta responsable del tratamiento CORREOS.

II. Que con el fin de dar cumplimiento a la normativa de Protección de Datos Personales ambas partes convienen en firmar el presente Contrato de Encargo del Tratamiento, el cual comprende las siguientes:

CLÁUSULAS

1. Posición de las partes

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

2. Obligaciones del adjudicatario

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

27. Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones de CORREOS y no destinarlos para ninguna otra finalidad.

28. Mantener actualizado un registro de todas las actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de CORREOS, que contenga al menos: identificación de autorizados; categorías de tratamientos y una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad adoptadas
29. 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.
30. Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales observan
31. las instrucciones y protocolos remitidos por CORREOS, así como las medidas de seguridad legales, técnicas y organizativas establecidas y asegurar que se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad de los datos y a cumplir con las instrucciones de CORREOS.
32. Comprometerse a guardar bajo su control y custodia los datos personales accedidos y a no comunicarlos en modo alguno a terceros.
33. Poner a disposición de CORREOS toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, según el proceso establecido en el punto 5.
34. Asistir a CORREOS en la realización de los análisis de riesgo, la presentación de consultas previas a la AEPD, en el proceso de notificación de violaciones de seguridad y de respuesta a solicitudes de derechos.
35. Gestión de derechos: Dar traslado de las solicitudes de derechos de protección de datos o quejas o reclamaciones por esta materia que puedan formular los interesados de forma inmediata a CORREOS y, a no más tardar, dentro del plazo de tres días naturales a contar desde su recepción.
36. El deber de secreto y confidencialidad obliga al adjudicatario durante su vigencia y perdurará indefinidamente en el tiempo una vez finalizada la relación.
37. En el caso de que el adjudicatario recabe datos personales por cuenta de CORREOS se obliga a realizarlo conforme las instrucciones de CORREOS, siguiendo la redacción y formato indicado y custodiando o dando traslado a CORREOS (según proceda) de las evidencias recogidas para acreditar el cumplimiento del deber de información y, en su caso, de obtención del consentimiento.

3. Corresponden a CORREOS las siguientes obligaciones:

3. Permitir al adjudicatario el acceso a los datos objeto de tratamiento de conformidad con lo establecido en la presente cláusula.
4. 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 realización del servicio que conlleva el encargo de tratamiento.
5. Realizar, si fuese necesario, una evaluación del impacto en la protección de datos personales de las operaciones de tratamiento a realizar por el adjudicatario.
6. Realizar a la autoridad de control las consultas previas que correspondan.
7. Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte del adjudicatario.
8. Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.

4. Medidas de seguridad

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

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

5. Derecho de auditoría

CORREOS, a efectos de verificar el nivel de cumplimiento por parte del adjudicatario de lo establecido en la normativa aplicable y en la presente cláusula, podrá exigir la realización de auditorías, ya sea por sí mismo o por medio de auditor independiente, autorizado por CORREOS. CORREOS notificará al adjudicatario, con al menos cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha en que desee llevarlas a cabo. CORREOS podrá solicitar al adjudicatario la información necesaria para evaluar su nivel de cumplimiento.

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

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

Terminar anticipadamente la realización del servicio cuyos tratamientos de datos personales se vean afectados por el incumplimiento detectado. En este caso, el adjudicatario deberá devolver a CORREOS la parte proporcional de los importes percibidos correspondientes al servicio que no hubieran sido efectivamente ejecutados.

6. Notificación de violaciones de seguridad

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

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

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.

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

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

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

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

8. Subcontratación

El adjudicatario no podrá subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este Contrato que comporten el tratamiento de datos personales, salvo previa autorización expresa y otorgada por escrito por parte de CORREOS.

Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito a CORREOS, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. Con carácter previo a cualquier actividad de tratamiento por parte del subencargado, CORREOS tendrá un plazo de 30 días para oponerse.

Transcurrido el plazo de 30 días sin que CORREOS hubiese manifestado su oposición se entenderá que acepta el subencargo comunicado. Por el contrario, en caso de oposición, si el adjudicatario mantiene la necesidad de subcontratar con un tercero la correspondiente prestación pero no propone un nuevo subcontratista que cumpla con los extremos mencionados anteriormente, CORREOS podrá resolver libremente el contrato de servicios y reclamar los daños y perjuicios a que hubiera lugar.

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

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

9. Cláusulas de buenas prácticas

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

10. Responsabilidad

El adjudicatario vendrá obligado a exonerar a CORREOS de cualquier tipo de responsabilidad frente a terceros, por reclamaciones de cualquier índole que tengan origen en el incumplimiento de las obligaciones de protección de datos de carácter personal que le incumben en su condición de encargado del tratamiento, y responderán frente a la indicada Sociedad del resultado de dichas acciones. El adjudicatario vendrá también obligado a prestar su plena ayuda en el ejercicio de las acciones que correspondan a CORREOS.

11. Tratamiento de datos de representantes y trabajadores

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

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

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

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

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

MEDIDAS DE SEGURIDAD

I. ORGANIGRAMA Y ASIGNACIÓN DE FUNCIONES

- a) Disponer de un organigrama de asignaciones en materia de seguridad de la información, incluyendo cargos y funciones atribuidas a cada puesto.
- b) Contar con un procedimiento de control de accesos que incluya, entre otros:

- c) Gestión de altas/bajas en el registro de usuarios de repositorios de información asegurando que se asigna un identificador único a cada cuenta de usuario. Excepcionalmente, podrán permitirse identificadores de usuario (IDs) genéricos para ser utilizados por un individuo, en el caso de que las funciones accesibles o las acciones llevadas a cabo por ese identificador o necesiten ser detallada seguidas (por ejemplo, acceso de sólo lectura), o cuando están implantados otros controles (por ejemplo, si la contraseña para un ID genérico sólo se utiliza por una persona al mismo tiempo y se registra tal caso).
- d) Gestión de derechos y credenciales de acceso asignados a los usuarios.
- e) Gestión de privilegios especiales de acceso según el impacto que puede derivar de un uso inadecuado de los datos de carácter personal.
- f) Gestión de información confidencial de autenticación de usuarios.
- g) Política de retirada de cancelación de accesos y credenciales.
- h) Haber establecido un procedimiento de accesos a sistemas y aplicaciones que incluya:
 - i) La restricción de acceso a la información.
 - j) Procedimientos seguros de inicio de sesión en el que, como mínimo:
 - k) Se registre los intentos de entrada no satisfactorios.
 - l) Se limite el número máximo de intentos fallidos, de forma que La revisión de los privilegios de acceso de forma recurrente y después de cualquier cambio, tal como promoción, degradación o terminación del empleo. o Procedimiento de uso de herramientas de administración de sistemas de información, tanto propias como externas.
- m) La revisión de los privilegios de acceso de forma recurrente y después de cualquier cambio, tal como promoción, degradación o terminación del empleo.

II. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CONTRASEÑAS

- Contar con un procedimiento de gestión de contraseñas de usuario que incluya los siguientes aspectos:

- Forzar el uso de los identificadores de usuario (IDs) individuales y de las contraseñas para mantener la responsabilidad.
- Permitir a los usuarios seleccionar y cambiar sus propias contraseñas e incluir un procedimiento de confirmación que tenga en cuenta los errores de entrada.
- Forzar la elección de contraseñas de calidad.
- Ser fáciles de recordar.
- No se basen en algo que alguien más pueda fácilmente adivinar u obtener
- usando la información relativa a la persona, por ejemplo nombres, números de teléfono, y fechas de nacimiento etc..
- No sean vulnerables a ataques de diccionario (por ejemplo, que no consistan en palabras incluidas en diccionario).
- No contengan caracteres consecutivos, idénticos, todos numéricos o todos Alfanuméricos.
- Forzar el cambio de contraseñas, por lo menos, cada 6 meses y siempre que existan indicios de que su confidencialidad ha podido verse comprometida.
- Forzar a los usuarios el cambio de las contraseñas temporales después de la primera entrada.
- Mantener un registro de las contraseñas de usuarios anteriores y prevenir su reutilización.
- No mostrar las contraseñas en la pantalla cuando se están introduciendo.
- No incluir contraseñas en ningún proceso de registro automático, por ejemplo almacenamiento en una macro o en una función clave.
- Almacenar los ficheros de contraseñas por separado de los datos de la aplicación del sistema.
- Almacenar y transmitir las contraseñas de forma que se garantice su integridad y confidencialidad.
- Plantear el uso de contraseñas basadas sistemas de autenticación fuerte (p.ej. mediante el uso de tarjetas inteligentes combinado con una contraseña).

III. GESTIÓN DE SOPORTES

- Llevar a cabo un inventariado de soportes y gestión de activos, incluyendo:
 - Un registro de propiedad de los activos.

- Una política interna de usos aceptables de los activos.
- Una política de devolución/sustitución de activo.
- Un registro de asignación de activos al personal al cargo.
- Disponer de una política seguridad de equipos y de control de acceso a los repositorios físicos de información, garantizando que los mismos cuenten con las debidas garantía de seguridad respecto a:
 - El acceso a los repositorios de la información, incluyendo un registro de entradas y salidas.
 - Un procedimiento de salida de activos fuera del entorno de la entidad.
 - Un procedimiento de puesto de trabajo despejado y bloqueos de equipo
 - Un procedimiento de mantenimiento de activos.
- Contar con una política de mesas limpias que exija que:
 - El puesto de trabajo esté limpio y ordenado.
 - La documentación que no se esté utilizando se encuentre guardada correctamente (armario bajo llave para documentos en soporte papel y carpetas de red para soportes informáticos), especialmente en el momento en que se abandona temporalmente el puesto de trabajo y al finalizar la jornada.
 - Prohibir expresamente que haya usuarios o contraseñas apuntadas en post-it o similares o que se comparta esta información.
- Disponer de una serie de normas y procedimientos de control para los puestos de trabajo desatendidos que incluya:
 - El bloqueo automático de la pantalla transcurrido un cierto período de tiempo sin que se utilice. El apagado de los ordenadores centrales, servidores y ordenadores personales de la oficina cuando la sesión termine.

IV. ACCESO FÍSICO AL LOCAL

1. Contar con un procedimiento de control de entrada y “área segura” que incluya:
 - 1.1. Controles físicos de entrada.
 - 1.2. Perímetro de seguridad.

1.3. Protección contra amenazas externas o ambientales.

1.4. Una política de seguridad para oficinas, despachos y recursos.

V. MONITORIZACIÓN DE EQUIPOS Y REGISTRO DE LOGS

2. Disponer de un procedimiento de monitorización de equipos que incluya: o Identificación de las medidas de seguridad. o Campos de eventos que deberían ser registrados.

2.1. Tipología de eventos a registrar.

2.2. Procesos de recogida y protección de logs.

3. Los registros de los logs del administrador y operador de sistemas deben ser revisados Regularmente.

4. Resulta recomendable contar con sistemas de detección de intrusión gestionados fuera del sistema de control y de los administradores de red, para controlar el cumplimiento de las actividades del sistema y de administración de la red.

VI. FICHEROS TEMPORALES

5. Solo se crearán ficheros temporales cuando resulte preciso para la realización de trabajos temporales o auxiliares.

6. Finalizado el trabajo que justificó su creación el fichero deberá ser destruido.

VII. COPIAS DE SEGURIDAD Y RESPALDO Y RESILENCIA

- Disponer de un procedimiento de copias de seguridad y respaldo que, incluya, como mínimo los siguientes aspectos:
 - La realización de una copia de seguridad con una periodicidad mínima semanal, en un segundo soporte distinto del destinado a los usos habituales.
 - Las pruebas con datos reales deberán evitarse, salvo en aquellos supuestos en que sea inevitable su uso o suponga un esfuerzo desproporcionado atendiendo al nivel de riesgo que implica el tratamiento. En estos casos con carácter previo al desarrollo de pruebas con datos reales se procederá a la realización de una copia de seguridad.

- Disponer de un Plan de continuidad de servicios TI que abarque todos los sistemas y componentes TI que procesan datos personales, incluyendo otras ubicaciones y centros de procesamiento de datos.

VIII. DESTRUCCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

- Disponer de un procedimiento de destrucción segura de información que:
- Haga uso de las medidas físicas y lógicas necesarias para garantizar la irrecuperabilidad de la documentación destruida. o Impida que se desechen documentos o soportes electrónicos que contengan datos personales sin garantizar su destrucción.

IX. AMENAZAS INFORMÁTICAS

- **SEGURIDAD DE REDES:** Deberá contar con una política de gestión de seguridad en las redes que:
- Proponga mecanismos de seguridad asociados a servicios en red.
- Disponga de controles de red y políticas de segregación de redes.

- **ACTUALIZACIÓN DE ORDENADORES Y DISPOSITIVOS:** Los dispositivos y ordenadores utilizados para el almacenamiento y el tratamiento de los datos personales deberán mantenerse actualizados en la media posible.
- **MALWARE:** En los ordenadores y dispositivos donde se realice el tratamiento automatizado de los datos personales se dispondrá de un sistema de antivirus que garantice, en la medida posible, el robo y destrucción de la información y datos personales. El sistema de antivirus deberá ser actualizado de forma periódica.
- **CORTAFUEGOS O FIREWALL:** Para evitar accesos remotos indebidos a los datos personales, se velará para garantizar la existencia de un firewall activado en aquellos ordenadores y dispositivos en los que se realice el almacenamiento y/o tratamiento de datos personales. El sistema de cortafuegos deberá ser actualizado de forma periódica.

FUGA O SALIDA DE INFORMACIÓN: Introducir medidas técnicas en los sistemas de información que restrinjan la posibilidad de que datos personales puedan ser exportados de forma no autorizada (p.ej. restricción de las funcionalidades de descarga, impresión y almacenamiento de datos en los sistemas de información que procesan los datos personales) e implementar medidas técnicas que permitan detectar

transmisiones no autorizadas de datos personales dentro de la organización y hacia fuera de la misma (p.ej. sistemas de prevención de fugas de información, herramientas de monitorización de actividades de usuarios en los sistemas de información).

X. CIFRADO DE DATOS

- Cuando se precise realizar la extracción de datos personales fuera del recinto donde se realiza su tratamiento, ya sea por medios físicos o por medios electrónicos, se deberá contar con un método de encriptación para garantizar la confidencialidad de los datos personales en caso de acceso indebido a la información.
- Todo tratamiento de datos sensibles u otros cuya pérdida de integridad, confidencialidad y/o disponibilidad puedan tener un importante impacto en los derechos y libertades de las personas, se realizará en base a una política de seudonimización de los mismos frente al acceso de terceros o para la realización de pruebas con datos reales, de manera que garanticen la integridad y confidencialidad de los mismos. Dicha política debe incluir:
 - La gestión de claves para la encriptación/desencriptación.
 - Un sistema de etiquetado/cifrado que garantice el anonimato de los titulares de los datos.
 - Un cifrado de información de dispositivos de almacenamiento (como pendrive, equipos informáticos o almacenamientos remotos).
 - Una política de envío seguro de información a través de documentación cifrada.

XI. CONTROL DE CAMBIOS EN TI

- Los sistemas operacionales y las aplicaciones de software deberán estar sometidas a un estricto control de la gestión del cambio. En particular, se deberán considerar los siguientes puntos:

- La identificación y registro de los cambios significativos.
- la planificación y pruebas de los cambios.
- La evaluación de los impactos potenciales, incluyendo los impactos en la seguridad de dichos cambios. d) el procedimiento de aprobación formal de los cambios propuestos.
- La comunicación de los detalles de los cambios a las personas correspondientes.

- Los procedimientos de colchón, incluyendo los procedimientos y responsabilidades de abortar y recuperar los cambios infructuosos y los eventos imprevistos
- Los procedimientos y las responsabilidades formales de la Dirección deberían asegurar de una manera satisfactoria el control de todos los cambios en los equipos, en el software o en los procedimientos. Cuando los cambios sean realizados, se debería conservar un registro de auditoría que contenga toda la información importante.

XII. CONTROL DE CAMBIOS EN APLICATIVOS

- Los procedimientos de control de cambios deberían estar documentados y aplicarse para minimizar la corrupción de los sistemas de información.
- La introducción de nuevos sistemas o de cambios importantes en los sistemas existentes debería seguir un proceso formal de documentación, especificación, pruebas, control de calidad e implementación gestionada. Este proceso debería incluir:
 - Una evaluación de riesgos
 - Un análisis de los efectos de los cambios
 - Una especificación de los controles de seguridad necesarios.
 - Las medidas necesarias para garantizar que los procedimientos existentes de seguridad y control no se vean en peligro y que los programadores de la asistencia técnica sólo tengan acceso a aquellas partes del sistema necesarias para su trabajo requiriendo de consentimiento y aprobación formal para cualquier cambio.

XIII. GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y BRECHAS DE SEGURIDAD

- Contar con un procedimiento de gestión de incidencias y brechas de seguridad que permita su identificación, tratamiento y notificación al Responsable, conforme a lo dispuesto en la normativa de protección de datos.

XIV. VIDEOVIGILANCIA

- En caso de contar con sistemas de captación de imágenes con fines de seguridad:
 - Se deberá contar con un registro de ubicaciones de las cámaras y monitores de observación.
 - Se deberá conservar las imágenes por el plazo máximo de 1 mes, salvo que su conservación resulte necesaria para investigar un hecho que haya afectado a la seguridad de las personas, bienes e instalaciones.

ANEXO V. SUBCONTRATACIÓN**ANÁLISIS DE SUBCONTRATACIÓN**Expediente= Don/Doña: (nombre y apellidos)Con DNI: (números y letra)En representación de la Entidad: (nombre fiscal completo)Con CIF: Domicilio fiscal: (calle, número, código postal, localidad y provincia)

Informo que las actividades del servicio que la Entidad subcontratará en caso de resultar adjudicataria, y los porcentajes que suponen cada una de estas actividades con respecto a la totalidad del servicio, son las siguientes:

	Actividad	Empresa	%
Actividad 1			
Actividad 2			
Actividad 3			
Actividad 4			
Actividad 5			
Actividad 6			
Actividad 7			
Actividad 8			
Actividad 9			
Actividad 10			

Fecha (día/mes/año)Fdo: (nombre y apellidos) A rellenar por el licitador

ANEXO VI. DATOS DEL LICITADOR

Datos mínimos:

- **Denominación social**
- **Dirección**
- **Persona de contacto a efectos de notificaciones de la licitación:**
- **E mail**
- **Telefono**

ANEXO VII. DECLARACIÓN DE SUBCONTRATISTAS

D/D^a, con D.N.I., actuando en nombre propio (o en representación de con C.I.F., con domicilio social en, en calidad de SUBCONTRATISTA en el procedimiento de adjudicación convocado por la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E., relativo a la contratación de, Expediente

Por la presente MANIFIESTO mi renuncia expresa y por escrito, a los derechos que concede el Código Civil exonerando a la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E., ante cualquiera reclamación que pudiera entablar con base en el contrato de referencia.

En consecuencia, la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. no será responsable ante mi como subcontratista ni ante mi personal por ninguna reclamación derivada de la contratación objeto de la presente documentación.

Fdo. EL SUBCONTRATISTA.

Conforme,

Fdo. EL ADJUDICATARIO.

ANEXO VIII. REGLAS ESPECIALES RESPECTO DEL PERSONAL LABORAL DE LA EMPRESA CONTRATISTA

1.- Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos [en los casos en que se establezcan requisitos específicas de titulación y experiencia], formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la "entidad contratante" del cumplimiento de aquellos requisitos.

La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio [cuando existan razones que justifiquen esta exigencia], informando en todo momento a la "entidad contratante

2.- La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, la sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

3.- La empresa contratista velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

4.- La empresa contratista estará obligada a ejecutar el contrato en sus propias dependencias o instalaciones salvo que, excepcionalmente, sea autorizada a prestar sus servicios en las dependencias de los entes, organismos y entidades que forman parte del sector público. En este caso, el personal de la empresa contratista ocupará espacios de trabajo diferenciados del que ocupan los empleados públicos. Corresponde también a la empresa contratista velar por el cumplimiento de esta obligación. En el pliego deberá

hacerse constar motivadamente la necesidad de que, para la ejecución del contrato, los servicios se presten en las dependencias de los Departamentos, agencias, entes, organismos y entidades que forman parte del sector público.

5.- La empresa contratista deberá designar al menos un coordinador técnico o responsable [según las características del servicio externa/izado pueden establecerse distintos sistemas de organización en este punto], integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

- a. Actuar como interlocutor de la empresa contratista frente a la "entidad contratante", canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y la "entidad contratante", de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- b. Distribuir el trabajo entre el personal encargada de la ejecución del contrato, e impartir a dichas trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- c. Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.

ANEXO IX COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

D., NIF en nombre y representación de la empresa , con NIF nº y domicilio social en y en su condición de .. de la Sociedad, debidamente apoderado a estos efectos mediante escritura otorgada ante el Notario de Madrid, , el día, con el número de su protocolo inscrito en el Registro Mercantil de Madrid, al Tomo, Libro, Folio, Sección, Hoja, Inscripción, manifiesta que “tras la firma y entrega de este documento, la Sociedad Estatal Correos y Telegrafos, S. A. (en adelante “CORREOS”) va a facilitar, previa solicitud de la empresa información confidencial (en adelante “LA INFORMACIÓN”) con ocasión de la contratación de “LOS DERECHOS DE USO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA NUEVA PLATAFORMA CRM PARA EL GRUPO CORREOS” (en adelante “LA CONTRATACIÓN”).

Al respecto, hace constar lo siguiente:

1. Que nos comprometemos y obligamos a salvaguardar y mantener en la más estricta confidencialidad y secreto respecto de cualquier tercero ajena a la EMPRESA toda la INFORMACIÓN que nos faciliten y datos relativos a la CONTRATACIÓN a los que tengamos acceso por cualquier medio, por tratarse de información reservada o confidencial. Todo ello con pleno sometimiento a lo establecido en este documento y en el Pliego de condiciones Generales y Técnicas de la Contratación y en particular en su cláusula de Confidencialidad y Protección de Datos.
2. Que nos comprometemos y obligamos, asimismo, a adoptar las medidas apropiadas para salvaguardar el carácter reservado y secreto de la INFORMACIÓN facilitada y de los datos relativos a la misma a los que tengamos acceso. En particular, adoptaremos todas las medidas necesarias para restringir el acceso tanto físico como informático a la INFORMACIÓN y a los documentos o demás informaciones que en relación esta CONTRATACIÓN recibamos o elaboremos, impidiendo el acceso a los mismos a cualquier persona ajena, incluyendo de personal de la EMPRESA, ajena a la contratación.
3. Queda acordado y aceptado por el adjudicatario que solo podrá utilizar la Información Confidencial a los efectos de LA CONTRATACIÓN. La utilización de la INFORMACIÓN por el adjudicatario o por cualquier empresa de su Grupo o participada para un procedimiento distinto al de la CONTRATACIÓN queda expresamente prohibida.
4. Queda acordado y aceptado que toda la INFORMACIÓN continuará siendo propiedad de CORREOS. Queda acordado y aceptado que ninguna licencia por invención, patente, derecho de reproducción, secreto comercial, o cualquier otro derecho de propiedad resulta concedida, directa ni indirectamente, por cualquier revelación bajo Información Confidencial.
5. Reconocemos que la INFORMACIÓN proporcionada por CORREOS es extremadamente valiosa, que la revelación utilización no autorizada de INFORMACIÓN ocasionaría un perjuicio considerable e irreparable a CORREOS, que los daños económicos resultarían cuantiosos, y que CORREOS, por ello, se encuentra facultada, entre otras

acciones, a interponer inmediata reclamación judicial u otra medida legítima, caso de infracción real o amenaza de infracción sustancial del presente documento.

6. Queda acordado y aceptado que esta obligación de confidencialidad se aplicará también, con carácter retroactivo, a cualquier información que CORREOS hubiera proporcionado con anterioridad a la celebración del Compromiso de Confidencialidad o la que se entregue con posterioridad.

7. Queda acordado y aceptado que en relación con la INFORMACIÓN de CORREOS que contenga datos de carácter personal, así como aquella información relativa a productos y/o servicios de CORREOS y cualquier información vinculada directa o indirectamente a la estrategia comercial y financiera de CORREOS, los deberes de confidencialidad subsistirán con carácter indefinido.

8. Queda acordado y aceptado que nos comprometemos de forma inmediata y a requerimiento de CORREOS a devolver o destruir todos los documentos en soporte físico y/o informático y elementos tangibles que estén en nuestra posesión que contengan LA INFORMACIÓN o copias de la misma, así como proporcionar una certificación de devolución o de destrucción, caso de que dicha INFORMACIÓN fuese destruida. No obstante lo anterior, queda acordado y aceptado que el compromiso de confidencialidad y no utilización de la INFORMACIÓN revelada u obtenida con ocasión y en el marco de la CONTRATACIÓN subsistirán y continuarán vinculándonos incluso después de su destrucción.

9. Queda acordado y aceptado que este documento se regirá por las leyes españolas y que para cuantas cuestiones puedan suscitarse entre las Partes en relación con la interpretación cumplimiento o ejecución del presente acuerdo, nos sometemos a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de la Ciudad de Madrid, Capital, con renuncia a cualquier otro fuero que pudiera correspondernos.

En señal de aceptación expresa y conformidad con todos los compromisos asumidos, firmamos la presente en la fecha que se indica.

En Madrid, a de de 2022

